

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



**RIESGOS PROFESIONALES A QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES  
DE LOS CALL CENTER EN GUATEMALA**

**ROCÍO RAQUEL SIERRA ROLDÁN**

**GUATEMALA, OCTUBRE 2015**

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

**RIESGOS PROFESIONALES A QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES  
DE LOS CALL CENTER EN GUATEMALA**

**TESIS**

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**ROCÍO RAQUEL SIERRA ROLDÁN**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

Y los títulos profesionales de

**ABOGADA Y NOTARIA**

Guatemala, octubre de 2015

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

DECANO:	MSc. Avidán Ortiz Orellana
VOCAL I:	Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil
VOCAL II:	Licda. Rosario Gil Pérez
VOCAL III:	Lic. Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV:	Br. Mario Roberto Méndez Alvarez
VOCAL V:	Br. Luis Rodolfo Aceituno Macario
SECRETARIO:	Lic. Daniel Mauricio Tejeda Ayestas

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

Presidente:	Lic. Rudy Genaro Cotom Canastuj
Vocal:	Licda. Carmen Patricia Muñoz Flores
Secretaria:	Licda. Claudia Cáceres Arriaza

**Segunda Fase:**

Presidente:	Lic. Federico Emilio Arroyave Gutierrez
Vocal:	Lic. Pablo Andrés Bonilla Hernández
Secretario:	Lic. Edgar Rolando Cuyún Bustamante

**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).



*eff*

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,  
 15 de mayo de 2015.

Atentamente pase al (a) Profesional, EDI LEONEL PÉREZ  
 \_\_\_\_\_, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante  
ROCÍO RAQUEL SIERRA ROLDÁN, con carné 200619715,  
 intitulado RIESGOS PROFESIONALES A QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES DE LOS CALL  
CENTER EN GUATEMALA.

Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime pertinentes.

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.

*[Signature]*  
**DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA**  
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis

Fecha de recepción 12 | 06 | 2015. f)

*[Signature]*  
**Edi Leonel Pérez**  
 Asesor(a)  
 (a cargo)

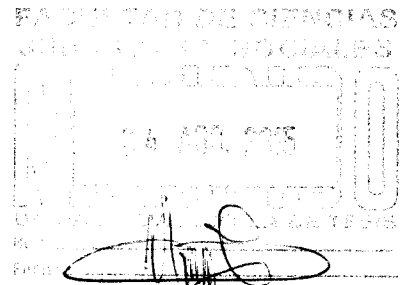




Lic. Edi Leonel Pérez  
Abogado y Notario

Guatemala, 29 de julio 2015

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



Respetable Doctor Mejía:

Atentamente me dirijo a usted con el objeto de informarle que conforme a resolución emitida por este Decanato he asesorado el trabajo de tesis de la estudiante: **ROCÍO RAQUEL SIERRA ROLDÁN**, intitulado: **“RIESGOS PROFESIONALES A QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES DE LOS CALL CENTER EN GUATEMALA”**

A este respecto y de conformidad con lo que establece el Artículo 31 del normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, expresamente declaro que no soy pariente de la estudiante dentro de los grados de ley, me permito rendir a usted el siguiente informe:

- I. El contenido científico y técnico de la presente investigación, describe una realidad laboral a la que están expuestos diversidad de trabajadores que prestan sus servicios de Call Center en Guatemala, principalmente que son vulnerables a enfermedades de índole profesional por las particularidades en la prestación de dichos servicios, siendo la principal la de carácter auditivo.
- II. La metodología utilizada en la presente investigación, se manifestó en la aplicación práctica de los métodos siguientes analítico, sintético, inductivo y deductivo, propios de la investigación efectuada y para el efecto la técnica utilizada fue de carácter bibliográfica, por la diversidad de información existente en materia de Derecho de Trabajo, Previsión Social, Enfermedades Profesionales y actividad de los Call Center en Guatemala.
- III. Con respecto a la redacción, ortografía y puntuación contenida en la presente investigación jurídica en el campo del Derecho de Trabajo y Previsión Social,

---

Dirección: 7ª. AV. 6-53 Zona 4, Edificio el Triangulo, oficina número 68  
Ciudad de Guatemala  
Tel. 23325622 - 57848140



Lic. Edi Leonel Pérez  
Abogado y Notario

presentada por la estudiante **ROCÍO RAQUEL SIERRA ROLDÁN** son acordes con las reglas contenidas en el Diccionario de la Real Academia Española.

- IV. Con respecto a la contribución científica, la investigación presentada contiene una descripción de los aspectos doctrinarios y jurídicos de las enfermedades y riesgos profesionales a que están expuestos los trabajadores que laboran en los Call Center en Guatemala.
- V. Con relación a la conclusión discursiva contenida en la presente investigación jurídica, este es congruente con el plan de investigación aprobado en su oportunidad.
- VI. En cuanto a la bibliografía utilizada para el desarrollo de la presente investigación, ésta fue afín al tema investigado, por lo que considero que la misma es suficiente ante la diversidad de información existente en Guatemala en materia de Derecho de Trabajo, Previsión Social, Enfermedades y Riesgos Profesionales, conforme el ordenamiento jurídico guatemalteco.

Por lo aspectos antes indicados, considero que la investigación presentada por la estudiante **ROCÍO RAQUEL SIERRA ROLDÁN**, llena los requerimientos exigidos por esta casa de estudios superiores y en virtud de ello, emito **DICTAMEN FAVORABLE** con el objeto de continuar con el trámite académico respectivo.

Sin otro particular me suscribo, atentamente,

LIC. EDI LEONEL PÉREZ  
Abogado y Notario  
Colegiado 8,226

Dirección: 7ª. AV. 6-53 Zona 4, Edificio el Triangulo, oficina número 68  
Ciudad de Guatemala  
Tel. 23325622 - 57848140



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

*for*

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 10 de septiembre de 2015.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante ROCÍO RAQUEL SIERRA ROLDÁN, titulado RIESGOS PROFESIONALES A QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES DE LOS CALL CENTER EN GUATEMALA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

BAMO/srrs.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

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

*[Handwritten signature]*

Lic. Arday Ortiz Orellana  
DECANO

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



## DEDICATORIA

**A DIOS:** Máximo creador del Universo, quien ha escuchado mis plegarias, dándome fortaleza para alcanzar mis sueños y enseñarme que en todas las adversidades de la vida siempre hay una forma de salir adelante.

**A MIS PADRES:** Pilares fundamentales en mi vida, que nunca dudaron en mi capacidad, por darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, con mucho amor y cariño, les dedico todo mi esfuerzo, en reconocimiento al gran sacrificio realizado, merecen esto y mucho más.

**A MIS HERMANOS:** Por su apoyo incondicional y paciencia en los momentos más difíciles de mi vida.

**A MI SOBRINO (A):** Luz que Dios con su infinita sabiduría formó, eres mi motivación para progresar, espero que veas en mí un ejemplo a seguir, te espero con ansias.

**A MI NOVIO:** Porque en todo momento ha creído en mi capacidad, por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo, por ser parte importante en el logro de mis metas



profesionales, jamás olvidaré el apoyo brindado.

**A MIS AMIGOS:**

Por motivarme a no desmayar al final del camino, por el apoyo para poder culminar mi proyecto de tesis, la última pero no menos importante etapa de una de mis metas.

**A MIS COMPAÑEROS:**

Sección Chiquimulilla, por todo ese tiempo compartido durante la carrera, el cual estuvo lleno de obstáculos, pero no impidieron nunca abandonar nuestro sueño.

**A:**

Mis catedráticos por compartir sus conocimientos y a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron a este triunfo, un agradecimiento especial.

**A LA TRICENTENARIA:**

Universidad de San Carlos de Guatemala, fuente de conocimiento y sabiduría que me dio la oportunidad de forjarme como profesional, especialmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.



## PRESENTACIÓN

En términos generales, todos los trabajadores están expuestos a riesgos y enfermedades profesionales unos en mayor cantidad que otros, tomando en cuenta las diferentes actividades que desarrollan en los puestos de trabajo, para el efecto, la presente investigación es de carácter cualitativa, perteneciendo al Derecho de Trabajo, misma que se desarrolló desde el punto de vista doctrinario, jurídico y práctico y con la normativa nacional e internacional en dicha materia.

La investigación se desarrolló en la ciudad de Guatemala en los meses comprendidos de junio y julio del presente año y la finalidad es determinar riesgos profesionales a que están expuestos los trabajadores de los call center en Guatemala.

El objeto de estudio, fue determinar las condiciones en que prestan sus servicios laborales los trabajadores de los Call Center, relativo a las jornadas, horarios y prestaciones laborales. El sujeto de estudio, fueron los trabajadores que en la actualidad prestan sus servicios a empresas privadas que se dedican a la prestación de servicios de telefonía conocidos como Call Center en Guatemala. El aporte académico, de la tesis, consistió en determinar la ausencia de tratamientos médicos por riesgos o enfermedades profesionales por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y la necesidad de atención médica por dichas enfermedades y no como en la actualidad que los trabajadores son tratados por enfermedad común, creando la clínica para atención de enfermedades profesionales.

## HIPÓTESIS

La hipótesis planteada en el presente estudio fue: que el Estado de Guatemala, expone a riesgos de enfermedades profesionales a los trabajadores del Call Center al no cumplir con su función de control de las condiciones en que éstos prestan sus servicios. Para el efecto, la variable utilizada fue de carácter descriptiva, tomando en consideración que el objeto de estudio fue conocer los riesgos y enfermedades profesionales a que se encuentran vulnerables los trabajadores de los Call Center y el sujeto fue conocer los efectos que causan en dichos trabajadores.

El tipo de hipótesis fue de carácter cualitativa, pues un sector de los trabajadores de Guatemala presta servicios en los Call Center, donde es un requisito indispensable el manejo del idioma Inglés. La representatividad de la muestra que se utilizó fue las empresas de Call Center ubicadas en la ciudad de Guatemala, particularmente las que se encuentran en la zona 13 de ésta ciudad.

## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis se logró comprobar, con la utilización del método cualitativo, tomando en cuenta que en dicho método de investigación no se utilizaron entrevistas ni encuestas, uno de los mecanismos de comprobación fue determinar que efectivamente los trabajadores que prestan sus servicios en los Call Center están expuestos a enfermedades profesionales, sin que le Estado a través de la normativa nacional cree las condiciones preventivas correspondientes y por ende todo trabajador tendrá como riesgo laboral a corto, mediano o largo plazo problemas auditivos por la particularidad en que se prestan dichos servicios.



## ÍNDICE

Pág.

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

### CAPÍTULO I

1. Enfermedades y riesgos profesionales .....	1
1.1. Aspectos generales.....	1
1.2. Aspecto histórico.....	4
1.3. Clasificación.....	7
1.4. Programas de atención .....	9
1.5. Régimen jurídico .....	12

### CAPÍTULO II

2. Protección legal para los trabajadores expuestos a riesgos y enfermedades profesionales.....	15
2.1. Constitución Política de la República de Guatemala.....	15
2.2. Tratados internacionales.....	17
2.2.1. Convenio número 111 Relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación.....	18
2.2.2. Convenio número 118 Relativo a la Igualdad de Trato de Nacionales y Extranjeros en Materia de Seguridad Social .....	19
2.2.3. Convenio número 17 Relativo a la Indemnización por Accidentes del Trabajo.....	23
2.3. Leyes ordinarias.....	25
2.3.1. Código de Trabajo, Decreto 330 del Congreso de la República de Guatemala.....	25
2.3.2. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala. ....	27

2.4. Reglamentos o acuerdos .....	28
2.4.1. Reglamento General Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo .....	29
2.4.2. Reglamento Sobre Protección Relativa a Accidentes, Acuerdo de la Junta Directiva 1002 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social..	33
2.5. Convenios de la Organización Internacional del Trabajo .....	35
2.5.1. Convenio número 19, Relativo a Igualdad de Trato Accidentes de Trabajo .....	35
2.5.2. Convenio número 42, Relativo a las Enfermedades Profesionales .....	37
2.5.3. Convenio número 161, Relativo a los Servicios de Salud en el Trabajo.....	39

### **CAPÍTULO III**

3. Situación de los trabajadores de los Call Center .....	43
3.1. Jornada de trabajo .....	43
3.2. Horarios .....	48
3.3. Formas de contratación .....	49
3.4. Condiciones laborales.....	53

### **CAPÍTULO IV**

4. Aporte a la investigación jurídica .....	55
4.1. Derechos de los trabajadores en materia de salud .....	55
4.2. Riesgos laborales existentes en los call center en la ciudad de Guatemala ....	57
4.3. Funciones del Estado en materia de salud .....	61
4.4. Vulneración a los derechos de los trabajadores de los call center.....	64

<b>CONCLUSIÓN DISCURSIVA</b> .....	67
------------------------------------	----

<b>ANEXO</b> .....	69
--------------------	----

<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	79
---------------------------	----

## INTRODUCCIÓN

A través de la historia, son diversos los análisis que se han efectuado para regular las enfermedades profesionales, es decir aquellas que el trabajador adquiere durante la ejecución de las labores. Desde el punto de vista doctrinario se hace mención que existen diversas enfermedades profesionales, siendo la resultante de modo exclusivo del ejercicio del trabajo o de las condiciones especiales o excepcionales en que el mismo se realiza.

Es importante tomar en cuenta que toda persona con capacidad jurídica que proporcione su fuerza de trabajo, tiene derecho a una remuneración, convenida con el patrono y éste debe inscribirlo ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuyo régimen es unitario y obligatorio. En la actualidad, el Estado de Guatemala posee una gran falta de control para verificar que centros de trabajo cumplan con las condiciones de seguridad e higiene necesarias y adecuadas para los trabajadores, en tal sentido se presentan riesgos laborales a corto, mediano y largo plazo, así como enfermedades profesionales, los Call Center han sido de implementación reciente en Guatemala, presentando riesgos en la salud de los trabajadores por el constante uso de audífonos y computadoras por largas jornadas, presentando riesgos en la audición de los mismos derivado que la actividad se desarrolla principalmente vía telefónica y las ondas que producen dichos aparatos repercute como efecto negativo en el aparato auditivo.

Se debe tomar en cuenta que en la actualidad, el Instituto Guatemalteco de Seguridad social, en sus registros estadísticos no reporta datos sobre trabajadores atendidos por enfermedades profesionales y únicamente reporta datos sobre enfermedades comunes, generalizando en el mismo estatus todas las enfermedades, a lo cual es necesario especificar y reportar estadísticas de forma separada. Por las razones antes expuestas, considero oportuno realizar un estudio desde el punto de vista doctrinario jurídico y práctico para conocer los principales riesgos profesionales que se presentan en la actividad laboral de los Call Center en la ciudad de Guatemala y los efectos que producen en la salud de los trabajadores y el papel del Estado frente a esta situación.



La hipótesis planteada fue en lo relativo a que el Estado de Guatemala, expone a riesgos de enfermedades profesionales a los trabajadores del Call Center al no cumplir con su función de control de las condiciones en que éstos prestan sus servicios. Los objetivos propuestos en la presente investigación fueron establecer las enfermedades profesionales a que están expuestos los trabajadores de los Call Center en la ciudad de Guatemala, demostrar la obligación que tiene el Estado de Guatemala de controlar y supervisar a los patronos de los Call Center para que cumplan con las condiciones de Higiene y Seguridad necesarias para sus trabajadores, a efecto de evitarles a estos una enfermedad profesional y analizar las disposiciones legales en materia de trabajo y previsión social vigentes en Guatemala.

La presente investigación está contenida en cuatro capítulos los cuales contienen en el primero las enfermedades y riesgos profesionales, con los aspectos generales e históricos, la clasificación, los programas de atención y el régimen jurídico; en el segundo la protección legal para los trabajadores expuestos a riesgos y enfermedades profesionales, señalando la Constitución Política de la República de Guatemala, los tratados internacionales, leyes ordinarias, reglamentos o acuerdos y Convenios de la Organización Internacional del Trabajo; el tercero la situación de los trabajadores de los call center y el cuarto, con la jornada de trabajo, los horarios, formas contratación y condiciones laborales; el aporte a la investigación jurídica, con los derechos de los trabajadores en materia de salud, los riesgos laborales existentes, las funciones del Estado en materia de salud y la vulneración a los derechos de los trabajadores.

Los métodos utilizados en la investigación fueron el inductivo, con el mismo se conocieron los riesgos profesionales que a mediano y largo plazo pueden provocar enfermedades a los trabajadores de los Call Center; el deductivo permitió concretar en aseveraciones que orientaran el informe final y el analítico, permitió dividir y conocer todo el fenómeno en partes, relacionado a los riesgos existentes para los trabajadores de los Call Center y las condiciones laborales que debe proporcionar el patrono para el desarrollo de dicha actividad laboral. Asimismo, se utilizaran como técnicas de investigación el del fichaje y el de la entrevista.



## CAPÍTULO I

### 1. Enfermedades y riesgos profesionales

#### 1.1. Aspectos generales

Importante señalar con respecto a las enfermedades profesionales, que estas son inherentes a una tarea peculiar en un determinado ramo de la actividad, así como la resultante de modo exclusivo del ejercicio del trabajo o las condiciones especiales o excepcionales en que el mismo se realice.

Las enfermedades profesionales son: "Las infecciones agudas o crónicas de que pueden ser víctimas los obreros como consecuencia del ejercicio habitual de una profesión por la manipulación de los materiales empleados o por influencia de las condiciones y procedimientos especiales de la industria."<sup>1</sup>

De lo anterior, se indica que las enfermedades profesionales son las producidas por el ejercicio de un trabajo más o menos perjudicial para la salud del trabajador, mismas que se desarrollan ya sea de forma inmediata o en su caso dependiendo del tipo de trabajo que se realice ésta se manifestará mucho tiempo después.

---

<sup>1</sup> Alcalá Zamora y Castillo, Luis y Guillermo Cabanellas de Torres. **Tratado de política laboral y social.** Pág. 127.

De lo anterior, también se indica con respecto a las enfermedades profesionales: "Es una clase de enfermedad general o común que su nacimiento y formación, ha sido netamente debido al trabajo desarrollado en razón de los especiales peligros que el mismo reviste."<sup>2</sup>

El autor antes citado, señala con respecto a las enfermedades profesionales, que estas se forman de acuerdo al tipo de actividad laboral que ejerce una persona, ya que depende de los cuidados que esta tenga en su salud, así será la gravedad de la enfermedad.

Por otra parte, es importante también hacer referencia a los riesgos profesionales ya que estos han sido considerados como: "Base la responsabilidad patronal y enfocado como lesión corporal o anímica que experimenta el trabajador ofrece concepciones muy distintas. En el primer caso, el riesgo profesional sirve para cimentar la responsabilidad de un sujeto de obligaciones, que lo ha sido de derechos; en el segundo aspecto, el riesgo profesional determina el género del cual son especies los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales. El riesgo es el producto del accidente o de la enfermedad, origen a su vez de la responsabilidad empresarial."<sup>3</sup>

En el párrafo anterior, se observa que para evitar riesgos profesionales en un lugar de trabajo, el único encargado de impedir que estos se produzcan es el patrono, ya que

---

<sup>2</sup> Hernainz Márquez, Miguel. **Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales**. Pág. 124

<sup>3</sup> Alcalá Zamora y Castillo, Luis y Guillermo Cabanellas de Torres. **Ob. Cit.** Pág. 122.

este debe cumplir con lo establecido en las normas respectivas, para de esta manera evitar que sus trabajadores sufran de alguna dolencia en su salud.

Importante señalar que es riesgo profesional es: "Todo aquel que causa accidente o enfermedad, directa o indirectamente relacionado con la prestación del trabajo subordinado y que tenga por efecto la imposibilidad absoluta o la incapacidad total o parcia, temporal o permanente, de la víctima para trabajar."<sup>4</sup>

De lo anterior, se indica que el riesgo profesional se presenta como evento al que encuentran expuestos los trabajadores, ya que este es una amenaza, es decir, la probabilidad de un mal por más que suela aplicarse a la realidad del mismo, puede caracterizarse como el daño eventual anejo al desempeño de la actividad propia de una profesión u oficio, dentro de las características habituales el individuo y de la tarea en la perspectiva que a la víctima se refiere.

Asimismo, se indica lo siguiente: A "Efecto de los riesgos laborales, por enfermedad profesional se entiende la provocada por el ejercicio habitual de una ocupación subordinada, con efectos más o menos perjudiciales para la salud de el trabajador. Proviene del desempeño de una tarea peculiar en determinado ramo de la actividad, propenso a originar padecimientos fisiológicos o psíquicos; ya se deba la resultante a la realización de las labores o sea efecto de las condiciones especiales o excepcionales en que las mismas se desempeñan."<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Alcalá Zamora y Castillo, Luis y Guillermo Cabanellas de Torres. **Ob. Cit.** Pág. 122.

<sup>5</sup> Cabanellas, Guillermo. **Diccionario de derecho usual.** 75.

La ponente considera que para evitar que exista una enfermedad profesional, se debe proteger a los trabajadores en materia de riesgos o accidentes que se puedan causar en el centro de trabajo, ya que como se indicó son los patronos los encargados de velar porque los trabajadores estén libres de riesgos y a la vez éstos deben cumplir con las indicaciones de protección, es decir, tanto patrono como trabajadores deben cumplir con la utilización de equipo que los proteja de cualquier riesgo que les pueda causar una enfermedad en el futuro.

## **1.2. Aspecto histórico**

De la combinación coherente de conocimientos higiénicos, médico-quirúrgicos, terapéuticos y jurídicos surge la medicina del trabajo, para el efecto, esta significa lo siguiente: “Es la ciencia que comprende el estudio de todas las formas de protección de la salud del trabajador en lo que se refiere al desempeño de sus tareas, principalmente con el carácter preventivo de las dolencias profesionales y del mejoramiento de sus aptitudes físicas, mentales y ambientales.”<sup>6</sup>

Como se observa de la cita anterior, el origen de las enfermedades y riesgos profesionales surgen en el momento en que se tomó en cuenta las dolencias de los trabajadores, así como la preocupación de estos dentro del centro de trabajo.

---

<sup>6</sup> Alcalá Zamora y Castillo, Luis y Guillermo Cabanellas de Torres. **Ob. Cit.** Pág. 117.

Asimismo, se debe tomar en consideración que con la medicina laboral, no solamente se buscó prevenir las enfermedades profesionales y curar a los trabajadores que fueran víctimas de ellas, así como de los accidentes en el trabajo, sino tratar de que los aquejados por uno u otro de esos males pudieran reintegrarse con la celeridad posible a sus anteriores ocupaciones o a otras en las cuales no se les perjudicara la salud.

También debe tomar en consideración que: “Desde las albores de la edad media se señalan algunos antecedentes de la medicina del trabajo, como en los edictos de Rotary, del año 645, con normas protectoras para los obreros de la construcción. Las corporaciones de oficios atendía, al menos con carácter benéfico a los miembros enfermos.”<sup>7</sup>

Lo anterior, hace referencia que la atención a los trabajadores en materia de salud se dio a los que se dedicaban a la construcción, sin embargo, se hace referencia que esto lo hacían de forma gratuita, para lo cual se indica lo siguiente: “Desde el renacimiento se inician las obras concretadas a padecimientos peculiares de los trabajadores. Su cima se alcanza con Ramazzini, autor de la obra capital de las enfermedades de los artífices u operarios, aparecida en el siglo XVII. Desde entonces esta especialidad médica emparentad con lo jurídico no ha dejado de desenvolverse y de mostrarse de mayor utilidad en el campo preventivo y en el curativo del trabajo.”<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> **Ibid.**

<sup>8</sup> **Ibid.** Pág. 117.

Pasando de los antecedentes a la aplicación, como las enfermedades profesionales configuran en el presente problema tan grave como el de los accidentes de trabajo, junto a la medicina laboral han surgido una higiene y una sanidad del trabajo, que han adquirido excepcional desarrollo.

Con el transcurso del tiempo, la medicina laboral abarco otras ramas tales como: “El campo que abarca esta especialidad, cabe afirmar que comprende la higiene laboral, la patología y la fisiología del trabajo, la prevención y tratamiento de los accidentes y la profilaxis de las enfermedades profesionales, para evitar, hasta donde resulte logable, los peligros que entraña la actividad de quienes trabajan al servicio ajeno.”<sup>9</sup>

De lo antes citado, la ponente hace referencia a que la medicina en lo relativo a los trabajadores ha tenido muchos cambios uno de ellos fue que esta fuera protegida, para el caso de Guatemala por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, al cual deben estar inscritos por normativa laboral todos los trabajadores, sin embargo, hasta la presente fecha no todos los patronos cumplen con lo establecido en el Código de Trabajo contenido en el Decreto número 1441 del congreso de la República de Guatemala.

---

<sup>9</sup> Ibid.

### 1.3. Clasificación

Dentro de la patología del trabajo, el estudio psicofisiológico de los accidentes y enfermedades profesionales se basa en dos grandes grupos:

“1º. Traumatología del trabajo, que comprende lesiones de orden mecánico (interno o externo) y lesiones psíquicas;

2º. Enfermedades directas o indirectamente profesionales: que se subdividen en enfermedades por exceso crónico del trabajo, las debidas a posiciones y movimientos en el trabajo, las originadas por el material del trabajo, las producida por factores ambientales (humedad, temperatura) la causadas por los materiales (intoxicaciones) y las de orden biológico (infecciones).”<sup>10</sup>

Se debe tomar en consideración que por distintos enfoques, las enfermedades pueden surgir de la siguiente manera:

- “a) Por agentes mecánicos (la neumoconiosis);
- b) Por agentes típicos (tecnopatías), como el saturnismo y el fosforismo) sea;
- c) Por hidrocarburos (hidrocarburismo);
- d) Por agentes biológicos, sean infecciosas o parasitarias;
- e) por dermatosis, en los distintos padecimientos de la piel;
- f) Por presiones barométricas, por enrarecimiento del aire (buzos, guías de montaña);

---

<sup>10</sup> **Ibid.** Pág. 129.

g) Por la electricidad (rayo, cataratas, entre varias más.”<sup>11</sup>

Se debe hacer referencia con respecto a la clasificación de las enfermedades y riesgos profesionales que de conformidad a cada legislación se encuentran las siguientes: “Artritis traumática, o tuberculosa, asistolia, bronconeumonía, cáncer, ciática, congestión cerebral, coxoartritis, debilitamiento, delirio agudo, edema, embolia, encefalopatía traumática, enfisema, pulmonar, epilepsia, escala sacra, esclerosis en placas, hemiplejia hemoptisis, hemorragia cerebral, hidrofobia, histeria, insolación, lumbago antirreumático, meningitis, mielitis, neumonía, neurastenia, nerodosis ciática, neurosis traumática, osteoartritis, paludismo, pancreatitis, peste bubónica, pielonefritis, pleurobronconeumonía, reumatismo, sacralización, septicemia, síncope cardíaco, tétano, tuberculosis, tumores, úlceras, varicoceles, entre otras que la técnica patológica ve identificando y el legislador acepta como dolencia típicas del trabajo o de contratación derivada de los servicios prestados por los trabajadores.”<sup>12</sup>

Dentro de la clasificación antes mencionada en lo relativo a enfermedades y riesgos profesionales se observó que son varias las enfermedades que puede causar un centro de trabajo, al no contar con los cuidados necesarios para los trabajadores, pues en la actualidad, los patronos que cumplen con brindar el equipo necesario a los trabajadores, éstos no verifica que dicho equipo sea utilizado de la forma adecuada, pues se deja a discreción del trabajador si usa o no el equipo de protección y esto no debería ser así ya que el patrono debería de verificar que sus trabajadores se protejan

---

<sup>11</sup> **Ibid.**

<sup>12</sup> **Ibid.**



para que en el futuro éstos no sufran de enfermedades o en el centro de trabajo se produzcan accidentes, ya que al protegerse el trabajador también se está protegiendo al patrono.

#### **1.4. Programas de atención**

Importante señalar que los infortunios del trabajo no pasarían de sensibles a desgracias para el mundo laboral de no repercutir en él, salvo excepciones muy raras, pro la responsabilidad empresarial que se suscitan o por el resarcimiento social que plantean a favor de las víctimas o de sus causahabientes, pero esas consecuencias jurídicas no son todavía seculares en el enfoque específico de la legislación obrera ni se articulan con criterios y fundamentos más o menos uniformes, por tanto se impone analizar en que se basa esa obligación de asistencia y reparación de índole persona y patrimonial y que modalidades reviste tal amparo y tal resarcimiento.

De lo anterior, se indica lo siguiente: “Desde la teoría de la culpa a la del riesgo social, desde la responsabilidad social al riesgo de empresa, en las formulaciones sustentadoras de la indemnización derivada de los infortunios laborales, existe una separación cercana al siglo. A partir de la primera actitud que trazó la escisión con los moldes clásicos del resarcimiento de estirpe jurídica romana, se registra una constante y ascendente evolución, que va ampliando las garantías otorgadas a los trabajadores, frente a las consecuencias de los riesgos que puedan registrarse en la prestación

subordinada de los servicios, así como en cuanto a la totalidad de los eventos adversos que puedan afectar a los trabajadores.”<sup>13</sup>

Lo anterior, se citó para hacer referencia a como se inicia con la responsabilidad que deben tener los patronos frente a las enfermedades y riesgos profesionales, ya que son ellos quienes deben buscar la forma de cómo evitar o prevenirlos.

Para el caso de Guatemala respondiendo de algún manera a la responsabilidad de los patronos se emitió el Decreto 295, mismo que contiene la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, y específicamente en el Artículo 29 hace referencia a los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y para el efecto, este regula lo siguiente: “La protección relativa a accidentes de trabajo y a enfermedades profesionales comprende los siguientes beneficios para el afiliado: a) En caso de incapacidad temporal: servicios médicos, quirúrgicos, terapéuticos y hospitalarios; aparatos ortopédicos, y una indemnización en dinero proporcional a sus ingresos; b) En caso de incapacidad permanente, parcial o total, las rentas que estimaciones actuariales determinen. Mientras no se declare la incapacidad permanente, se deben dar los beneficios de incapacidad temporal que corresponden; y, c) En caso de muerte, los causahabientes que hayan dependido económicamente del occiso en el momento de su fallecimiento, especialmente su esposa e hijos menores de edad, deben recibir las pensiones que estimaciones actuariales determinen, además de una suma destinada a gastos de entierro.”

---

<sup>13</sup> **Ibid.** Pág. 130.

El Artículo antes citado, hace referencia a los programas que ofrece el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, conocido por sus siglas como IGSS, en el cual se hace referencia a que son varios los programas que se han tomado en consideración, ya en la actualidad, son varios los riesgos a los que se expone un trabajador al momento de ser contratados, razón por la cual una de las obligaciones que tiene todo trabajador es afiliar a sus trabajadores al régimen de seguridad social, pues de esta manera se da el primer paso que es proteger a los trabajadores.

Como se observa en el Artículo arriba señalado, también se toma en consideración al momento que un trabajador por alguna enfermedad profesional o en su caso un accidente dentro del centro de trabajo, a éste se le proporciona una asistencia en materia salud por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, o si por alguna razón el trabajador queda incapacitado, éste puede ser protegido por una indemnización, misma que cubra sus necesidades básicas.

Asimismo el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, cuenta con muchos más programas con los cuales la única finalidad es proteger a los trabajadores, siempre y cuando los patronos cumplan con inscribir a los mismos al régimen de seguridad social, pues en muchas ocasiones las empresas no hacen dicha inscripción y al momento de ocurrir un accidente dentro del centro de trabajo, el trabajador queda desprotegido de los infortunios a los cuales está expuesto.

## 1.5. Régimen jurídico

Se deben tomar en consideración en cuanto al régimen jurídico en materia de enfermedades y riesgos profesionales, que la normativa guatemalteca establece como principal obligación la del patrono, la cual se encuentra establecida no solo en la legislación nacional sino internacional, y para el efecto se citan a continuación:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Código de Trabajo
- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento general sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo
- Reglamento sobre protección relativa a accidentes.
- Acuerdo de la Junta Directiva 1002 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Convenio número 17 relativo a la indemnización por accidentes del trabajo
- Convenio número 19, relativo a Igualdad de trato accidentes de trabajo
- Convenio número 42, relativo a las enfermedades profesionales
- Convenio número 111, relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación
- Convenio número 118, relativo a la igualdad de trato de nacionales y extranjeros en materia de seguridad social
- Convenio número 161, relativo a los servicios de salud en el Trabajo

De la normativa señalada anteriormente, la ponente indica que existe variedad de régimen jurídico, mismo que será tratado en el capítulo siguiente, en el cual se hará referencia de una forma más profunda, para que se tenga conocimiento de la importancia de la normativa, no solamente nacional sino también a nivel internacional, ya que existe variedad de tratados que Guatemala ha suscrito con la única finalidad de proteger a los trabajadores de los distintos infortunios laborales a los que estos puedan estar expuestos.

Se debe tomar en consideración que la importancia del presente capítulo, es dar a conocer de forma doctrinaria y jurídica, lo relativo a las enfermedades y riesgos profesionales a que están expuestos los trabajadores, pues como se observó desde tiempos pasados, se le ha dado un alto valor a la salud de los trabajadores, asimismo, se ha buscado la forma en la cual el patrono tome responsabilidad de la misma, para lo cual se han implementado programas y normas jurídicas, con la única finalidad que al momento que un trabajador necesite de dicha protección la tenga y a la vez que éste sea atendido de una forma eficiente.





## CAPÍTULO II

### **2. Protección legal para los trabajadores expuestos a riesgos y enfermedades profesionales**

#### **2.1. Constitución Política de la República de Guatemala**

Conforme el texto constitucional guatemalteco, son diversas las disposiciones en las cuales se encuentra regulado el derecho a la salud, para el efecto se enumeran los siguientes Artículos:

El Artículo 93 hace referencia a la salud de la manera siguiente: “El goce de la salud es derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna.”

Asimismo, el Artículo 94 constitucional, señala con respecto a la obligación del Estado, sobre salud y asistencia social lo siguiente: “El Estado velará por la salud y la asistencia social de todos los habitantes. Desarrollará, a través de sus instituciones acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico, mental y social.”

Con respecto a la salud y el bien público, el Artículo 95 constitucional señala: “La salud de los habitantes de la Nación es un bien público. Todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento.”

Por su parte, el Artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece con respecto a la seguridad social, lo siguiente: “El Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria. El Estado, los empleadores y los trabajadores cubiertos por el régimen, con la única excepción de lo preceptuado por el Artículo 88 de esta Constitución, tienen obligación de contribuir a financiar dicho régimen y derecho a participar en su dirección, procurando su mejoramiento progresivo. La aplicación del régimen de seguridad social corresponde al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que es una entidad autónoma con personalidad jurídica, patrimonio y funciones propias; goza de exoneración total de impuestos, contribuciones y arbitrios, establecidos o por establecerse. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social debe participar con las instituciones de salud en forma coordinada. El Organismo Ejecutivo asignará anualmente en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, una partida específica para cubrir la cuota que corresponde al Estado como tal y como empleador, la cual no podrá ser transferida ni cancelada durante el ejercicio fiscal y será fijada de conformidad con los estudios técnicos actuariales del Instituto. Contra las resoluciones que se dicten en esta materia, proceden los recursos administrativos y el de lo contencioso-administrativo de conformidad con la ley. Cuando se trate de prestaciones que deba otorgar el régimen, conocerán los tribunales de trabajo y previsión social.”

El mandato constitucional y los Artículos antes relacionados al a salud, determinan dentro de los derechos sociales, la importancia, compromiso y obligación del Estado



hacia sus habitantes, para el efecto, se reconoce a la salud como un derecho del ser humano y en donde el Estado de Guatemala, debe atender sin ninguna discriminación, así como la proyección y derecho a la asistencia social de todos los habitantes. Por otra parte, para garantizar la estabilidad en materia de salud se considera a la misma como un bien público, es decir, todas las personas e instituciones que trabajan en dicho sector deben velar por su conservación y restablecimiento.

Por su parte, en materia de seguridad social, se instituye un régimen de seguridad para todos los habitantes, siempre y cuando estos presten sus servicios laborales pues todo trabajador está obligado a pertenecer a dicho régimen y conforme la disposición constitucional se crea una entidad con carácter autónomo encargada de la coordinación de dicho régimen, misma que es conocida como Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

## **2.2. Tratados internacionales**

Con respecto a la protección de los trabajadores en materia de la salud se encuentra lo relativo a la normativa internacional, de los cuales la mayoría ya han sido ratificados por el Estado de Guatemala, para el efecto se hace un breve análisis de cada uno de la normativa que a consideración de la ponente son los más importantes.

## **2.2.1. Convenio número 111 Relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación**

El Artículo 1 del convenio en mención hace referencia a lo siguiente: "1. A los efectos de este Convenio, el término discriminación comprende: a ) Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación; b ) Cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación, que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados. 2. Las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones exigidas para un empleo determinado no serán consideradas como discriminación. 3. A los efectos de este Convenio, los términos empleo y ocupación incluyen tanto el acceso a los medios de formación profesional y la admisión en el empleo y en las diversas ocupaciones como también las condiciones de trabajo."

El Artículo citado, hace referencia específicamente a que no debe haber discriminación en materia de empleo y ocupación y que todos los trabajadores deben ser tratados de igual forma, no importante el tipo de actividad que desempeñen dentro de una empresa.

Por su parte, el Artículo 9 señala: "1. Todo Miembro que haya ratificado este Convenio podrá denunciarlo a la expiración de un período de diez años, a partir de la fecha en que se haya puesto inicialmente en vigor, mediante un acta comunicada, para su registro, al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo. La denuncia no surtirá efecto hasta un año después de la fecha en que se haya registrado. 2. Todo Miembro que haya ratificado este Convenio y que, en el plazo de un año después de la expiración del período de diez años mencionado en el párrafo precedente, no haga uso del derecho de denuncia previsto en este Artículo, quedará obligado durante un nuevo período de diez años, y en lo sucesivo podrá denunciar este Convenio a la expiración de cada período de diez años, en las condiciones previstas en este Artículo."

En el Artículo señalado, se hace referencia a que todo miembro que haya ratificado dicho convenio puede realizar una denuncia en contra de determinada empresa que menosprecie algún tipo de ocupación y para el caso de Guatemala, es importante señalar que es miembro del convenio de la Organización Internacional del Trabajo.

### **2.2.2. Convenio número 118 Relativo a la Igualdad de Trato de Nacionales y Extranjeros en Materia de Seguridad Social**

En el Artículo 2 se hace referencia a lo siguiente:

"1. Todo Estado Miembro puede aceptar las obligaciones del presente Convenio en cuanto concierna a una o varias de las ramas de la seguridad social siguientes, para las cuales posea una legislación efectivamente aplicada en su territorio a sus propios

nacionales: (a) asistencia médica; (b) prestaciones de enfermedad; (c) prestaciones de maternidad; (d) prestaciones de invalidez; (e) prestaciones de vejez; (f) prestaciones de sobrevivencia; (g) prestaciones en caso de accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales; (h) prestaciones de desempleo; e (i) prestaciones familiares.

2. Todo Estado Miembro para el que el presente Convenio esté en vigor deberá aplicar las disposiciones del mismo por lo que concierne a la rama o ramas de la seguridad social respecto de las que haya aceptado las obligaciones del Convenio.

3. Todo Estado Miembro deberá especificar en su ratificación cuál es la rama o las ramas de la seguridad social respecto de las cuales acepta las obligaciones del presente Convenio.

4. Todo Estado Miembro que ratifique el presente Convenio puede seguidamente notificar al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo que acepta las obligaciones del Convenio por lo que se refiera a una de las ramas de la seguridad social que no hubiere especificado ya en la ratificación, o a varias de ellas.

5. Las obligaciones referidas en el párrafo precedente se considerarán parte integrante de la ratificación y surtirán efectos idénticos a partir de la fecha de la notificación.

6. A los efectos de la aplicación del presente Convenio, todo Estado Miembro que acepte las obligaciones del mismo por lo que concierne a cualquiera de las ramas de la seguridad social deberá notificar, llegado el caso, al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo las prestaciones previstas por su legislación que considere como: (a) prestaciones cuya concesión no depende de una participación financiera directa de las personas protegidas o de su empleador, ni de un período de calificación

de actividad profesional; (b) prestaciones concedidas en virtud de regímenes transitorios.

7. La notificación prevista en el párrafo precedente debe efectuarse en el momento de la ratificación o de la notificación prevista en el párrafo 4 del presente Artículo, y, por lo que se refiera a toda legislación adoptada ulteriormente, dentro del término de tres meses a partir de la adopción de ésta.”

El Artículo antes citado, señala lo referente a las distintas clases de protección a que los trabajadores tienen derecho específicamente en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, siempre y cuando estos se encuentren inscritos al régimen de seguridad social en Guatemala.

En convenio, señala en el Artículo 4 lo siguiente:

“1. En cuanto concierna al beneficio de las prestaciones, deberá garantizarse la igualdad de trato sin condición de residencia. Sin embargo, dicha igualdad puede estar subordinada a una condición de residencia, por lo que se refiera a las prestaciones de una rama determinada de la seguridad social, respecto de los nacionales de todo Estado Miembro cuya legislación subordine la atribución de prestaciones de la misma rama a la condición de que residan en su territorio.

2. A pesar de las disposiciones del párrafo precedente, podrá subordinarse el beneficio de las prestaciones a que se refiere el párrafo 6, a), del Artículo 2-- con exclusión de la asistencia médica, de las prestaciones de enfermedad, de las prestaciones de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales y de las prestaciones familiares a

la condición de que el beneficiario haya residido en el territorio del Estado Miembro en virtud de cuya legislación la prestación sea pagadera o, si se trata de prestaciones de sobrevivencia, que el causante haya residido, durante un período que no podrá fijarse, según el caso, en más de: (a) seis meses, que inmediatamente precedan a la solicitud de prestación, en cuanto concierna a las prestaciones de maternidad y a las prestaciones de desempleo; (b) los cinco años consecutivos que inmediatamente precedan a la solicitud de prestación, por lo que se refiera a las prestaciones de invalidez, o que precedan a la muerte, en cuanto concierna a las prestaciones de sobrevivencia; c) diez años posteriores a la fecha en que el asegurado hubiere alcanzado la edad de 18 años -- pudiendo exigirse que cinco años consecutivos precedan inmediatamente a la solicitud de prestación --, por lo que respecta a las prestaciones de vejez.

3. Podrán prescribirse disposiciones especiales en cuanto concierna a las prestaciones concedidas a título de regímenes transitorios.

4. Las disposiciones requeridas para evitar la acumulación de prestaciones serán reglamentadas, en la medida necesaria, mediante acuerdos especiales concluidos entre los Estados Miembros interesados.”

El Artículo antes citado, hace referencia a que se deben respetar los derechos de los trabajadores no importando si estos son nacionales o extranjeros, pues estos deben ser iguales ya que su nacionalidad no cambia en nada ya que la prestación de servicios que estos presten, serán los mismo, en lo relativo a los Call Center se debe tomar en

cuenta que en muchas ocasiones se contrata a ejecutivos de otros países, para que sean estos quienes dirijan los centros de atención en Guatemala.

### **2.2.3. Convenio número 17 Relativo a la Indemnización por Accidentes del Trabajo**

En el Artículo 5 se hace referencia a lo siguiente: “Las indemnizaciones debidas en caso de accidente seguido de defunción, o en caso de accidente que cause una incapacidad permanente, se pagarán a la víctima o a sus derechohabientes en forma de renta. Sin embargo, estas indemnizaciones podrán pagarse total o parcialmente en forma de capital cuando se garantice a las autoridades competentes un empleo razonable del mismo.”

Por su parte, el Artículo 6 del convenio en mención hace referencia a: “En caso de incapacidad, la indemnización se concederá, a más tardar, a partir del quinto día después del accidente, ya sea el empleador, una institución de seguro contra accidentes o una institución de seguro contra enfermedades quien deba pagarla.”

Asimismo, el Artículo 10 establece lo siguiente: “1. Las víctimas de accidentes del trabajo tendrán derecho al suministro y a la renovación normal, por el empleador o por el asegurador, de los aparatos de prótesis y de ortopedia cuyo uso se considere necesario. Sin embargo, las legislaciones nacionales podrán admitir, a título excepcional, que se sustituyan el suministro y la renovación de los aparatos por la



concesión a la víctima del accidente de una indemnización suplementaria, que se fijará al determinarse o revisarse el importe de la indemnización, y representará el coste probable del suministro y de la renovación de dichos aparatos. 2. Las legislaciones nacionales establecerán, en lo que se refiere a la renovación de los aparatos, las medidas de control necesarias para evitar abusos o para garantizar el debido uso de las indemnizaciones suplementarias.”

Por su parte, el Artículo 11 del convenio en mención señala: “Las legislaciones nacionales establecerán las disposiciones que, de acuerdo con las condiciones particulares de cada país, sean más adecuadas para garantizar, en toda circunstancia, el pago de la indemnización a las víctimas de accidentes y a sus derechohabientes, y para garantizarlos contra la insolvencia del empleador o del asegurador.”

Los Artículos antes citados, son de gran importancia al momento que un trabajador necesite de dicho servicio, para el caso de Guatemala, se debe tomar en consideración que hasta la presente fecha no ha ratificado el convenio en mención, por que perjudicaría en el sentido de la indemnización en caso de accidente, pues el Convenio establece que en el transcurso de cinco días se debe indemnizar las víctimas, sin embargo, para el caso de Guatemala, el tiempo de espera para dicha ayuda es el que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social estime conveniente, pues se toma en consideración el tiempo de la institución, no la necesidad de la víctima de un accidente de trabajo.





## **2.3. Leyes ordinarias**

A continuación se hace referencia a la normativa ordinaria guatemalteca en materia de protección a la salud, analizando de forma específica el contenido de dicha legislación.

### **2.3.1. Código de Trabajo, Decreto 330 del Congreso de la República de Guatemala**

El título quinto de este cuerpo de leyes regula la higiene y seguridad en el trabajo y establece específicamente en el Artículo 197 lo siguiente: "Todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores, en la prestación de sus servicios. Para ello, deberá adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a: a) Prevenir accidentes de trabajo, velando porque la maquinaria, el equipo y las operaciones de proceso tengan el mayor grado de seguridad y se mantengan en buen estado de conservación, funcionamiento y uso, para lo cual deberán estar sujetas a inspección y mantenimiento permanente; b) Prevenir enfermedades profesionales y eliminar las causas que las provocan; c) Prevenir incendios; d) Proveer un ambiente sano de trabajo; e) Suministrar cuando sea necesario, ropa y equipo de protección apropiados, destinados a evitar accidentes y riesgos de trabajo; f) Colocar y mantener los resguardos y protecciones a las máquinas y a las instalaciones, para evitar que de las mismas pueda derivarse riesgo para los trabajadores; g) Advertir al trabajador de los peligros que para su salud e integridad se deriven del trabajo; h) Efectuar constantes actividades de capacitación

de los trabajadores sobre higiene y seguridad en el trabajo; i) Cuidar que el número de instalaciones sanitarias para mujeres y para hombres estén en proporción al de trabajadores de uno u otro sexo, se mantengan en condiciones de higiene apropiadas y estén además dotados de lavamanos; j) Que las instalaciones destinadas a ofrecer y preparar alimentos o ingerirlos y los depósitos de agua potable para los trabajadores, sean suficientes y se mantengan en condiciones apropiadas de higiene; k) Cuando sea necesario, habilitar locales para el cambio de ropa, separados para mujeres y hombres; l) Mantener un botiquín provisto de los elementos indispensables para proporcionar primeros auxilios. Las anteriores medidas se observarán sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.”

Es importante establecer que la anterior normativa de prevención para el acaecimiento de accidentes de trabajo establece puntos de vista hacia el patrono, hacia la maquinaria y equipo y sobre todo a la seguridad y mantenimiento de los mismos y para ello deben de estar sujetas dichas empresas a una inspección y mantenimiento constante con el objeto de prevenir enfermedades profesionales, prevenir incendios, proveer un ambiente sano, suministrar ropa y equipo de protección adecuado, mantener los resguardos y protección a las máquinas y a las instalaciones, proporcionar servicio sanitario tanto para hombres como para mujeres, contar con locales para el cambio de ropa, mantener un botiquín.

Por su parte el Artículo 197 Bis determina que si en juicio ordinario de trabajo se prueba que el empleador ha incurrido en cualesquiera de las siguientes sanciones siendo estas

negligencia en el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias para la prevención de accidentes y riesgos de trabajo, cuando no adopte medidas para evitar accidentes laborales o cuando las organizaciones sindicales o trabajadores le hayan indicado por escrito la existencia de una situación de riesgo, en tales aspectos la parte empleadora quedara obligada a indemnizar los perjuicio causados. Si el trabajador hubiere fallecido sus parientes tendrán acción directa para reclamar prestaciones laborales que por mandato legal y constitucional les corresponden a sus herederos.

### **2.3.2. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala.**

La Ley en mención, hace referencia a que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es una institución autónoma, misma que cuenta con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derecho y contraer obligaciones, también hace referencia que la única finalidad de dicha ley es beneficiar a la población trabajadora siempre y cuando esta se encuentre inscrita al régimen de seguridad social.

Por otra parte, se hace referencia que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, tiene como campo de aplicación a los habitantes trabajadores, asimismo, señala que estos están obligados a contribuir al sostenimiento del régimen de seguridad social, pues es la forma en la que se protegen no solamente ellos sino a sus familiares, para lo cual se debe tomar en consideración las circunstancias sociales y económicas del país,

asimismo, se especifica que la protección en mención debe empezar por la clase trabajadora.

Con respecto a los beneficios que brinda el régimen de seguridad social, se encuentran los de protección, así como los relativos a enfermedades y accidentes profesionales se encuentran establecidos en el Artículo 28 de dicha normativa de la siguiente manera:

“a) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; b) Maternidad; c) Enfermedades generales; d) Invalidez; e) Orfandad; f) Viudedad; g) Vejez; h) Muerte (gastos de entierro); o, i) Los demás que los reglamentos determinen.”

Asimismo en el Capítulo octavo de la ley en mención se hace mención a la vigilancia en el cumplimiento de la ley, es decir, que el departamento de inspección y de visitaduría social, debe vigilar porque patronos y afiliados cumplan las prescripciones y esto solamente lo lograra realizando visitas a los centros de trabajo para verificar que se cumpla con lo establecido en la ley, así como revisar libros de salarios para verificar que el patrono este cumpliendo con los pagos establecidos en la ley, así como verificar si las condiciones son aptas para los trabajadores en lo relativo a la higiene del lugar, así como verificar si existe la debida prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

#### **2.4. Reglamentos o acuerdos**

Con respecto a estos reglamentos la ponente hace un breve análisis de los que considera más importantes para el presente estudio.



#### **2.4.1. Reglamento General Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo**

La disposición reglamentaria de carácter general sobre higiene y seguridad en el trabajo establece lo relativo al sector industrial y comercial en la prevención de accidentes de carácter laboral con el objeto de regular las medidas tendientes a proteger la vida, la salud y la integridad corporal de los trabajadores, que dicho sea de paso forman parte activa de la producción y específicamente del campo textil. Además que es una obligación del Estado procurar la mayor protección posible para los trabajadores en su desempeño.

La anterior disposición reglamentaria contiene en el título primero lo relativo a las disposiciones de carácter laboral que establecen como objeto de regular las condiciones de higiene y seguridad que deben cumplir los trabajadores y patronos tanto del sector público como del sector privado con el objeto de proteger la vida de los mismos.

En el campo de la industria textil y de maquila establece que dicho reglamento es de aplicación general es decir, a las industrias maquiladoras que operan en el territorio nacional.

El título segundo contiene específicamente las condiciones generales de los locales y ambientes de trabajo, además lo relativo a motores, transmisiones, y máquinas y lo que se refiere a la electricidad, montacargas y andamios y todas aquellas recomendaciones



que puedan ser útiles para las industrias en las áreas que ofrecen peligro de incendio o explosión.

El título tercero, contiene las recomendaciones a la protección especial de los trabajadores de acuerdo a la clase de trabajo que desempeñen así mismo el uso obligatorio de máscaras, caretas respiratorias, además de contener normas protectoras contra toda clase de proyección de partículas sólidas, mixtas o gaseosas así como radiaciones luminosas y cascos para toda clase de proyecciones o caída de materiales pesados, además de guantes y calzado especial para la protección conveniente del cuerpo.

El título cuarto, contiene normas directamente relacionadas a los servicios sanitarios que deben estar instalados y funcionando en una industria textil y de maquila, además indica el número de inodoros o letrinas proporcional al número de trabajadores dotado de suficiente agua y papel higiénico. El cálculo para la instalación de inodoros en los centros de trabajo se estima de uno como mínimo por cada veinticinco hombres y uno por cada quince mujeres, cuando el número de trabajadores sea menor de cien. Cuando se exceda de cien trabajadores en una empresa textil y de maquila se debe instalar un inodoro adicional por cada treinta trabajadores separados de uno y de otro sexo. En cuanto al número de mingitorios estos deberán calcularse de uno por cada veinte trabajadores.

En cuanto a los lavamanos y duchas, dicho reglamento establece que los mismos serán destinados al aseo del personal y habrá uno por cada veinticinco trabajadores. y dependiendo el tipo de trabajo que desempeñen se debe de disponer de lavamanos y duchas previstas de agua fría y caliente. En mínimo de duchas y lavamanos será de uno por cada diez trabajadores. El equipo de aseo es decir jabón, toallas y cepillos debe ser de uso exclusivo y personal de cada trabajador, y el patrono deberá brindar el local especial para guardarlos.

Con relación a los vestuarios servirán para que los trabajadores cambien su ropa de vestir por ropa de trabajo llenando las condiciones de iluminación y ventilación necesaria.

Finalmente lo concerniente a los dormitorios de carácter permanente destinados a los trabajadores debe de reunir las condiciones de iluminación ventilación y protección. En cuanto a los dormitorios temporales debe de preverse de dormitorios adecuados, estos dormitorios podrán ser construidos total o parcialmente de madera, paja, caña u otros materiales y deben contener ventanas y puertas adecuadas.

El título quinto, contiene disposiciones relativas a los diferentes botiquines y enfermería que deben tener todos los lugares de trabajo convenientemente deben tener instalado un botiquín médico-quirúrgico, provisto de todos los elementos indispensables para atender casos de urgencia, de conformidad con las normas establecidas por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, además las que regule el Instituto

guatemalteco de Seguridad Social, según la índole de trabajo, frecuencia y clase de riesgos y número de trabajadores. Estos botiquines deberán estar a cargo de personal adiestrado. En cuanto a los riesgos o la peligrosidad del trabajo cuando estos se realicen en dichas características, debe disponerse de una enfermería atendida por personal competente, con el objeto de prestar los primeros auxilios a los trabajadores víctimas de accidentes de cualquier clase.

El título sexto, contiene lo referente a la higiene mental tomando en cuenta la importancia que para higiene y seguridad en el trabajo tiene la salud mental de los trabajadores, con lo relativo a la protección y prevención de daños industriales ocasionados por las malas condiciones de salud mental de los trabajadores. La finalidad es en cuanto a la prevención de los daños industriales ocasionados por las malas condiciones de salud mental de los trabajadores, especialmente los que prestan sus servicios en la industria textil y de maquila.

El título séptimo, contiene lo relativo a sanciones de acuerdo con el Código de Trabajo, las infracciones o violaciones que se cometan contra las disposiciones de este reglamento constituyen falta de trabajo y previsión social, misma que en la actualidad es competente la Inspección General de Trabajo, tanto para su iniciación como para su finalización, aplicada a cualquier empresa que cometa infracciones o violaciones a las leyes de trabajo y sobre todo en perjuicio de la seguridad e higiene de la clase trabajadora.



El título octavo, contiene las disposiciones finales de dicho reglamento y establece que la higiene y seguridad de la industria deben darse a conocer a todos los trabajadores desde el momento en que se inicia la relación laboral, obligando a cada patrono a entregar un ejemplar de dicho reglamento además que debe de mantenerse en sitios visibles con el objeto de que el personal pueda consultarlos fácilmente.

#### **2.4.2. Reglamento Sobre Protección Relativa a Accidentes, Acuerdo de la Junta Directiva 1002 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**

La prevención de accidentes laborales, ha sido un tema cuestionado desde hace algún tiempo, para lo cual se han creado disposiciones reglamentarias que contienen lineamientos relacionados con dicha temática. Siendo importante presentar algunos aspectos que contiene la reglamentación antes mencionada, especialmente en lo relativo a los beneficios en materia de prevención de accidentes, así como la promoción de la salud ocupacional y el tema de la seguridad en el trabajo, mismos que se orientan al reconocimiento, evaluación y control de los riesgos y la búsqueda de mejores condiciones del medio ambiente de trabajo y que la clase trabajadora conozca y ponga en práctica técnicas para conservar su salud y su integridad física.

En materia de prevención de accidentes, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social conjuntamente con instituciones del sector privado, deberán realizar las acciones de prevención de accidentes, salud ocupacional y de higiene y seguridad en el trabajo,

para lo cual deberá organizarse el sector privado y el seguro social podrá brindar asesoría para la integración de comisiones de higiene y seguridad en el trabajo.

Asimismo, el Instituto brindará apoyo en la detección de riesgos ocupacionales del medio ambiente y vigilancia de los accidentes en general, determinando las causas de estos y algunas enfermedades que producen, así como la vigilancia del saneamiento industrial y los efectos en el medio ambiente y el tema de medicina empresarial.

En materia de prevención de accidentes y de salud ocupacional, el Instituto deberá coordinar con los patronos y de acuerdo con las condiciones particulares de cada empresa que normas deben ser observadas por el mismo. Para lo cual, lo patronos se obligan en forma personal o por medio de sus representantes para el cumplimiento de las instrucciones de seguridad e higiene en el trabajo que básicamente imparta dicha institución, así como el nombramiento por cuenta del patrono de uno o más monitores de seguridad e higiene en el trabajo, así como creación y mantenimiento en la empresa de una o más organizaciones de seguridad e higiene, propiciando la participación en los procesos de capacitación en materia de seguridad e higiene en el trabajo del personal de la empresa.

En materia de primeros auxilios, todo patrono deberá suministrar los medios para que estos se presten a la víctima de un accidente que ocurra en la empresa, quedando obligados a mantener en cada centro de trabajo por lo menos un botiquín de

emergencia, con personal altamente calificado para el manejo, donde el Instituto facilitará la capacitación a dichas personas.

## **2.5. Convenios de la Organización Internacional del Trabajo**

### **2.5.1. Convenio número 19, Relativo a Igualdad de Trato Accidentes de Trabajo**

El convenio objeto de estudio en el Artículo 1 regula lo siguiente: “1. Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo que ratifique el presente Convenio se obliga a conceder a los nacionales de cualquier otro Miembro que lo haya ratificado, y que fueren víctimas de accidentes del trabajo ocurridos en el territorio de aquél, o a sus derechohabientes, el mismo trato que otorgue a sus propios nacionales en materia de indemnización por accidentes del trabajo. 2. Esta igualdad de trato será otorgada a los trabajadores extranjeros y a sus derechohabientes sin ninguna condición de residencia. Sin embargo, en lo que se refiere a los pagos que un Miembro, o sus nacionales, tengan que hacer fuera de su propio territorio en virtud de este principio, las disposiciones que hayan de tomarse se regirán, si fuere necesario, por acuerdos especiales celebrados con los Miembros interesados.”

En el Artículo 2 se hace referencia a lo siguiente: “Los Miembros interesados podrán celebrar acuerdos especiales en los que estipulen que las indemnizaciones por accidentes del trabajo ocurridos a trabajadores empleados de una manera temporal o

intermitente en el territorio de un Miembro, por cuenta de una empresa situada en el territorio de otro Miembro, deberán regirse por la legislación de este último Miembro.”

En el Artículo 3 del convenio objeto de estudio se establece que: “Los Miembros que ratifiquen el presente Convenio y no posean un régimen de indemnización o de seguros a tanto alzado de accidentes del trabajo convienen en instituir un régimen de este género, dentro de un plazo de tres años a partir de su ratificación.”

Por su parte, el Artículo 4 señala lo siguiente: “Los Miembros que ratifiquen el presente Convenio se obligan a prestarse mutuamente asistencia con objeto de facilitar la aplicación del Convenio y la ejecución de las leyes y reglamentos respectivos en materia de indemnización por accidentes del trabajo, y a comunicar a la Oficina Internacional del Trabajo, que habrá de notificarlo a los demás Miembros interesados, toda modificación de la legislación vigente en materia de indemnización por accidentes del trabajo.”

Importante señalar que el Convenio número 19 relativo a la igualdad de trato en accidente de trabajo, aun no ha sido ratificado por el Estado de Guatemala, y como se observo en los Artículos citados se hace referencia a la importancia de dar tratamiento a las víctimas de algún accidente de trabajo, aunque estas no estén afiliadas a un régimen de seguridad social específico, se debe indicar que los Call Center, si cumplen con dicho requisito que ese el afiliar a sus trabajadores al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

## **2.5.2. Convenio número 42, Relativo a las Enfermedades Profesionales**

El Artículo 1 del convenio objeto de estudio establece: “1. Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo que ratifique el presente Convenio se obliga a garantizar a las víctimas de enfermedades profesionales o a sus derechohabientes una indemnización basada en los principios generales de su legislación nacional sobre la indemnización por accidentes del trabajo. 2. La tasa de esta indemnización no será inferior a la que establezca la legislación nacional por el daño resultante de los accidentes del trabajo. A reserva de esta disposición, cada Miembro quedará en libertad de adoptar las modificaciones y adaptaciones que estime oportunas, al determinar en su legislación nacional las condiciones que han de regular el pago de la indemnización por enfermedades profesionales y al aplicar a las mismas su legislación sobre la indemnización por accidentes del trabajo.”

Por su parte, el Artículo 2 hace referencia a lo siguiente: “Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo que ratifique el presente Convenio se obliga a considerar como enfermedades profesionales las enfermedades y las intoxicaciones producidas por las sustancias incluidas en el cuadro siguiente, cuando dichas enfermedades o intoxicaciones afecten a los trabajadores pertenecientes a las industrias, profesiones u operaciones correspondientes en dicho cuadro y resulten del trabajo en una empresa sujeta a la legislación nacional.”

Asimismo, el Artículo 4 señala: “1. Este Convenio obligará únicamente a aquellos Miembros de la Organización Internacional del Trabajo cuyas ratificaciones haya registrado el Director General. 2. Entrará en vigor doce meses después de la fecha en que las ratificaciones de dos Miembros hayan sido registradas por el Director General. 3. Desde dicho momento, este Convenio entrará en vigor, para cada Miembro, doce meses después de la fecha en que haya sido registrada su ratificación.”

En el Artículo 5 del convenio en mención se hace referencia a lo siguiente: “Tan pronto como se hayan registrado en la Oficina Internacional del Trabajo las ratificaciones de dos Miembros de la Organización Internacional del Trabajo, el Director General de la Oficina notificará el hecho a todos los Miembros de la Organización Internacional del Trabajo. Igualmente les notificará el registro de las ratificaciones que le comuniquen posteriormente los demás Miembros de la Organización.”

El Convenio número 42 hace referencia a las enfermedades profesionales, sin embargo el Estado de Guatemala, no lo ha ratificado, a pesar que es de gran importancia para los trabajadores en especial de los Call Center, pues este hace referencia a que se debe indemnizar a las víctimas de enfermedades que hayan sido causada por realizar determinada actividad.

### **2.5.3. Convenio número 161, Relativo a los Servicios de Salud en el Trabajo**

El Artículo 1 del convenio objeto de estudio señala: “A los efectos del presente Convenio: (a) la expresión servicios de salud en el trabajo designa unos servicios investidos de funciones esencialmente preventivas y encargados de asesorar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa acerca de: (i) los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo; (ii) la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental; (b) la expresión representantes de los trabajadores en la empresa designa a las personas reconocidas como tales en virtud de la legislación o de la práctica nacionales.”

Por su parte, el Artículo 5 del convenio en mención establece: “Sin perjuicio de la responsabilidad de cada empleador respecto de la salud y la seguridad de los trabajadores a quienes emplea y habida cuenta de la necesidad de que los trabajadores participen en materia de salud y seguridad en el trabajo, los servicios de salud en el trabajo deberán asegurar las funciones siguientes que sean adecuadas y apropiadas a los riesgos de la empresa para la salud en el trabajo: (a) identificación y evaluación de los riesgos que puedan afectar a la salud en el lugar de trabajo; (b) vigilancia de los factores del medio ambiente de trabajo y de las prácticas de trabajo que puedan afectar a la salud de los trabajadores, incluidos las instalaciones sanitarias, comedores y alojamientos, cuando estas facilidades sean proporcionadas

por el empleador; (c) asesoramiento sobre la planificación y la organización del trabajo, incluido el diseño de los lugares de trabajo, sobre la selección, el mantenimiento y el estado de la maquinaria y de los equipos y sobre las sustancias utilizadas en el trabajo; (d) participación en el desarrollo de programas para el mejoramiento de las prácticas de trabajo, así como en las pruebas y la evaluación de nuevos equipos, en relación con la salud; (e) asesoramiento en materia de salud, de seguridad y de higiene en el trabajo y de ergonomía, así como en materia de equipos de protección individual y colectiva; (f) vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con el trabajo; (g) fomento de la adaptación del trabajo a los trabajadores; (h) asistencia en pro de la adopción de medidas de rehabilitación profesional; i) colaboración en la difusión de informaciones, en la formación y educación en materia de salud e higiene en el trabajo y de ergonomía; (j) organización de los primeros auxilios y de la atención de urgencia; (k) participación en el análisis de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales.”

El presente convenio relativo a los servicios de salud en el trabajo tiene como finalidad esencial asesorar al empleador, a los trabajadores acerca de los requisitos necesarios para establecer un ambiente de trabajo seguro y sano con la finalidad de conservar la salud física y mental en la relación de trabajo además de establecer qué tipo de adaptación tengan los trabajadores de acuerdo a sus capacidades tomando como base su estado de salud físico y mental.



Como dato importante el presente convenio establece además la obligatoriedad que todo miembro deberá formular aplicar y reexaminar periódicamente una política nacional sobre servicios de salud en el trabajo. Además con respecto a la salud y seguridad de los trabajadores existe la responsabilidad del empleador en velar porque sus trabajadores participen en programas de prevención de salud y seguridad en el trabajo para que sean ellos mismos los que identifiquen y evalúen los riesgos que puedan afectar la salud en el lugar de trabajo.

Importante señalar que la normativa citada en el presente capítulo la acorde al tema de conformidad con la ponente, tomando en cuenta que aun existe legislación a nivel internacional tal como el Convenio número 42 relativo a las enfermedades profesionales, de la que Guatemala aun no es parte y de la que sí lo es, los guatemaltecos hasta la presente fecha en su mayoría desconocen del contenido de dicha normativa, razón por la cual se violentan los derechos en materia de trabajo y salud específicamente en los Call Center ubicados en Guatemala.



## CAPÍTULO III

### 3. Situación de los trabajadores de los Call Center

#### 3.1. Jornada de trabajo

Con respecto a la jornada de trabajo, se debe indicar que en términos legales es jornada máxima de trabajo, ya que la regulación legal tiene por objeto fijar un límite al tiempo de sujeción el trabajador al patrono, más allá de ese periodo, el trabajador no está obligado a laborar, por lo mismo, no puede fijarse como condición contractual ordinaria un horario que exceda de los límites legales.

Para entender de una manera más clara lo relativo a jornada de trabajo, se indica lo siguiente: "La medición o relación de tiempo que dura el trabajo ha recibido varias denominaciones, así en la legislación española se le conoce con la denominación usual de jornada de trabajo, en la inglesa de acuerdo a su origen, horas de trabajo y finalmente en la francesa duración del trabajo. Etimológicamente la palabra jornada y que es la más aceptada por la doctrina, proviene de la voz italiana giornata que significa día y en el sentido usual la jornada tiene el sentido de la relación de tiempo que dura el trabajo realizado por el trabajador."<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Pereira-Orozco, Alberto. **Nociones generales del derecho**. Pág. 332.

De lo indicado anteriormente, se debe entender que la jornada de trabajo, es la establecida al dar inicio una relación laboral, en la cual tanto patrono como trabajador de común acuerdo aceptan, para lo cual a continuación se hace referencia a las jornadas que son utilizadas en los Call Center.

- **Jornada ordinaria:** "Es el lapso de tiempo contratado, o sea el tiempo por el cual el trabajador está dispuesto a ponerse a las órdenes del patrono a cambio del salario que por ello va a recibir."<sup>15</sup>

Como se indicó en la cita anterior, la jornada ordinaria, es el periodo de tiempo en el cual el trabajador acepta estar bajo la dirección y fiscalización de un patrono, razón por la cual en algunas oportunidades las personas deciden en que horarios trabajaran siempre y cuando la misma encuadre a su tipo de vida.

En lo relativo a los Call Center, se debe tomar en cuenta que la jornada que se impone es la adecuada a los horarios de los países a los cuales brindan el servicio dichas empresas, es decir, el horario que estos decidan dar a los trabajadores es cubierto por el mismo sueldo, pues el trabajador acepto dicha jornada.

- **Jornada diurna:** "Trabajo diurno es el que se ejecuta de las seis a dieciocho horas de un mismo día. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de 44 horas a la semana."<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Fernández Molina, Luis. **Derecho laboral guatemalteco.** Pág. 175.

<sup>16</sup> Pereira-Orozco, Alberto. **Ob. Cit.** Pág. 333.

Con respecto a la jornada diurna se debe tomar en consideración que los Call Center aplican lo establecido en el Artículo 118 del Código de Trabajo guatemalteco y lo establecido en el Convenio número 30 relativo a la horas de trabajo en el comercio y en la oficina de la Organización Internacional del Trabajo, es decir, les aumentan a los trabajadores hasta dos horas la jornada diaria y éstos solamente trabajan por cinco días, sin embargo, en ocasiones el trabajador desconoce que se está transgrediendo los límites establecidos en la ley, pues al pensar que solamente trabajan cinco días, trabajan menos, sin embargo, la jornada laboral es mayor de lo establecido en el Código de Trabajo.

- **Jornada mixta:** “Es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del periodo nocturno. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana.”<sup>17</sup>

En los Call Center ofrecen diferentes horarios dentro de la jornada mixta, y son los trabajadores quienes dependiendo de la que más le convenga es la escogen, por lo regular cuando se trata de estudiantes universitarios, escogen la que más se ajusta a ellos, siempre y cuando no afecte sus estudios en la universidad. Importante señalar que los Call Center, no toman en consideración la jornada mixta, pues obligan a los trabajadores a laborar entre ocho y diez horas diarias, sin computarles las adicionales a las legalmente establecidas como extraordinarias.

---

<sup>17</sup> Ibid.


- **Jornada nocturna:** "Es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente. La jornada de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, no exceder de un total de treinta y seis horas a la semana."<sup>18</sup>

Los Call Center, por lo regular contratan a personas en la jornada ordinaria, sin embargo, dejan los trabajadores deben cubrir dos días en horarios de la noche y tres días en horarios diurnos, es decir, contratan a las personas para una jornada y la utilizan para dos jornadas, lo cual debilita al trabajador pues trabaja más tiempo de lo establecido en la ley.

- **Jornada a tiempo parcial:** La jornada en mención, no se encuentra regulada en el Código de Trabajo guatemalteco, sin embargo, algunos Call Centers, la utilizan para contratar a su personal, pues se contrata personas a trabajar por medio tiempo indicándoles que el tiempo que trabajarán será de treinta y seis horas, cometiendo una violación a sus derechos laborales, pues no se les paga el salario de conformidad con el Artículo 120 del Código de Trabajo, asimismo se debe tomar en consideración que trabajan más horas por un menor sueldo, a consideración de la investigadora, la jornada objeto de estudio no tendría que ser utilizada en las empresas guatemaltecas, sin embargo, los trabajadores la aceptan, desconociendo el daño que se están ocasionando no solamente económicamente sino físicamente.

---

<sup>18</sup> **Ibid.**

- 
- **Jornada laboral extraordinaria:** "Es el trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de tiempo determinados 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 un cincuenta por ciento más de los salarios mínimos o de los salarios superiores a éstos que hayan estipulado las partes."<sup>19</sup>

Con respecto a la cita anterior, el Código de Trabajo guatemalteco, establece en el Artículo 122 que las jornadas ordinarias y extraordinarias no pueden exceder de un total de doce horas diarias, sin embargo, los Call Center, si lo hacen, pues permiten que sus trabajadores laboren por más del tiempo establecido en la ley, remunerándoles al doble por hora trabajada, infringiendo de gran manera lo establecido en la normativa laboral guatemalteco, pues las personas con la finalidad de obtener más ingresos económicos trabajan horas extraordinarias, descuidando su salud y violentando a la vez lo establecido en las normas no solamente por parte de los trabajadores sino también por los Call Center.

Como se observó la jornada de trabajo de los Call Center, no se cumple con lo establecido en el Código de Trabajo, ya que los trabajadores en algunas ocasiones son contratados para jornadas más cortas y estos trabajan más, retribuyéndose con una salario menor al que deberían recibir, asimismo, con lo relativo a los horarios no se cumple con lo establecido en los Artículo 121 y 122 del cuerpo legal citado anteriormente, pues en los Call Center se labora más del límite diario, lo cual es una

---

<sup>19</sup> **Ibid.**

evidente violación a las garantías mínimas establecidas en la normativa laboral guatemalteca.

### **3.2. Horarios**

Con respecto a los horarios que los Call Center, establecen a los trabajadores, estos no son acordes a lo establecido en la normativa guatemalteca, pues como se observó en la jornada de trabajo anteriormente señalada se dio a conocer que dichas empresas engañan a los trabajadores ofreciéndoles horarios acordes a sus necesidades, sin embargo, lo que se busca es que trabajen más a un sueldo menor del que deberían ganar.

Los Call Center, no tienen horarios establecidos para el personal, sino más bien es éste el que escoge cual se adecua más al tiempo de ellos, es decir, en alguna ocasiones la empresa señala un periodo de treinta y seis horas a la semana y el trabajador decide cubrirlas en tres días, lo cual conlleva a que el trabajador labore por más de doce horas al día y es allí donde si violan los derechos de los mismos, pues de conformidad con la ley se le deberían pagar horas extraordinarias, pero por desconocimiento del trabajador este decide hacerlo causándose un daño físicamente.



### 3.3. Formas de contratación

La ponente considera de gran importancia indicar que el contrato de trabajo, es una institución laboral, la cual consiste en un vínculo económico-jurídico por medio del cual una persona se obliga frente a otra es decir, el patrono, a realizar distintas actividades a cambio de recibir una remuneración.

Para lo cual, se indica con respecto al contrato de trabajo lo siguiente: “El contrato de trabajo reviste características muy propias, que lo hacen diferenciarse de los contratos propios del derecho civil. Una de dichas características es la limitación de la denominada autonomía de la voluntad, que es limitada por el Derecho de Trabajo por su carácter tutelar del mismo. Además en cada contrato de trabajo se presuponen inmersas dentro del mismo los derechos y obligaciones establecidas en la legislación laboral y los convenios internacionales que en materia laboral han sido ratificados por Guatemala.”<sup>20</sup>

El autor antes citado, hace referencia a que en el contrato de trabajo, existe una limitante muy importante, que es la existencia tanto de derecho como de obligaciones a que el patrono y el trabajador de común acuerdo aceptan, al momento de iniciar con una relación laboral.

---

<sup>20</sup> **Ibid.** Pág. 326.

Por otra parte, se hace referencia al contrato de trabajo de la manera siguiente: “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 fáctica entre patrono y trabajador y tiene vigencia aun cuando no se haya concretado la contraprestación (o sea el pago del salario), siendo independiente de la formalidad de un contrato de trabajo.”<sup>21</sup>

De lo establecido anteriormente, se hace referencia que el contrato de trabajo crea una relación, misma que ha sido condicionada por las partes, es decir, patrono y trabajador y que ambos han aceptado de forma voluntaria, y dentro de dicho acuerdo se establece el salario a devengar a cambio de determinadas actividades.

Derivado de las dos definiciones citadas, se indicó que al realizar un contrato de trabajo, se está iniciando con una relación laboral, así como de normas condicionadas bajo las cuales se iniciará dicha relación, para lo cual se debe tomar en consideración que el contrato puede ser de conformidad con lo regulado en el Código de Trabajo guatemalteco, específicamente lo establecido en el Artículo 25:

- “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

---

<sup>21</sup> Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 90.

debe tomar en cuenta la actividad del trabajador en sí mismo como objeto del contrato, y no el resultado de la obra; y

c) Para obra determinada, cuando se ajusta globalmente o en forma alzada el precio de los servicios del trabajador desde que se inician las labores hasta que éstas concluyan, tomando en cuenta el resultado del trabajo, o sea, la obra realizada.”

De lo establecido en el Artículo anterior, es importante señalar que los Call Center ofrecen a las personas interesadas en laborar en dichas actividades contratos individuales de trabajo por tiempo indefinido, sin embargo, también efectúan contratos a plazo fijo cuando se trata de vacacionistas, ya que como es sabido éstos solamente laboran por lo regular en los meses de octubre a enero de cada año.

Importante resulta dar a conocer lo señalado por la Corte de constitucionalidad relativo al contrato a plazo fijo: “Esta Corte, en más de tres fallos contestes y continuos ha sostenido que no causan agravio los tribunales de trabajo y Previsión Social que, aplicando el principio de primacía de la realidad, declaran que es nulo el contrato de trabajo celebrado a plazo fijo, cuando la naturaleza de la prestación o tarea obligan a que éste se perfeccione por tiempo indefinido.”<sup>22</sup>

Como se observó en lo anterior, por el servicio que prestan los Call Center, todos los contratos de trabajo deben ser a tiempo indefinido, pues así lo estableció el fallo de la Corte de Constitucionalidad, no importando que estos sean a plazo fijo.

---

<sup>22</sup> Corte de Constitucionalidad de Guatemala. Sentencia de fecha 24 de octubre 2008. Expediente 2799-2008.

En la legislación guatemalteca, no existe regulada la jornada a tiempo parcial, sin embargo, algunos Call Center, ofrecen dicho tipo de contrato, con la única finalidad de pagar la mitad del sueldo establecido en la ley, pero en algunas ocasiones el sueldo que reciben las personas es menor de la mitad del sueldo mínimo.

Este tipo de remuneración, es aceptado por los trabajadores, ya que éstos creen que al trabajar la mitad de tiempo, pues es normal que se les pague la mitad del salario mínimo, sin embargo, esto no es cierto, pues dichas empresas abusan de la necesidad económica de las personas al ofrecer este tipo de salario, para el efecto, el Código de Trabajo, específicamente en el Artículo 120 establece lo siguiente: “Los trabajadores permanentes que por disposición legal o por acuerdo con los patronos laboren menos de cuarenta y ocho horas a la semana, tienen derecho de percibir íntegro el salario correspondiente a la semana ordinaria diurna.”

Como se observó en el Artículo anterior, es obligación de los Call Center pagar el salario completo a los trabajadores, no importando si se cumple con las cuarenta y ocho horas o no, sin embargo, dicha ilegalidad se lleva a cabo más que todo por el desconocimiento de los guatemaltecos a lo establecido en el Código de Trabajo.

Con respecto a la forma de contratación de los Call Center, se pudo determinar que son tres, la primera por tiempo indefinido, la segunda cuando se contrata a vacacionistas, y la última y la más conocida es la de tiempo parcial, por considerar los

trabajadores que es más descansada y en algunas ocasiones favorece más al estilo de vida que estos llevan.

### **3.4. Condiciones laborales**

Con respecto a las condiciones laborales de los Call Center, se debe tomar en consideración que estas a simple vista son muy buenas, y las mismas llaman la atención de muchas personas, lo cual las conlleva a unirse a este grupo, pues ven que las ventajas son muchas económicamente, pues se les ofrece, un sueldo bastante bueno, el horario, así como los días de descanso, y sobre todo se les hace saber que serán los trabajadores los que señalaran el horario que se les facilite a sus necesidades.

A simple vista los Call Center son el trabajo ideal para muchas personas, sin embargo, se debe tomar en cuenta que son muchas las desventajas que estos tienen más que todo en materia de salud, ya que el desempeño laboral que estos conllevan es demasiado fuerte, mismo que en muchas ocasiones las personas no resisten, pues los horarios a los que se exponen son demasiado extensos, tomando en consideración que en algunas ocasiones trabajan jornadas diurnas y nocturnas, con la única finalidad de recibir un pago por horas extraordinarias laboradas.

Los Call Center en Guatemala, hasta la presente fecha no cumplen con lo establecido en la normativa laboral guatemalteca, pues como se indicó, no existe regulada la

jornada a tiempo parcial, sin embargo, estos la incluyen no celebrándola como tal, sino como una jornada diurna, violentando de esta manera las garantías laborales de los trabajadores, asimismo, físicamente hay un deterioro bastante grande, el cual quizá en el momento no se ve, pero a futuro el daño se corre el riesgo de una enfermedad profesional, la cual puede ocasionar desventajas para las personas.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Aporte a la investigación jurídica**

#### **4.1. Derechos de los trabajadores en materia de salud**

El Estado a través de la Constitución Política de la República de Guatemala, ha otorgado a los trabajadores del país, tanto de la iniciativa privada como del Estado, derechos con el objeto de garantizar las relaciones de trabajo para que estas sean justas y que a la vez protejan en materia de salud a los trabajadores.

Se debe tomar en consideración que uno de los derechos de mayor importancia es la vida, el cual se considera un derecho fundamental, mismo que se encuentra determinado en la Constitución Política de la República de Guatemala, así como en los pactos y convenios internacionales de derechos humanos.

El derecho a la vida, es de gran importancia y se toma en consideración debido a que si los trabajadores tienen las condiciones dignas de trabajo, no solamente en los centros de trabajo, sino también por medio de los salarios, así como con el cumplimiento de las jornadas de trabajo se está respetando a que la vida del trabajador sea de manera digna y equitativa.

Por otra parte, se debe tomar en consideración lo establecido en la Constitución Política de la República, en lo relativo a la libertad e igualdad, el cual regula para el efecto lo siguiente: “En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los derechos humanos deben guardar conducta fraternal entre sí.”

El Artículo constitucional citado anteriormente, se toma de conformidad con la ponente como un derecho en materia de salud, ya que se considera que los trabajadores deben ser tratados de igual manera no importando si son hombres o mujeres, pues el tipo de actividad laboral que estos desempeñen será igual en lo relativo a los Call Center, razón por la cual estos deben ser tratados de igual forma.

Asimismo se debe tomar en consideración que dentro de Call Center, se debería cumplir con lo establecido en el Código de Trabajo guatemalteco, pues las jornadas de trabajo no son iguales a unos con otros, pues es conocimiento de mucho que cada Call Center cuenta con su propio horario.

Por otra parte, la Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 93 hace referencia al derecho a la salud, y especifica claramente que este es un derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna, sin embargo, se debe señalar que los Call Center no toman en cuenta la salud de sus trabajadores, ya que al no



cumplirse con las jornadas de trabajo establecidas en el Código de Trabajo guatemalteco, lo único que se busca a futuro, es el daño físico que puedan tener los trabajadores.

#### **4.2. Riesgos laborales existentes en los Call Center en la ciudad de Guatemala**

Con respecto a los riesgos y enfermedades a los que están expuestos los trabajadores de los Call Center, son muchos, los cuales hasta la presente fecha son desconocidos por las personas, pues solamente les interesa saber cuánto será el valor de la remuneración por brindar sus servicios para dichas empresas.

Importante, dar a conocer que en los Call Center, se realiza un trabajo bastante repetitivo y rutinario y sí este se lleva sin realizar descanso, el mismo puede producir algunos trastornos en la salud de las personas, más aun si estos realizan dicha actividad por varios años.

Se debe tomar en cuenta que dentro de los Call Center los trabajadores se encuentran vulnerables a distintas enfermedades esto debido a la exigencia laboral, como por ejemplo la postura, el ruido, el ambiente y la luz que son aspectos que dañan dependiendo de la persona a corto, mediano y largo plazo la salud de los trabajadores, asimismo, se debe señalar que el punto de partida de una enfermedad profesional en centros de trabajo en mención, se da cuando los trabajadores no respetan sus horas de descanso, y debido a sus necesidades económicas, prefieren laborar horas

extraordinarias con la única finalidad de que su remuneración sea más elevada que la normal.

Dentro de algunas de las enfermedades profesionales a que están expuestos los trabajadores de los Call Center se encuentran las siguientes:

- **Sordera:** En los Call Center la exposición al ruido es una de las causas por las cuales muchas personas contraen enfermedades profesionales, esto debido a que son en algunas ocasiones ocho horas y en otras más de lo establecido en la legislación laboral guatemalteca, esto sucede porque dichas empresas brindan sus servicios a otros países y la única forma de comunicación es a través de un micrófono, el cual de forma obligatoria las personas deben tener todo el día, al mismo el nivel de volumen no son ellos quienes los programan sino los encargados del personal. Por lo que se observa que lo que desean los Call Center es brindar un buen servicio a sus clientes, no importante si de una forma u otra perjudican a sus trabajadores en lo relativo a la salud de éstos.
  
- **Vista:** El sentido de la vista se debilita, ya que los trabajadores de los Call Center están toda la jornada de trabajo para la cual fueron contratados frente a una computadora, en la cual debido a la fuerte luz existente en el área, la vista se va debilitando poco a poco, la cual al momento de salir del centro de trabajo, estos ven con menor claridad, en algunas ocasiones las personas se marean o en su causa esto les causa hasta náuseas.

- **Voz:** Algunas personas se preguntaran porque la voz, y se debe tomar en consideración que al estar expuestos los trabajadores de los Call Center ocho horas de trabajo sin dejar de hablar esto conlleva a que al momento de terminar su jornada laboral, a éstos ya no se les oye la voz, debido al gran esfuerzo que deben realizar al momento de brindar un servicio, pues se debe indicar que en dichos centros de trabajo se establece un guion para los trabajadores, mismo que deben memorizar y a la vez lo deben transmitir en un tiempo determinado.
  
- **Lumbagos:** Esta es una enfermedad que por lo regular se da a largo plazo, ya que como es del conocimiento de algunas personas, en los Call Center, las áreas en la cuales se encuentran los trabajadores son muy pequeñas, lo cual obliga a las personas permanecer en una sola postura, razón por la cual el problema se da en especial en la columna, pues lo que afecta a las personas es el dolor de espalda, lo cual conlleva a dolor de piernas y de los pies, los lumbagos pueden en algunas ocasiones si no se tratan hasta causar incapacidad en los trabajadores.
  
- **Síndrome del túnel carpio:** Esta es una enfermedad de la cual se han oído pocos casos, sin embargo, es bastante severa pues el túnel carpio es el que une el antebrazo y la mano, por lo mismo se cruzan nervios, arterias venas y tendones, los cuales si no son cuidados como se debe, resulta ser una enfermedad muy dolorosa, pues se debe tomar en consideración que este se puede dar debido a la utilización del mouse o como se indicó, al poco espacio que tienen los

trabajadores de los Call Center para la utilización de una computadora, pues limita a que estos puedan moverse de un lugar a otro.

- **Obesidad:** Esta enfermedad puede darse en los Call Center, debido a que las personas no cuentan con espacio para movilizarse, asimismo, no pueden consumir agua, ya que estos les obligaría ir al baño y si lo hacen correrían el riesgo de perder una llamada, lo cual les afecta en gran manera, en otras ocasiones se da porque las personas por cubrir horas extraordinarias no ingieren sus alimentos como debería ser, pues lo hacen de cinco a diez minutos, lo cual no les ayuda a ser la digestión que todo cuerpo necesita, y esto con el tiempo se convierte en obesidad y con el paso del tiempo estas personas ya no pueden seguir laborando en los Call Center, pues les afecta en muchas cosas y se ven obligados de forma voluntaria a abandonar dicha actividad laboral.
- **Estrés:** Este se da porque a los trabajadores de los Call Center, se les impone una cantidad mínima al día para realizar sus actividades, pues dependiendo de esto pueden percibir cierta gratificación o en su caso solamente es para que estos conserven su empleo, pues si no lo hacen para las empresas no son productivos y por lo regular son despedidos, lo cual conlleva a que los trabajadores laboren bajo una presión bastante grande, pues de esto depende el bienestar para ellos y su familia.

Como se indicó son distintas las clases de enfermedades profesionales que pueden causar el laborar en los Call Center, sin embargo, en lo relativo a los riesgos profesionales, estos se pueden evitar también por la misma empresa, lo cual no se hace, pues se debe tomar en cuenta que las personas que laboran en dichas empresas lo hacen en espacios bastante pequeños en los cuales albergan a más de cincuenta personas, lo cual puede en su momento dañar los nervios de las demás personas, asimismo, se debe tomar en cuenta que los aparatos que utilizan no son desinfectados, es decir, la contaminación que se vive día a día en los Call Center es bastante grande, no olvidando el aire acondicionado, que también es perjudicial para las personas, lo cual en algún momento puede causar problemas pulmonares en los trabajadores.

#### **4.3. Funciones del Estado en materia de salud**

La Constitución Política de la República de Guatemala, señala con respecto a las funciones del Estado el velar por la salud de los guatemaltecos; asimismo, dentro de tales funciones se encuentran la creación de instituciones que se encarguen de la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación, con la única finalidad de brindar bienestar físico, mental y social de las personas.

Se debe tomar en consideración que el Estado de Guatemala para que cumpla las funciones en materia de salud, cuenta con el apoyo de dos instituciones tales como el

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y la Inspección General del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

A la Inspección General del Trabajo, conjuntamente con la Sección de Seguridad e Higiene y Prevención de Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, corresponde específicamente aplicar las normas de higiene y seguridad en las empresas, así como iniciar los trámites administrativos y judiciales en caso de que las empresas no cumplan con las normas de higiene y seguridad.

Dentro de los objetivos generales de la Inspección General de Trabajo, cuya integración corresponde por medio de su cuerpo de inspectores y trabajadores sociales, deben velar porque patronos y trabajadores cumplan y respeten las leyes, convenios colectivos y reglamentos que norman las condiciones de trabajo de previsión social. Además como función general le corresponde la aplicación de toda la normativa referente a higiene y seguridad que en el futuro se emita, buscando con esto velar por el cumplimiento de las leyes de trabajo, reglamentos y disposiciones de carácter general.

El Código de Trabajo, Decreto 1441 del Congreso de la República en su Artículo 278 regula: "La Inspección General de Trabajo, por medio de su cuerpo de inspectores y trabajadores sociales, debe velar porque patronos, trabajadores y organizaciones sindicales, cumplan y respeten las leyes, convenios y reglamentos que normen las condiciones de trabajo y previsión social en vigor o que se emitan en lo futuro."

En la aplicación de normas de seguridad e higiene, participa el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a través de la sección de Seguridad e Higiene y Prevención de Accidentes en virtud de que el Decreto Legislativo número 295 que contiene la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en el Artículo 28 establece: “El régimen de seguridad social, comprende protección y beneficios, en caso ocurran los siguientes riesgos de carácter social: accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; por esta situación cuenta con una sección específica al respecto y es la Sección de Seguridad e Higiene y Prevención de Accidentes.”

Como se indicó anteriormente, tanto la Inspección General de Trabajo como el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, son las dos instituciones por medio de las cuales el Estado de Guatemala cumple con las funciones en materia de salud, sin embargo, hasta la presente fecha el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, no cuenta con el apoyo económico suficiente para el cumplimiento de sus funciones frente a los trabajadores que acuden diariamente a sus instalaciones.

Por otra parte, los inspectores de trabajo, no se presentan a los Call Center, a verificar si se le da cumplimiento a lo establecido en el Código de Trabajo en lo relativo a las jornadas de trabajo, pues como se ha indicado, es el requisito esencial que dichas compañías deben cumplir a cabalidad para evitar enfermedades profesionales.

Hasta la presente fecha, aun no se comprende porque en los Call Center se infringe la ley en materia de jornadas laborales, asimismo, se debe tomar en consideración que no

solamente estas son las responsables de enfermedades, sino también es gran importancia señalar que los centro de trabajo por la cantidad que personas que se encuentran se ven en la necesidad de utilizar aire acondicionado, el cual causa riesgos en la salud de los trabajadores.

El Estado de Guatemala, cumple en lo relativo a la velar por la salud de los habitantes, sin embargo, se necesita más apoyo a las instituciones encargadas, pues día a día se conoce de personas que necesitan del apoyo de dichas entidades, las cuales no cuentan con el personal, ni el presupuesto suficiente para dar el servicio digno que estos necesitan.

#### **4.4. Vulneración a los derechos de los trabajadores de los call center**

Como se ha indicado en la presente tesis, son varias las violaciones a los derechos humanos de los trabajadores de los Call Center, empezando porque no se cumple con lo establecido en la normativa laboral guatemalteca en cuanto a las jornada de trabajo, lo cual conlleva que los trabajadores laboren más del tiempo por menor salario, aduciendo los centros en mención que por ofrecer una menor jornada también el sueldo será menor.

Se debe tomar en cuenta también que dentro de los Call Center, existe violación en cuanto al área de trabajo, pues la condición en que debe laborar la impone la empresa, es decir, establecen un área bastante reducida, lo cual no permite que haya



movilización, asimismo, dentro de los horarios no se les permite a los empleados consumir agua pura, lo cual afecta al cuerpo de una gran manera, más que todo en lo relativo a la deshidratación que puede sufrir el cuerpo de una persona.

Por otra parte, se hace trabajar a las personas en algunas ocasiones en jornada diurna y una nocturna, y la remuneración es igual a la diurna, y se debe tomar en consideración que cuando se labora en jornada nocturna, el Código de Trabajo establece ciertos requisitos, lo cual no se cumple y se engaña a las personas haciéndoles saber que de esta manera será más descansada su jornada laboral.

Otra violación a la que se hace mención, es a que los trabajadores de los Call Center, laboran por más horas que las establecidas y a estas no se les paga la o las horas extraordinarias, sino se les paga lo establecido en el contrato, lo cual no debería ser de esa manera, sin embargo, las personas lo aceptan, debido a que necesitan su trabajo y en otras ocasiones desconocen lo establecido en el Código de Trabajo guatemalteco.

Como se dio a conocer, son varias las enfermedades profesionales a los cuales se está expuesto en los Call Center, sin embargo, también se pueden prevenir dichos riesgos de enfermedad, pero dichas empresas, no lo hacen, ya que en los centros de trabajo, no se cuenta con una higiene efectiva con la cual se pueda disminuir el riesgo de contaminación que puedan transmitirse por los micrófonos que día a día utilizan varias personas.

Una forma efectiva para evitar que se violen los derechos en materia de salud de los trabajadores de los Call Center, es que tanto el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social como la Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social inspeccionen los Call Center en lo relativo al área de trabajo y que estos cumplan con la prevención de riesgos laborales, de esta manera se estaría protegiendo de gran manera a dichos trabajadores, pues en algunas ocasiones por el salario las personas permiten que se les violenten sus derechos no prestando la debida atención a su salud, pues si las anteriores instituciones prestaran mayor atención a dichas empresas se evitarían de gran manera los riesgos y las enfermedades profesionales en Guatemala.

## CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Se debe tomar en cuenta que en la actualidad, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en sus registros estadísticos no reporta datos sobre trabajadores atendidos por enfermedades profesionales y únicamente reporta datos sobre enfermedades comunes, generalizando en el mismo estatus todas las enfermedades, para lo cual se considera necesario especificar y reportar estadísticas de forma separada. En la presente tesis se realizó un estudio desde el punto de vista doctrinario y jurídico para conocer los principales riesgos profesionales que se presentan en la actividad laboral de los Call Center en la ciudad de Guatemala y los efectos que producen en la salud de los trabajadores, así como el papel del Estado frente a esta situación.

El problema que se estudió fueron los riesgos profesionales a los que están expuestos los trabajadores de los Call Center de la Ciudad de Guatemala, principalmente los que se manifiestan en enfermedades auditivas a mediano o largo plazo por el trabajo que realizan, además de no contar con las condiciones de higiene y seguridad específicas para dicha actividad laboral, y la falta de control o supervisión de los entes estatales por proteger la salud de los trabajadores. Por lo que se considera que el ente encargado de verificar que se cumplan los requisitos en materia de salud de los trabajadores es el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, pues es el ente encargado de velar por guatemaltecos trabajadores.



## ANEXO



**Convenio relativo a la indemnización por enfermedades profesionales (revisado en 1934) (Nota: Fecha de entrada en vigor: 17:06:1936. Este Convenio ha sido revisado en 1964 por el Convenio núm. 121.)**

**Lugar: Ginebra**

**Fecha de adopción:21:06:1934**

**Sesión de la Conferencia:18**

**Sujeto: Seguridad social**

**Estatus: Instrumento que ha sido superado**

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo:

Convocada en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, y congregada en dicha ciudad el 4 de junio de 1934 en su decimoctava reunión;

Después de haber decidido adoptar diversas proposiciones relativas a la revisión parcial del Convenio adoptado por la Conferencia en su séptima reunión sobre la indemnización de las enfermedades profesionales, cuestión que constituye el quinto punto del orden del día de la reunión, y Considerando que dichas proposiciones deben revestir la forma de un convenio internacional, adopta, con fecha veintiuno de junio de mil novecientos treinta y cuatro, el siguiente Convenio, que podrá ser citado como el Convenio sobre las enfermedades profesionales (revisado), 1934:

## Artículo 1

1. Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo que ratifique el presente Convenio se obliga a garantizar a las víctimas de enfermedades profesionales o a sus derechohabientes una indemnización basada en los principios generales de su legislación nacional sobre la indemnización por accidentes del trabajo.

2. La tasa de esta indemnización no será inferior a la que establezca la legislación nacional por el daño resultante de los accidentes del trabajo. A reserva de esta disposición, cada Miembro quedará en libertad de adoptar las modificaciones y adaptaciones que estime oportunas, al determinar en su legislación nacional las condiciones que han de regular el pago de la indemnización por enfermedades profesionales y al aplicar a las mismas su legislación sobre la indemnización por accidentes del trabajo.

## Artículo 2

Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo que ratifique el presente Convenio se obliga a considerar como enfermedades profesionales las enfermedades y las intoxicaciones producidas por las substancias incluídas en el cuadro siguiente, cuando dichas enfermedades o intoxicaciones afecten a los trabajadores pertenecientes a las industrias, profesiones u operaciones correspondientes en dicho cuadro y resulten del trabajo en una empresa sujeta a la legislación nacional.



## CUADRO

### Lista de enfermedades y sustancias tóxicas:      Lista de profesiones, industrias u operaciones correspondientes:

Intoxicación producida por el plomo, sus aleaciones o sus compuestos, con consecuencias directas de dicha intoxicación.

Tratamiento de minerales que contengan plomo, incluidas las cenizas plumbíferas de las fábricas en que se obtiene el cinc.

Fusión del cinc viejo y del plomo en galápagos.

Fabricación de objetos de plomo fundido o de aleaciones plumbíferas.

Industrias poligráficas.

Fabricación de los compuestos de plomo.

Fabricación y reparación de acumuladores.

Preparación y empleo de los esmaltes que contengan plomo.

Pulimentación por medio de limaduras de plomo o de polvos plumbíferos.

Trabajos de pintura que comprendan la preparación o la manipulación de productos destinados a emplastecer, masilla o tintes que contengan pigmentos de plomo.

Intoxicación producida por el mercurio, sus amalgamas y sus compuestos, con consecuencias directas de dicha intoxicación.

Tratamiento de minerales de mercurio.

Fabricación de compuestos de mercurio.

Fabricación de aparatos para medir y aparatos de laboratorio.

Preparación de materias primas para sombrerería.

Dorado a fuego.

Empleo de bombas de mercurio para la fabricación de lámparas incandescentes.

Fabricación de pistones con fulminato de mercurio.

Infeción carbuncosa.

Obreros que estén en contacto con animales carbuncosos.

Manipulación de despojos de animales.

Carga, descarga o transporte de mercancías.

Silicosis con o sin tuberculosis pulmonar, Las industrias u operaciones que la siempre que la silicosis sea una causa legislación nacional considere están determinante de incapacidad o muerte. expuestas a los riesgos de la silicosis.

Intoxicación producida por el fósforo o sus Todas las operaciones de la producción, compuestos, con las consecuencias desprendimiento o utilización del fósforo o directas de esta intoxicación. de sus compuestos.

Intoxicación producida por el arsénico o sus Todas las operaciones de la producción, compuestos, con las consecuencias desprendimiento o utilización del arsénico o directas de esta intoxicación. sus compuestos.

Intoxicación producida por el benceno o Todas las operaciones de la producción, sus homólogos, sus derivados nitrosos y desprendimiento o utilización del benceno o amínicos, con las consecuencias directas de sus homólogos o de sus derivados de esta intoxicación. nitrosos y amínicos.

Intoxicación producida por los derivados Todas las operaciones de la producción, halógenos de los hidrocarburos grasos. desprendimiento o utilización de los derivados halógenos de los hidrocarburos grasos, designadas por la legislación nacional.

Trastornos patológicos debidos: Todas las operaciones que expongan a la a) al radio y otras sustancias radioactivas; acción del radio, de las sustancias b)a los rayos X. radiactivas o de los rayos X.

Epiteliomas primitivos de la piel. Todas las operaciones de la manipulación o el empleo de alquitrán, brea, betún, aceites minerales, parafina, o de compuestos, productos o residuos de estas sustancias.

### Artículo 3

Las ratificaciones formales del presente Convenio serán comunicadas, para su registro, al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo.

#### Artículo 4

1. Este Convenio obligará únicamente a aquellos Miembros de la Organización Internacional del Trabajo cuyas ratificaciones haya registrado el Director General.
2. Entrará en vigor doce meses después de la fecha en que las ratificaciones de dos Miembros hayan sido registradas por el Director General.
3. Desde dicho momento, este Convenio entrará en vigor, para cada Miembro, doce meses después de la fecha en que haya sido registrada su ratificación.

#### Artículo 5

Tan pronto como se hayan registrado en la Oficina Internacional del Trabajo las ratificaciones de dos Miembros de la Organización Internacional del Trabajo, el Director General de la Oficina notificará el hecho a todos los Miembros de la Organización Internacional del Trabajo. Igualmente les notificará el registro de las ratificaciones que le comuniquen posteriormente los demás Miembros de la Organización.

#### Artículo 6

1. Todo Miembro que haya ratificado este Convenio podrá denunciarlo a la expiración de un período de cinco años, a partir de la fecha en que se haya puesto inicialmente en vigor, mediante un acta comunicada, para su registro, al Director General de la Oficina

Internacional del Trabajo. La denuncia no surtirá efecto hasta un año después de la fecha en que se haya registrado en la Oficina Internacional del Trabajo.

2. Todo Miembro que haya ratificado este Convenio y que, en el plazo de un año después de la expiración del período de cinco años mencionado en el párrafo precedente, no haga uso del derecho de denuncia previsto en este Artículo quedará obligado durante un nuevo período de cinco años, y en lo sucesivo podrá denunciar este Convenio a la expiración de cada período de cinco años, en las condiciones previstas en este Artículo.

#### Artículo 7

A la expiración de cada período de diez años, a partir de la fecha en que este Convenio entre en vigor, el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo deberá presentar a la Conferencia General una memoria sobre la aplicación de este Convenio, y deberá considerar la conveniencia de incluir en el orden del día de la Conferencia la cuestión de la revisión total o parcial del mismo.

#### Artículo 8

1. En caso de que la Conferencia adopte un nuevo convenio que implique una revisión total o parcial del presente, y a menos que el nuevo convenio contenga disposiciones en contrario:

a) la ratificación, por un Miembro, del nuevo convenio revisor implicará, ipso jure, la denuncia inmediata de este Convenio, no obstante las disposiciones contenidas en el Artículo 6, siempre que el nuevo convenio revisor haya entrado en vigor;

b) a partir de la fecha en que entre en vigor el nuevo convenio revisor, el presente Convenio cesará de estar abierto a la ratificación por los Miembros.

2. Este Convenio continuará en vigor en todo caso, en su forma y contenido actuales, para los Miembros que lo hayan ratificado y no ratifiquen el convenio revisor.

#### Artículo 9

Las versiones inglesa y francesa del texto de este Convenio son igualmente auténticas.



## BIBLIOGRAFÍA

ALCALÁ ZAMORA Y CASTILLO, Luis y Guillermo Cabanellas. **Tratado de política laboral y social**. Buenos Aires: Ed. Heliasta. 1972.

BARAJAS MONTES DE OCA, Santiago. **Derecho del trabajo**. México Instituto De Investigaciones Jurídicas. 1990.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Buenos Aires: Ed. Heliasta 1977.

CABALEIRO PORTELA, Víctor Manuel. **Prevención de riesgos laborales**. España: Ed. Ideas propias, 2010.

Corte de Constitucionalidad de Guatemala. Sentencia de fecha 24 de octubre 2008. Expediente 2799-2008.

CORTÉZ, José María. **Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo**. España: Ed. Tebar, 2007.

DE LA CUEVA, Mario. **El nuevo derecho mexicano de trabajo**. México: Ed. Porrúa, 1972.

DÍAZ MOLINER, Rafael. **Guía práctica para la prevención de riesgos laborales**. España: Ed. Lex Nova, 2007.

DÍAZ ZAZO, Pilar. **Prevención de riesgos laborales: seguridad y salud laboral**. España: Ed. Paraninfo, 2009.

**Diccionario de la Lengua Española**. España: Ed. Océano, 2014.

FERNÁNDEZ MOLINA, Luís. **Derecho laboral guatemalteco**. Guatemala: Ed. Oscar de león Palacios, 2002.

FIGUEROA, Sandra. **Call Center, integración informática-teléfono**. México: s.e. 2004.

FRANCO LÓPEZ, Landelino. **Instituciones del derecho individual del trabajo**. Guatemala: Ed. Estudiantil fénix, 2004.

HERNAINZ MÁRQUEZ, Miguel. **Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales**. Madrid: Revista de Derecho Privado, 1953.

LÓPEZ SÁNCHEZ, Luis Alberto. **Derecho del trabajo para el trabajador**. Guatemala: Impresos Industriales, 1985.

Organización Mampower. **Herramientas y métodos de evaluación para Call Center**. Argentina: Ed. MAMPOWER, 2007.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales**. Buenos Aires: Ed. Heliasta, 2000.

PEREIRA-OROZCO, Alberto. **Nociones generales del derecho**. Guatemala: Ed. De Pereira, 2011.

PLA RODRÍGUEZ, Américo. **Los principios del derecho del trabajo**. Buenos Aires: Ed. Depalma, 1990.

SÁNCHEZ CASTAÑEDA, Alfredo. **Diccionario de derecho laboral**. España: Ed. Oxford, 2005.

Sociedad Cubana para las Telecomunicaciones. **Plataforma de call center y servicios informativos de valor agregado**. Cuba, 2009.

### **Legislación:**

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



**Código de Trabajo.** Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala. 1947.

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

**Reglamento General Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo.** Acuerdo Gubernativo 229-2014. 2014.

**Reglamento Sobre Protección Relativa a Accidentes.** Acuerdo 1002 Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

**Convenio Número 19 de la Organización Internacional del Trabajo, Sobre la Igualdad de Trato (Accidentes de Trabajo).** 1961.

**Convenio Número 161 de la Organización Internacional del Trabajo, Sobre los Servicios de Salud en el Trabajo.** 1985.

**Convenio de la Organización Internacional del Trabajo, Sobre las Enfermedades Profesionales (revisado).** 1934.

**Convención Americana Sobre Derechos Humanas (Pacto de San José).** 1969.