

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

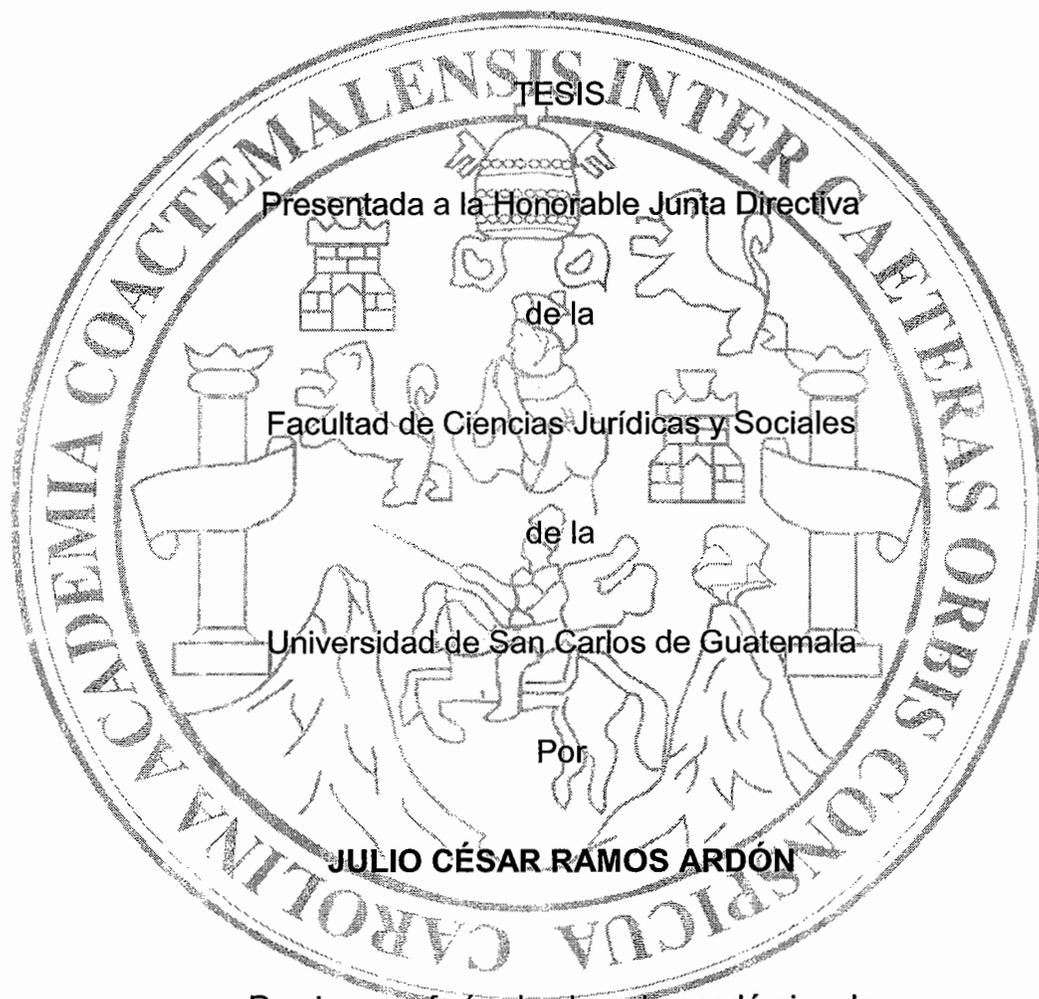
**LA NECESIDAD DE QUE SE CREE COMO UN TRABAJO SUJETO AL RÉGIMEN  
ESPECIAL LA ACTIVIDAD LABORAL QUE REALIZAN LOS TELEOPERADORES**

**JULIO CÉSAR RAMOS ARDÓN**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015**

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

**LA NECESIDAD DE QUE SE CREE COMO UN TRABAJO SUJETO AL RÉGIMEN  
ESPECIAL LA ACTIVIDAD LABORAL QUE REALIZAN LOS TELEOPERADORES**



TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**JULIO CÉSAR RAMOS ARDÓN**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**Y LOS TÍTULOS PROFESIONALES DE**

**ABOGADO Y NOTARIO**

Guatemala, Noviembre 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. Héctor René Granados Figueroa  
Vocal: Lic. René Siboney Polillo Cornejo  
Secretario: Lic. Heber Aguilera Toledo

**SEGUNDA FASE**

Presidente: Lic. David Sentés Luna  
Vocal: Licda. María Del Carmen Mansilla Girón  
Secretaria: Licda. María Esperanza Abac

**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 del Examen General Público)



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



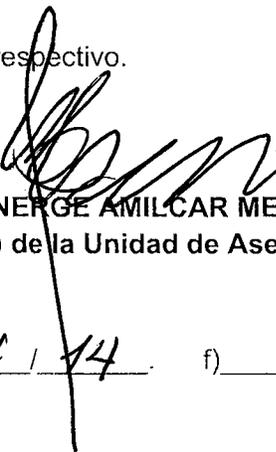
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,  
 10 de abril de 2014.

Atentamente pase al (a) Profesional, CLAUDIO MANUEL REYES LÓPEZ  
 \_\_\_\_\_, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante  
JULIO CÉSAR RAMOS ARDÓN, con carné 199822269,  
 intitulado LA NECESIDAD DE QUE SE CREE COMO UN TRABAJO SUJETO AL RÉGIMEN ESPECIAL LA  
ACTIVIDAD LABORAL QUE REALIZAN LOS TELEOPERADORES..

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.

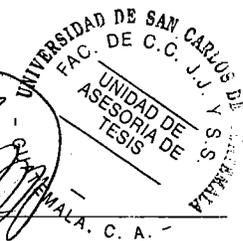
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros 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.

  
 DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA  
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis

Fecha de recepción 30 / 4 / 14 f)

  
 Asesor(a)  
**Lic. Claudio Manuel Reyes López**  
 Abogado v Notario



**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales**

Edificio S-7, Ciudad Universitaria Zona 12 - Guatemala, Guatemala





**Lic. Claudio Manuel Reyes López**

**Abogado y Notario**

6ª. Av. Norte No. 13 "A",

Antigua Guatemala, Sacatepéquez

Teléfono: 54094902

Antigua Guatemala, 28 de julio de 2014

Licenciado  
Bonerge Amilcar Mejía Orellana  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su Despacho.

FAC  
J  
21 ENE. 2015  
Firma: Damaris

Respetable Licenciado:

De conformidad con el nombramiento emitido por la Unidad de Tesis a su cargo, en el cual se me designa como asesor del trabajo de investigación intitulado: **“LA NECESIDAD DE QUE SE CREE COMO UN TRABAJO SUJETO AL RÉGIMEN ESPECIAL LA ACTIVIDAD LABORAL QUE REALIZAN LOS TELEOPERADORES”**, elaborado por el Bachiller **JULIO CÉSAR RAMOS ARDÓN**, carné número 199822269; después de varias discusiones, modificaciones y análisis con el bachiller Ramos Ardón, me permito informar lo siguiente:

i.- Con respecto al contenido científico de la tesis se puede verificar que los métodos y técnicas utilizados fueron acordes y de utilidad para la realización de la misma: Se aplicaron como métodos de investigación: el **analítico**, con el cual se analizó la legislación aplicable a la actividad laboral que realizan los teleoperadores en el derecho comparado; el  **sintético**, con el cual se han configurado los aspectos teóricos y prácticos respecto a la necesidad de que se legisle de forma específica la actividad laboral que realizan los teleoperadores; el método **deductivo**, derivado del estudio de la doctrina y la legislación internacional relativa a la investigación.

ii.- Las técnicas que se utilizaron fueron la documental, fichas de trabajo y fichas bibliográficas, así como la encuesta, con las cuales se recopiló la información relacionada con el tema. La investigación contiene suficientes referencias bibliográficas, resguardando el derecho de autor, elemento que ha servido de base para sustentar el desarrollo del tema tratado.

iii.- El contenido del trabajo de tesis tiene relación con la presentación y la conclusión discursiva, siendo la bibliografía empleada la correcta y relacionada con las citas



**Lic. Claudio Manuel Reyes López**

*Abogado y Notario*

6ª. Av. Norte No. 13 "A",

Antigua Guatemala, Sacatepéquez

Teléfono: 54094902

bibliográficas de los capítulos. Así también, la redacción utilizada durante el desarrollo de la tesis es la adecuada.

iv.- Se han desarrollado adecuadamente cada uno de los capítulos. En ellos se fundamenta la comprobación de la hipótesis, referente a que se violan los derechos laborales de los teleoperadores debido a la falta de regulación legal como un trabajo sujeto a régimen especial de la actividad laboral que realizan.

v.- En cuanto a la conclusión discursiva el Bachiller sustentante concluye que se conculcan flagrantemente los derechos de los trabajadores que laboran como teleoperadores, especialmente en "Call center", haciendo que estén en desventaja en cuanto a la observancia de sus derechos respecto de los demás trabajadores, como consecuencia de que no hay legislación específica que los proteja, con lo cual se colige la necesidad de que se legisle como un trabajo sujeto al régimen especial, la actividad laboral que realizan los teleoperadores, tal como sucede en otros países latinoamericanos.

vi.- Declaro en forma expresa que no soy pariente dentro de los grados de la ley del asesorado, no tengo amistad ni relación laboral, comercial ni de dependencia con el mismo, ni ningún interés en la aprobación del presente trabajo de tesis.

vii.- De la revisión del trabajo de investigación de tesis concluyo que el trabajo cumple con todos los requisitos establecidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo que procedo a emitir **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe con el trámite correspondiente y sea discutida en el examen público de tesis correspondiente, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales y los títulos de Abogado y Notario.

Atentamente,

Lic. Claudio Manuel Reyes López  
Abogado y Notario

Lic. Claudio Manuel Reyes López  
**Asesor**

Colegiado 7,061



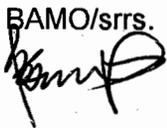
**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
 Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 19 de junio de 2015.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante JULIO CÉSAR RAMOS ARDÓN, titulado LA NECESIDAD DE QUE SE CREE COMO UN TRABAJO SUJETO AL RÉGIMEN ESPECIAL LA ACTIVIDAD LABORAL QUE REALIZAN LOS TELEOPERADORES.. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

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

BAMO/srrs.  


  
 LIC. Avidán Ortiz Uchana  
 DECANO  
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 DECANATO  
 GUATEMALA, C. A.





## DEDICATORIA

### **A DIOS PADRE:**

Por sus bendiciones, misericordia y ser mi guía.

### **A MI MADRE:**

Vilma Aracely Ardón Sandoval, por darme la vida, consejos, sus valores, y su motivación constante y por su apoyo incondicional.

### **A MI PADRE:**

José Vicente Ramos Bracamonte, por sus incansables consejos y ejemplos para que yo pudiera salir adelante.

### **A MI HERMANA:**

Vilma Patricia Ramos Ardón, por su apoyo incondicional y moral para que yo pudiera continuar mis estudios.

### **A MIS HIJOS:**

Anderson Lennin Julio, Gerson Emanuel, Luis Enrique; quienes son la inspiración de mi vida.

### **A MIS HERMANOS:**

José Estuardo Ramos Ardón; por el apoyo brindado y (+) Carlos Augusto Ramos Ardón, quien está conmigo espiritualmente.

### **A MIS AMIGOS:**

Carlos Antonio Asencio, Mario Canel, Luis Rafael, Luis Lux, Elder Mendoza, Amilcar Guzmán; gracias por brindarme su amistad.

### **A MIS COMPAÑEROS.**

Por las tantas alegrías, buenos momentos y experiencias y el apoyo mutuo en nuestra formación profesional, en especial a Boris



Ovando, Jorge Prado, Nasser Recinos, Julio Gutierrez, Glend Ronald, Ibis Soto, Milda Estrada, Silvia Hernández, José Camey, Marieta Caal, Ruthelma Román, Mario Chiroy, Walter Mendez, Rolando Santizo.

**A LOS ABOGADOS:**

Ana Isabel Guerra Jordán, Mynor Mauricio Moto, por sus consejos y ejemplos.

**AL ASESOR:**

Claudio Manuel Reyes López; como agradecimiento a su dedicación académica.

**A:**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por permitirme alcanzar esta meta.



## PRESENTACIÓN

El presente trabajo trata el problema que tienen los tele operadores de los centros de trabajo denominados call centers en la ciudad de capital de la república de Guatemala, debido a que sus labores diarias son extendidas sin previo aviso y muchas veces sin una remuneración digna y justa no recibiendo una remuneración económica extraordinaria justa por el tiempo laborado.

La aplicación de la metodología cualitativa y establecer como iniciativa la implementación de un nuevo régimen de trabajo al derecho laboral, la actividad de los tele operadores de los call centers, realizada en la zonas nueve y 10 de la ciudad de Guatemala, en los meses de junio y julio del año 2014, con el objeto de proponer un régimen especial del trabajo que realizan los tele operadores de los call centers, ya que las mismas empresas son transnacionales y estas incumplen con las normas vigentes y contratos de trabajo, vulnerando en muchas ocasiones los derechos de los trabajadores.

En ese sentido el mayor aporte a la institución jurídico-laboral, es proveerle un material de consulta y de estudio para que los estudiosos del derecho conozcan en forma integral, los derechos laborales que están y debieran estar sujetos a regímenes especiales.



## HIPÓTESIS

El trabajo que realizan los teleoperadores conlleva largas jornadas de trabajo, sin descanso semanal y despidos injustificados, y el trabajar bajo presión, y tercerización de servicios, evidentemente violenta el mínimo de garantías de derecho interno e instrumentos internacionales ratificados por Guatemala.



## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Con relación a la comprobación de la hipótesis planteada y la utilización del método analítico y lo que establece la legislación al respecto, se evidencia que es necesario la creación de un régimen especial de trabajo que regule menos horas dentro de las jornadas diurna, mixta y nocturna y respetar el derecho de descanso semanal de los teleoperadores, toda vez que en su mayoría las empresas son transnacionales y despiden de forma injustificada, volviendo a contratar nuevo personal para el mismo servicio y de esa forma evitar el pasivo laboral.



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	i

### CAPÍTULO I

1. El derecho laboral y la contratación en el derecho de trabajo.....	1
1.1. El derecho laboral.....	3
1.2. El contrato individual de trabajo y la relación laboral.....	11
1.3. Breves antecedentes .....	13
1.4. Definición.....	13
1.5. Características.....	14
1.6. Elementos del contrato de trabajo .....	15
1.7. El trabajo sujeto a regímenes especiales .....	17
1.8. Clase de trabajo sujeto a régimen especial .....	18

### CAPÍTULO II

2. El trabajo de los tele operadores o de los que laboran en los call centers en la doctrina y la legislación normativa del trabajo y los elementos previos al juicio ordinario laboral.....	25
2.1. Reseña histórica .....	26
2.2. Definición de teletrabajo.....	30
2.3. Definición de call center .....	31
2.4. Características.....	33
2.5. Principios que lo rigen .....	35



	Pág.
2.6. Análisis de legislación comparada.....	36
2.7. España .....	38
2.8. Perú .....	40
2.9. Colombia .....	42
2.10. Costa Rica .....	48
2.11. Argentina .....	56

### CAPÍTULO III

3. Los derechos que se consideran conculcados de los y las trabajadoras que laboran como tele operadores en los call centers.....	61
3.1. El teletrabajo y el trabajo de los call centers en Guatemala .....	61
3.2. Condiciones de trabajo actuales.....	63
3.3. Derechos laborales conculcados a los trabajadores en los call centers .....	64
3.4. Las condiciones de trabajo que no se regulan .....	71
3.5. Aspectos generales del régimen especial del trabajo en los call centers que deben legislarse en Guatemala.....	73
3.6 Consecuencias para el trabajador .....	74
3.6.1 Políticas .....	75
3.6.2 Económicas .....	76
3.6.3 Jurídicas.....	76
3.6.4 Sociales .....	77
3.6.5 De salud.....	77



## CAPÍTULO IV

4. Necesidad de que se regule el trabajo de los tele operadores o de los trabajadores en los call center en el Código de Trabajo.....	79
4.1. El trabajo de los operadores en los call centers en Guatemala.....	80
4.2. El trabajo de los operadores de call centers de la zona 9 y 10 de la ciudad de Guatemala.....	81
4.3. Aspectos generales del régimen especial del trabajo de los call center que deben legislarse en Guatemala.....	83
4.4. Bases para proponer que el trabajo de los tele operadores de los call centers se legisle como un trabajo sujeto a régimen especial.....	85
4.5. Análisis de la iniciativa 8648 del Congreso de la República.....	85
<b>CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....</b>	<b>95</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>97</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>109</b>



## INTRODUCCIÓN

Se elabora el presente informe de investigación de tesis por el interés que evidenció en quien escribe, lo que a consecuencia de la globalización mundial que afecta al mundo laboral, está sucediendo en el caso del trabajo que se realiza en los call center y lo que se denomina como teletrabajo; las circunstancias por las cuales se hace necesario que el mismo sea considerado por el legislador como un trabajo sujeto a régimen especial y se cree el marco normativo para contemplarlo como tal en el Código de Trabajo.

Es evidente que la realidad enmarca un avance en la proliferación de puestos de trabajo en este campo laboral, cuyos empleados realizan grandes jornadas de trabajo sin una remuneración justa; así mismo violan las garantías constitucionales y convenios internacionales a favor de los trabajadores de conformidad con la normativa contemplada en la Organización Internacional de Trabajo, tal y como se demostró en el contenido de la presente investigación.

Se realizó un análisis comparativo de lo que sucede en el caso de Guatemala y otros países derivado a que en estos últimos, ya se cuenta con un marco normativo específico al respecto, y derivado de ello, se evidencia que en el caso de Guatemala, hace falta legislar al respecto para brindar una efectiva protección a los trabajadores que cada vez son más en estos centros de trabajo o maquilas tecnológicas.

El motivo de esta investigación radica en el incumplimiento de los contratos de trabajos de los trabajadores y trabajadoras de los call centers, ya que el mismo se incumple por las largas horas de trabajo que sufren los mismos, a pesar de que en su mayoría son jóvenes recién graduados sin garantizarles una estabilidad laboral; desarrollándose una clara violación a los principios y derechos que inspiran la actual legislación laboral.

Se formularon como objetivos generales, la proposición y la creación de un régimen especial para dejar regulado los derechos y garantías constitucionales de los trabajadores y trabajadoras que laboran como tele operadores de los call centers; y como objetivos específicos: establecer cuales son las causas del porque no está regulado este tipo de trabajo en la legislación guatemalteca, como un trabajo sujeto a

protección preferente y especial, derivado de las condiciones en que el mismo se realiza; así mismo evidenciar que existen violaciones a las garantías constitucionales internacionales de los trabajadores de los call centers en nuestro país; y la no existencia de un método alternativo para que el trabajador conozca sus derechos laborales que le asisten.

Este estudio se desarrolla en cuatro capítulos: en el primero, el derecho laboral y la contratación en el derecho de trabajo; en el segundo, el trabajo de los tele operadores o de los que laboran en los call centers; en el capítulo tercero, los derechos que se consideran conculcados de los y las trabajadoras que trabajan como tele operadores en los call centers; y el cuarto capítulo, necesidad de que se regule el trabajo de los tele operadores o de los trabajadores en los call center en el Código de Trabajo.

Para la realización de este análisis se emplearon los métodos: analítico, con el cual se profundizó en el tema; el sintético por medio del cual se realizó un razonamiento lógico que reconstruyó un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; el inductivo, con el que se establecieron enunciados universales ciertos a partir de la experiencia, esto para ascender lógicamente a través del conocimiento científico; y el deductivo, el cual se aplicó en el resumen; y, el jurídico, por medio del cual se analizó la legislación guatemalteca; el estadístico, para el desarrollo del campo, en la aplicación de análisis e interpretación de los resultados en gráficas y cuadros, asimismo, se utilizaron las técnicas: bibliográficas, documentales y jurídicas, la utilización de la tecnología y otros, para con ello recopilar y analizar la información necesaria para coadyuvar a realizar este trabajo.

En virtud de lo anterior se constata la necesidad urgente, de establecer el trabajo realizado en los call center dentro de un régimen especial de trabajo, y de esa forma dignificar la labor de los teleoperadores, en sus jornadas laborales, días de descanso y asuetos de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, Código de Trabajo, y los Convenios Internacionales ratificados por Guatemala.



## CAPÍTULO I

### 1. El derecho laboral y la contratación en el derecho de trabajo

El tema a tratar es meramente amplio toda vez que existen un sinnúmero de definiciones del derecho laboral, pero se debe de tomar en cuenta que no se está simplemente ante un conjunto de normas jurídicas, como la mayoría de autores se refieren al iniciar la definición del derecho laboral, siendo esto un tanto escueto debido a que en la realidad el derecho del trabajo se encuentra frente a un universo jurídico, debiendo entender éste más allá que un simple conjunto de normas jurídicas, doctrinas y principios, toda vez que el derecho del trabajo pertenece también a los derechos humanos, y va aún más allá, al ser este un derecho internacional de los derechos humanos; por tal motivo este universo de normas se refiere al orden constitucional y legislación ordinaria interna del estado de Guatemala, pero también a los tratados y convenios ratificados por Guatemala, los cuales en su mayoría es importante remarcar que superan la protección del trabajador.

El presente apartado de la tesis contiene dos instituciones jurídicas y/o conceptos a desarrollar, siendo el primero el derecho laboral y el segundo la contratación en el derecho del trabajo, debiendo tomar en cuenta que la contratación en el derecho del trabajo, no es un tema directamente consecuencia valga la redundancia del derecho laboral, ya que se concluye en una definición del mismo, se indica que: "Como las demás ramas jurídicas el derecho del trabajo tiene una dimensión tridimensional. Esto integrado por normas, conductas humanas y una finalidad. No consta sólo del primer

elemento, como con cierta frecuencia se lo pretende reducir (no es una mera legislación).”<sup>1</sup>

Ahora si se considera y analiza la anterior definición se puede referir que toda contratación de un trabajador se debe de hacer dentro del marco legal, y de no hacerse de esa forma respetando el mínimo de garantías básicas, estas deben de ser demandadas por el trabajador, en este caso se describe un contrato o relación de trabajo, ya que no siempre se tiene un documento donde se pacten contractualmente la voluntad de las partes, la relación de trabajo se debe de entender el hecho mismo de iniciar la labor, en el caso de un piloto, desde el momento que arranca el auto he inicia la marcha, por tal motivo el derecho debe de tutelar esto, y los Órganos Jurisdiccionales, resolver no solo utilizando la normativa jurídica interna sino utilizando los instrumentos internacionales ratificados por Guatemala, los cuales vienen a formar parte del derecho aplicable en materia del derecho laboral, solventando los conflictos individuales y colectivos basados no solo al principio pro operario (en caso de duda lo que más favorezca al trabajador), porque no existe duda de que el trabajador es la parte más débil dentro de la relación laboral, sino también conforme al principio pro homine, aplicando las leyes a lo que más favorezca a la persona del trabajador, ya que los convenios ratificados por Guatemala priman sobre la normativa interna, no por el hecho de ser materia de derecho internacional, sino por consagrar derechos humanos fundamentales, pero en caso de que se cuente con una norma interna que los supere se deberá de aplicar esta última, ya que se debe de dignificar al trabajador, quien cuenta para subsistir única y exclusivamente con su fuerza de trabajo, producto que vende

<sup>1</sup> Vásquez Vialard, Antonio, **Derecho del trabajo y de la seguridad social**, Pág. 107.



muchas veces de forma barata, sufriendo los abusos de un sistema capitalista muy rudo.

## **1.1. El derecho laboral**

### **a) Definición**

El trabajo constituye un esfuerzo tanto físico como mental y éste a través de la historia ha sufrido grandes cambios a tal grado de que se ha creado un derecho propio como sucede en el caso del Derecho de trabajo, en donde se establecen instituciones específicas en esta materia que se abordan desde una perspectiva proteccionista a nivel mundial, y en el caso de Guatemala, no es la excepción. A parte de lo anterior, habría que considerar lo que sucede con la clase trabajadora y su condición de desigualdad material o económica en relación con la parte patronal y de allí el carácter tutelar de las normas que han regulado el trabajo que se desarrolla tanto en el ámbito individual como colectivo.

“El derecho laboral, como creación del hombre, de la comunidad, fue formulado con un fin específico, cual es mantener la armonía en las relaciones entre trabajadores y empleadores, entre quien da su trabajo y quien se beneficia de él. Para el logro de este fin, este medio o instrumento que es el derecho laboral, precisa nutrirse de ciertos principios que deben dar forma a su estructura intrínseca congruente con su razón de ser y con los cuales debe identificarse plenamente en todas sus manifestaciones”.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Fernández Molina, Luis, **Derecho laboral guatemalteco**, Pág. 1.

También fue creado para evitar los abusos de los patronos respecto a los trabajadores.

“Esta rama de las ciencias jurídicas abarca el conjunto de normas positivas y doctrinas referentes a las relaciones entre el capital y la mano de obra, entre empresarios y trabajadores (intelectuales, técnicos de dirección, fiscalización o manuales). En los aspectos legales contractuales y consuetudinarios de los dos elementos básicos de la economía; donde el Estado, como poder neutral y superior, ha de marcar las líneas fundamentales de los derechos y deberes de ambas partes en el proceso general de producción”.<sup>3</sup>

## b) Características

Dentro de las principales características, se pueden señalar las siguientes como las más importantes:

- Se trata de un derecho de naturaleza pública, porque sus normas tienen esa función que le compete al Estado en protección jurídica preferente para equiparar la desigualdad material que existe en las relaciones que se suscitan entre patronos y trabajadores. El Artículo 106 de la Carta Magna refiere al respecto que “Los derechos consignados en esta sección son irrenunciables para los trabajadores, susceptibles de ser superados a través de la contratación individual o colectiva y en la forma que fije la ley. Para este fin, el Estado fomentará y protegerá la negociación colectiva. En igual sentido, la literal e) del cuarto considerando del Código de Trabajo, estipula: “El derecho de trabajo es una rama del **derecho público**, por lo

---

<sup>3</sup> Cabanellas de Torres, Guillermo, **Diccionario jurídico elemental**, Pág. 121.

que al ocurrir su aplicación, el interés privado debe ceder ante el interés social o colectivo”. El Código de Trabajo establece en el Artículo 14 que: “el presente Código y sus reglamentos son normas legales de orden público y a sus disposiciones se deben sujetar todas las empresas de cualquier naturaleza que sean, existentes o que en lo futuro se establezcan en Guatemala...”.

- También el Derecho de trabajo por la misma razón de tener una naturaleza pública, tiene carácter tutelar y de protección hacia la clase trabajadora. El Artículo 103 de la Carta Magna refiere que “Las leyes que regulan las relaciones entre empleadores y el trabajo son conciliatorias, **tutelares para los trabajadores** y atenderán a todos los factores económicos y sociales pertinentes...”. En el Código de Trabajo, esta característica se encuentra plasmada en la literal a) del cuarto considerando, que refiere: “El derecho de trabajo es un derecho **tutelar de los trabajadores**, puesto que trata de compensar la desigualdad, económica de éstos, otorgándoles una protección jurídica preferente”. El Artículo 12 del Código de Trabajo regula que: “son nulos ipso jure y no obligan a los contratantes, todos los actos o estipulaciones que impliquen renuncia, disminución o tergiversación de los derechos que la Constitución de la República de Guatemala, el presente Código, sus reglamentos y demás leyes y disposiciones de trabajo o de previsión social otorguen a los trabajadores aunque se expresen en un reglamento interior de trabajo, un contrato de trabajo u otro convenio cualquiera.”.
- Dentro de las características principales también se tiene que las normas de trabajo constituyen un mínimo de garantías para efectos de protección al trabajador. Esto se

encuentra plasmado en la literal b) del cuarto considerando del Código de Trabajo que dice: “El derecho de trabajo constituye un mínimo de garantías sociales, protectoras del trabajador, irrenunciables únicamente para éste y llamadas a desarrollarse posteriormente en forma dinámica, en estricta conformidad con las posibilidades de cada empresa patronal, mediante la contratación individual o colectiva y, de manera muy especial, por medio de los pactos colectivos de condiciones de trabajo”. Se puede señalar que lo anterior tiene su fundamento constitucional, cuando en el Artículo 102 de la Carta Magna refiere: “Son derechos sociales mínimos que fundamentan la legislación del trabajo y la actividad de los tribunales y autoridades...”.

- Se señala al Derecho de trabajo como un derecho dinámico, en movimiento, cambiante, en progreso de mejorar, y como no sucede por ejemplo en el caso del derecho civil y sus instituciones. En este caso, las normas laborales se encuentran en constante estudio y esto se puede materializar al advertir la actividad que realiza anualmente la Organización Internacional del Trabajo, sus reuniones de trabajo en conjunto con organizaciones de patronos y de trabajadores a nivel mundial, en donde como resultado de las mismas, se establecen nuevos convenios y recomendaciones en materia de trabajo abordando temas específicos que involucra la relación laboral y el mundo globalizante para ajustar estas condiciones laborales a estas circunstancias mundiales.
- Se dice también que el Derecho de trabajo es realista y objetivo, lo cual se encuentra establecido en el cuarto considerando del Código de Trabajo, y refiere que es así,

porque estudia al individuo en su realidad social ya que para resolver un caso determinado, en base a la equidad se centra en la condición económica de las partes; es objetivo, porque trata de resolver los problemas derivados de su aplicación con criterio social y en base a hechos concretos y tangibles.

- Es democrático, precisamente porque dentro de las relaciones laborales, el sector laboral cumple una importante función dentro de la sociedad guatemalteca, y que tanto unos con otros, constituyen el motor de desarrollo del país a través de la realización de actividades productivas, a la par de que se busca con ello, una armonía social, lo cual se encuentra fundamentado en la literal f del cuarto considerando del Código de Trabajo.
- Otra característica del Derecho de trabajo es que se dice que es clasista, al respecto, el Licenciado Fernández Molina, ya citado describe en relación a ello que: “la afirmación del Derecho de clase cabe aceptarse únicamente como una declaración de identificación o pertenencia en la medida que este Derecho ha sido tradicionalmente protector de esta parte definida, de la relación laboral, pero pretender una aceptación dentro del marco jurídico, deviene improcedente, por cuanto ya se indicó que el Derecho no se le puede conceptuar bajo un concepto de pertenencia, ya que es un instrumento y en el caso concreto del Derecho Laboral si bien es cierto que otorga derechos a los trabajadores, también les imponen obligaciones.”<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Fernández Molina, Luis, **Ob. Cit.** Pág. 4.

- Tiene también la característica de ser un derecho que tiene jurisdicción privativa, pues tiene tribunales y competencia propios y se fundamenta en lo que establece el Artículo 103 de la Carta Magna cuando refiere que “Todos los conflictos relativos al trabajo están sometidos a jurisdicción privativa. La ley establecerá las normas correspondientes a esa jurisdicción y los órganos encargados de ponerlas en práctica.” Así también lo regulado en el Artículo 283 del Código de Trabajo que dice: “Los conflictos relativos a trabajo y previsión social están sometidos a la jurisdicción privativa de los tribunales de trabajo y previsión social, a quienes compete juzgar y ejecutar lo juzgado”.

### **c) Contenido**

Cuando se habla de contenido del Derecho de trabajo, se está refiriendo a qué comprende, y en ese sentido, existen divisiones tanto en los aspectos individuales como colectivos, así como en los aspectos relacionados con la aplicación de las normas de carácter sustantivo y procedimental. Es así, como se encuentra contenido por normas sustantivas y adjetivas, y que se refiere a aspectos relacionados con la contratación individual y la contratación colectiva y su desenvolvimiento contenido en normas que se encuentran establecidas en el Código de Trabajo esencialmente y en otras leyes especiales.

### **d) Principios fundamentales**

Los principios cumplen una importante función en el derecho, pues constituyen la base



sobre la cual se desarrollan las instituciones que sirven para materializar el Derecho, en este caso, de orden laboral. Según el diccionario principio es la “base, origen sobre la cual se procede discurrendo en cualquier materia. Causa, origen de algo. Cualquiera de las primeras proposiciones o verdades por donde se empiezan a estudiar las ciencias o las artes.”<sup>5</sup>

En ese sentido, los principios que rigen el derecho de trabajo guatemalteco se ven reflejados en lo que regula el cuarto considerando del Código de Trabajo como características ideológicas, contenido en el Decreto Número 1441 del Congreso de la República y en la Constitución Política de la República de Guatemala.

Para los efectos de la presente investigación, se tomará en consideración los principios que ha descrito el Licenciado Mario López Larrave en su obra y que en forma resumida se refiere a los mismos de la manera siguiente:

- “Principio de justicia social. Este principio se fundamenta en valores esenciales que se establecen en la Carta Magna, como lo contenido en el Artículo 101 a referirse que el trabajo es un derecho de la persona humana, que es una obligación social, el hecho de que existe libertad de trabajo, como lo refiere el Artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala y el Artículo 6 del Código de Trabajo.

---

<sup>5</sup> Grupo Editorial Océano, **Diccionario ilustrado océano de la lengua española**. Pág. 917.



- Principio protector. Se refiere a la obligación del Estado de proteger a la sociedad y dentro de la cual se encuentra la clase trabajadora que constituye la gran mayoría y la evidente y clara desigualdad material que existe dentro de las relaciones que se suscitan entre patronos y trabajadores, y que por ello, de su intervención para equiparar esa desigualdad. El Artículo 103 de la Constitución Política de la República de Guatemala refiere que las leyes laborales son conciliadoras y tutelares para los trabajadores.
- El principio de la norma más favorable al trabajador indubio pro operario, que se complementa con el principio protector o tutelar pues a través del mismo se invierte la jerarquía de las normas en el derecho del trabajo cuando se utilizan dos o más normas que son aplicables al caso concreto, debiendo el juez aplicar la norma más favorable al trabajador, tal y como lo refiere el Artículo 16 del Código de Trabajo. Este principio se complementa también con el de la condición más favorable al trabajador y se encuentra materializada en los Artículos 79 inciso j y 80 del Código de Trabajo, y el Artículo 106 párrafo segundo de la Constitución Política de la República de Guatemala.
- Principio de Irrenunciabilidad de derechos, el cual es aplicable solo a favor de los trabajadores. Se fundamenta en el Artículo 106 de la Constitución Política de la República de Guatemala y Artículo 12 del Código de Trabajo.
- Principio de primacía de la realidad. Se refiere a aspectos contemplados dentro de la contratación laboral. Se fundamenta en lo que establece el Artículo 19 del Código de

Trabajo, cuando indica que el hecho real de la existencia de la relación laboral subordinada hasta para dar por existente y perfecto el contrato de trabajo aún cuando no se haya suscrito por escrito ninguno o se haya tratado de disfrazar bajo cualquier otra denominación al existente.

- Principio de dignidad. Se refiere a que debe prevalecer en las relaciones entre patronos y trabajadores el respeto y la dignidad humana y no permitir que el patrono, basado en su poder económico, pretenda menoscabarla en perjuicio del trabajador o de las buenas relaciones laborales que deben promoverse en función del trabajo mismo.
- Principio de libre asociación. Se refiere al derecho que tienen los trabajadores de organizarse para procurar mejoras en sus condiciones laborales.<sup>16</sup>

## **1.2. El contrato individual de trabajo y la relación laboral**

El contrato individual de trabajo es una institución única y exclusiva del derecho laboral, ya que es necesario diferenciarlo de lo en el derecho común se conoce por contrato, en virtud que en las distintas legislaciones se encuentra en común que existe contrato cuando dos o más personas pactan de manera voluntaria, sin que haya en ellas presiones, coacciones, culpa, dolo, o vicios ocultos, el crear, modificar o extinguir una obligación, debiendo no adolecer de vicios sobre objeto lícito.

---

<sup>6</sup> López, Larrave, Mario, **Introducción al Estudio del Derecho procesal del trabajo**. Pág. 19-25.



Pero al caer en la realidad del contrato de trabajo, la parte trabajadora, no puede pactar expresamente la forma en la que venderá su fuerza de trabajo, ya que en sí solo se adhiere a las necesidades del patrono, y al salario que este desee pagar, siendo de tracto sucesivo en virtud que no se concluye en un solo acto, sino que este se va desarrollando poco a poco con el paso del tiempo, lo que hace que sea completamente distinto al contrato civil.

“Contrato de trabajo es aquel por el cual una parte se obliga a trabajar en condiciones de subordinación o dependencia con otra, mediante el pago de una remuneración.”<sup>7</sup>

Ahora al referirse a la relación de trabajo, es la que inicia con el trabajo mismo prestado por el empleado a favor del patrono, en este orden de ideas la relación de trabajo puede nacer a la vida jurídica sin necesidad de que exista el contrato individual de trabajo que lo formalice. Siendo esto último por la tutelaridad del derecho del trabajo y su poco formalismo, algo que no debe de sorprender toda vez que en lo procesal, la carga de la prueba recae sobre el patrono, quien debe desvanecer las condiciones laborales que manifieste el empleado que rigieron en el transcurso del desarrollo de la relación de trabajo, por esa situación el mismo Código de Trabajo de Guatemala, indica que en algunas situaciones el contrato de trabajo puede ser verbal, cosa excepcional en la legislación sustantiva interna.

---

<sup>7</sup> Bermúdez Cisneros, Miguel, **Derecho del trabajo**, Pág. 101.

### **1.3. Breves antecedentes**

A través de la materialización de las relaciones laborales entre patronos y trabajadores es que se suscita la contratación que puede ser verbal o escrita, tal como se regula en cuerpos normativos de carácter laboral, como sucede en el caso de Guatemala. Se ha señalado también que a partir de que se inicia la relación laboral se materializa o perfecciona el contrato de trabajo, aunque éste no se encuentre consignado en forma escrita, lo cual es perfectamente razonable. Derivado de lo anterior es que se describe a la relación de trabajo como un vínculo o nexo jurídico entre patrono y trabajador que persiste y que no se puede sustituir bajo cualquier otra denominación. “De lo que se deduce que iniciado el trabajo, y dado que se trata de un trabajo subordinado, nada ni nadie puede impedir la aplicación del derecho del trabajo, o lo que es igual, el acuerdo de voluntades sirve para obligar a que se preste el trabajo, pero es la prestación efectiva de éste lo que determina la aplicación imperativa del estatuto laboral. El derecho del trabajo siempre ha constituido la respuesta de la sociedad a una situación de desigualdad en la relación jurídica que se establece entre quien presta un servicio (el trabajador) y quien se beneficia de ello (el empleador).”<sup>8</sup>

### **1.4 Definición**

Al considerar que el Derecho de trabajo tuvo su origen en normas de naturaleza civil, conviene señalar que el Artículo 1517 del Código Civil refiere que: “Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación.”

---

<sup>8</sup> De la Cueva, Mario, **El nuevo derecho mexicano del trabajo**. Pág. 1.

Las partes deben estar en el pleno goce facultades volitivas para poder manifestar su deseo de someterse a lo convenido en el contrato y deben ejercer ese derecho libremente, sin más limitaciones que los que la ley misma o el negocio establecen. Sin embargo, el contrato de trabajo tiene características y notas propias que lo diferencian claramente de otras clases de contratos como lo son los civiles y mercantiles.

En el Artículo 18 del Código de Trabajo se establece la definición del contrato de trabajo y dice que “Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma”.

### **1.5 Características**

Los contratos de trabajo, presentan diversas características, de las cuales, se analizan las siguientes:

1. Se trata de contratos de carácter nominativo, ya que se encuentran reglamentado en la ley laboral.
2. También se constituyen como contratos dirigidos, es decir, que tienen una base relacionada a la ley, y que sirve para determinar los límites de las condiciones de los



mismos en cuanto al actuar también del estado para equiparar de algún modo la desigualdad material o económica que existe entre las partes, trabajador y patrono.

3. Se trata de un contrato bilateral, por cuanto se suscribe generalmente entre dos personas, patrono y trabajador y se producen por ello, obligaciones para ambas partes.
4. Se pactan prestaciones que deben proveerse especialmente por el patrono, por lo que se cataloga como un contrato de carácter conmutativo.
5. Cumple con las características de ser un contrato de tracto sucesivo, por cuanto las obligaciones de las partes se cumplen sucesivamente a lo largo de la duración de los contratos.
6. Puede ser de carácter individual y colectivo.

### **1.6 Elementos del contrato de trabajo**

Estos son:

1. **La subordinación:** Constituye el elemento esencial en el contrato de trabajo, porque precisamente es a través del mismo que se distingue que se trata de un contrato de trabajo y no de otra clase de contratos. Se refiere a la disposición del trabajador de actuar, respetar y cumplir con las órdenes del empleador. El Doctor Landelino Franco refiere al respecto de este elemento que “dentro de la tesis por nosotros sostenida,



en relación a su naturaleza jurídica, entendemos por subordinación el estado de limitación de la autonomía del trabajador al cual se encuentra sometido, en sus prestaciones, por razón de su contrato; y que proviene de la potestad del empresario para dirigir la actividad de la otra parte, en orden al mayor rendimiento de la producción y al mejor beneficio de la empresa”.<sup>9</sup>

2. **La Ausencia de riesgo:** Se entiende por riesgo, cualquier contingencia o probabilidad de la existencia de un daño, que implica también una responsabilidad de naturaleza civil. Sin embargo, en materia laboral, las circunstancias son muy distintas, y esto es derivado al carácter tutelar y de protección del derecho del trabajo, de tal manera que en este caso, una característica o elemento fundamental de la contratación laboral es precisamente la ausencia de riesgo.
  
3. **La estabilidad:** Es la que proporciona seguridad al trabajador, y evita que se cometan arbitrariedades por parte del empleador y que fortalece este principio las normas de carácter tutelar que se contienen en el Contrato de Trabajo. Las instituciones que persiguen la estabilidad laboral son: a) la sustitución patronal; b) el contrato por tiempo indefinido; c) la suspensión del contrato de trabajo; d) la inamovilidad laboral.
  
4. **La profesionalidad:** Surge con el apareamiento de la división del trabajo y las profesiones derivado de las necesidades propias de las sociedades y que en el tema del trabajo no podría estar excluido.

---

<sup>9</sup> Franco López, César Landelino, **Derecho sustantivo individual del trabajo**. Pág. 45.



5. **El de la prestación personal del servicio por parte del trabajador:** Se refiere a la obligación de que la persona física e individualmente considerada realice el trabajo para el cual se contrató, sin que exista alguna posibilidad alguna de su sustitución.
  
6. **La dependencia continuada y dirección inmediata:** No es más que el sometimiento del trabajador a realizar el trabajo por el cual fue contratado, y de la sujeción de éste al poder disciplinario del patrono.
  
7. **La retribución:** Se refiere a que el trabajo realizado por el empleado y derivado de lo pactado con el patrono, tiene que ser remunerado, es decir, recibir un salario derivado de ello, principalmente, en dinero.

### **1.7 El trabajo sujeto a regímenes especiales**

Existe una normativa específica que regula determinados sectores laborales un régimen especial de protección. No obstante de que en general, todas las normas laborales tienden a tener esa naturaleza protectora; pero en este caso, el Estado se obliga aún más a esa doble protección, dicha normativa es de carácter ordinario, y es específicamente el Código de Trabajo de Guatemala, que en su título cuarto, capítulo primero es precisamente donde indica todo esto iniciando en el Artículo 138, finalizando en el Artículo 196, encontrándose entre otros, el trabajo a domicilio, trabajo de mujeres y menores de edad, trabajo en el mar y vías navegables, trabajo de aprendizaje, trabajo doméstico, los cuales si tiene cierta protección preferente en virtud de las circunstancias en las que se prestan los mismos.



## **1.8. Clases de trabajo sujeto a régimen especial**

Esta clase de trabajos, es considerada debido a las distintas circunstancias que han hecho variar la relación laboral o contrato de trabajo, toda vez que a lo largo del tiempo han sufrido ciertas variaciones en su desempeño, tales como los que se mencionan a continuación.

### **a) El trabajo de mujeres y menores de edad**

Se encuentra regulado a partir del Artículo 148 al 155 del Código de Trabajo. Dentro de los aspectos más importantes de señalar de acuerdo a esta normativa, se encuentran los siguientes:

1. Se regula de manera específica una protección jurídica preferente en el caso de las mujeres y los menores de edad.
2. A pesar de que eso es positivo, el hecho de que se incluyan a ambos dentro de un mismo apartado, resulta poco técnico, si se toma en consideración que existen normas especiales para unos y otros, y principalmente en la actualidad que ha evolucionado considerablemente el derecho al trabajo de las mujeres, y las formas de eliminación del trabajo infantil en el caso de los menores.



3. De manera general, se establecen prohibiciones, para la realización del trabajo en lugares insalubres y peligrosos; el trabajo nocturno y extraordinario de los menores y lugares de expendio de bebidas alcohólicas; el trabajo de los menores de catorce años; se disminuye en una hora el trabajo para los trabajadores menores de edad mayores de 14 años y en 2 horas a los trabajadores entre los 12 y 14 años para cuyo trabajo se necesita autorización especial.
  
4. En el caso de la mujer, existe la prohibición de un trabajo no apropiado en condiciones de maternidad, la no discriminación de ninguna naturaleza; la inamovilidad en el embarazo y la lactancia; se le otorga descansos especiales durante el periodo pre y postnatal; así como de pagos por tales conceptos. Se regula la obligación de instaurar guarderías infantiles, en los centros de trabajo donde presten servicio más de treinta trabajadoras.

#### **b) Trabajo agrícola o ganadero**

El trabajo agrícola o ganadero que se realiza en el campo, ha sido considerado por los legisladores como un trabajo que merece o amerita ser protegido doblemente a través de una normativa específica que se establece a partir del Artículo 138 al 145 del Código de Trabajo. Dentro de los aspectos más importantes de señalar en esta normativa se encuentran los siguientes:

1. De igual manera que como se indicó en el trabajo de mujeres y menores, en este caso, no es lo mismo el trabajo agrícola y el trabajo ganadero, y tal como se encuentra regulado actualmente produce confusión y dificultad en su aplicación por estar desarrollando con desafortunada técnica jurídica.
2. Se refiere que los trabajadores campesinos son los peones, mozos, jornaleros, ganaderos, cuadrilleros y otros análogos que realizan en una empresa agrícola o ganadera los trabajos propios y habituales de ésta. <<La definición anterior no comprende a los contadores ni a los demás trabajadores intelectuales que pertenezcan al personal administrativo de una empresa agrícola o ganadera>>, como lo estipula el Artículo 138 del Código de Trabajo. Se hace una distinción de quiénes son y quienes no son considerados representantes del patrono o intermediarios de una empresa agrícola.

### **c) Trabajo a domicilio**

A partir del Artículo 156 del Código de Trabajo, se regulan las condiciones en que las personas realizan el trabajo a domicilio y de forma específica se establece: "Trabajadores a domicilio son los que elaboran Artículos en su hogar o en otro sitio elegido libremente por ellos, sin la vigilancia o la dirección inmediata del patrono o del representante de éste..."

Este es uno de los ejemplos por los cuales los legisladores deben reformar estas normas en virtud de que el trabajo a domicilio ha variado desde la época en que se consideraba de esa, manera a como sucede en la actualidad, pues existen una serie de modalidades en la realización del trabajo a domicilio que deben tener un marco normativo más acorde a esta realidad.

#### **d) El trabajo de transporte**

El Artículo 167 del Código de Trabajo lo define de siguiente manera: "Trabajadores de transporte son los que sirven en un vehículo que realiza la conducción de carga y de pasajeros o de una u otra, sea por tierra o por aire." De igual manera, tratándose de una especialidad en el trabajo y el carácter preferente que el legislador le ha querido dar a instituir algunas normas relacionadas con el trabajo sujeto a una doble protección legal, se debe reformar la misma a efecto de que se incluyan aspectos de trascendencia en la actualidad en esta materia, como por ejemplo, las jornadas en que se debe desarrollar este tipo de trabajo, tomando como base los horarios estipulados por las leyes de tránsito, los descansos, los tipos de trabajo, los tipos de transporte, pesado, de carga peligrosa, insalubre, etc. en armonía con la ley de tránsito.

#### **e) El trabajo doméstico**

El Código de Trabajo, en el Artículo 161, los define como: "Trabajadores domésticos son los que se dedican en forma habitual y continua a labores de aseo, asistencia y demás propias de un hogar o de otro sitio de residencia o habitación particular, que



no importen lucro o negocio para el patrono”. Recientemente se ha aprobado por parte de la Organización Internacional del Trabajo el Convenio 189 por lo que resulta conveniente ajustarlo a las normas actuales del Código de Trabajo.

#### **f) El trabajo de aprendizaje**

El Artículo 170 del Código de Trabajo indica que son aprendices los que se comprometen a trabajar para un patrono a cambio de que éste les enseñe en forma práctica un arte, profesión u oficio, sea directamente o por medio de un tercero, y les de la retribución convenida, la cual puede ser inferior al salario mínimo.

Este tipo de contrato sólo puede estipularse a plazo fijo, y corresponde a la Inspección General de Trabajo velar porque dure el tiempo necesario.

El Artículo 173 del Código de Trabajo faculta al patrono para dar por terminado el contrato sin responsabilidad, cuando el aprendiz adolezca de incapacidad manifiesta, asimismo. El pre-aviso para el trabajador, en este caso se reduce a cinco días solamente.

#### **g) El trabajo de la gente de mar y vías navegables**

A pesar de que pudiera pensarse que este tipo de trabajo no es muy común dentro de la sociedad guatemalteca, resulta evidente de que por el carácter especial de la actividad que realizan este tipo de trabajadores, merece una atención jurídica especial a través de un marco normativo como el presente, sin embargo, se tendría que ajustar a los



convenios internacionales sobre ello que existen y que derivado de que el Código de Trabajo data de los años cuarenta, es posible que no se encuentre ajustado a estas realidades, como sucede con los demás trabajos sujetos a régimen especial. Al respecto, el Artículo 175 del Código de Trabajo, indica: Trabajadores del mar y de las vías navegables son los que prestan servicios propios de la navegación a bordo de una nave, bajo las órdenes del capitán de ésta y a cambio de la manutención y del salario que hayan convenido. Este tipo de contrato se llama Contrato de Embarco. El patrono puede ser el naviero, armador, ya sea propietario o no de la misma. El capitán de la nave cuando no es el mismo patrono tiene carácter de representante de éste.



## CAPÍTULO II

### **2. El trabajo de los tele operadores o de los que laboran en los call centers en la doctrina y la legislación**

Para las personas que se dedican a la labor en los call center no es un secreto la explotación laboral y humana que se día con día se da dentro de dichos centros de trabajo, esto se debe a la inexistencia de reglamentos internos de trabajo, y por ende no reconocer derechos tales, como el descanso dentro de la jornada de trabajo, jornadas laborales hasta de 14 horas diarias, sin remuneración justa y en muchas ocasiones por debajo del salario mínimo, violentando derechos humanos como el poco tiempo para ingerir alimentos y para satisfacer necesidades fisiológicas.

Si bien es cierto la mayoría de empresas que contratan personal para desempeñar la labor como teleoperador, prefieren el perfil del adulto joven que por lo regular oscila entre los 18 y 30 años debiendo tener como requisitos mínimos una carrera a nivel medio, y de preferencia con preparación en un segundo idioma por lo regular ingles, ya que es para el empleador más fácil el adiestrar un personal joven, y de esa forma poder abusar de algunos de sus derechos laborales y humanos.

En ese orden de ideas, es lamentable el encontrar una legislación laboral guatemalteca, que no regula derechos específicos a favor de los que se desempeñan y se ganan muy dignamente la vida atrás de un ordenador, recibiendo o proyectando llamadas en ocasiones hasta un promedio de 300 llamadas por cada turno, lo cual acarrea gran

cantidad de estrés y enfermedades nerviosas al trabajador, ya que además de esta situación los encargados de los grupos de personal, tienen metas de efectividad y productividad que cumplir y presionan a tal grado a los empleados que muchos de ellos renuncian, o suspenden frecuentemente sus labores por enfermedad.

Y al analizar profundamente y de manera exhausta el tema de los trabajadores de call center, se evidencia que es un tema relativamente nuevo, toda vez que a proliferado en nuestro país con los avances tecnológicos y de la internet, por tal motivo aun no se encuentran definiciones concretas en la doctrina de derecho laboral.

## **2.1 Reseña histórica**

Los call centers como su nombre en inglés refiere, son centros de llamadas, en donde se pueden recibir y realizar las mismas. Respecto a su origen, conviene hacer reflexión en cuanto a que surgen “de la necesidad de prestar un servicio inmediato a los clientes a través del teléfono.

Para analizar su evolución histórica, se encuentran funcionando desde un tiempo considerable, al principio tenían carácter informativo y accesorio a la oferta principal de un producto; sin embargo, se expandió considerablemente, más aún en los últimos tiempos, como se verá más adelante.

Se ha señalado también que estos surgen derivado de lo que se ha denominado en el mundo globalizado como outsourcing que no es más que una estrategia empresarial

dirigida a obtener ventajas competitivas por nuevas empresas que se dedican íntegramente a desarrollar las diversas prácticas del call center.

“En 1962, la empresa automovilística Ford crea el primer call center del mundo pero no fue sino hasta el año de 1970 que esta industria se desarrolló para resolver las necesidades de empresas que requerían masificar la atención y en general, el contacto con consumidores o potenciales clientes. En la etapa de su nacimiento tenían un carácter informativo pero su uso se globalizó debido a la competitividad de las empresas y la demanda de los clientes, quienes contaban con cada vez menos tiempo libre”.<sup>10</sup>

Según indica Antón se establece en cuanto a la historia los siguientes aspectos:

- a) “Los orígenes de esta actividad se enmarcan entre el principio de los años 60 y el final de los 70 del siglo XX, en las grandes corporaciones americanas de seguros, comunicaciones, bancos e industria del motor.
- b) Su fin era atender a sus propios clientes mediante un sistema alternativo a la atención personal. El teléfono era la única tecnología de la época que permitía las relaciones a distancia entre usuarios y empresas. Los ordenadores tenían poca capacidad, eran lentos y pesados y el único soporte que permitía era el archivo histórico del cliente, con lo cual estos centros se dedicaban exclusivamente a la atención telefónica y siempre asignada a la propia actividad empresarial atendiendo

---

<sup>10</sup> Cicerone, Laura, **Call center y síndrome de burn out**, Tesis, Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires Argentina, Pág. 35.

consultas o reclamos.

- c) No existía el concepto de venta y captación de clientes de otras empresas competidoras. Las primeras compañías que ofrecieron este tipo de servicio fueron las de seguros, la automotriz y la banca. Un dato importante es que en esa época se prestaban servicios de atención al cliente en las compañías telefónicas, pero era con limitantes de información y valor agregado hacia el cliente; en ese período los monopolios eran omnipresentes y ejercían su poder, los clientes dependían de ellos.
- d) El mundo laboral de ese tiempo reflejaba que los trabajadores, que realizaban esta novedosa actividad, eran en su mayoría mujeres que correspondían a los lineamientos estrictos de la empresa, pero la relación más extendida entre empresas y usuarios siguió siendo personal, por medio de oficinas comerciales.
- e) La segunda fase de innovación y adaptación de los centros de servicio telefónico se produjo a principio de los años 90, cuando éstos se incrementaron en forma masiva.
- f) Se introdujeron nuevas tecnologías en campos como hardware, software, redes de servicios integrados (RDSI), internet, video-conferencia, páginas web y banda ancha (ADSL).<sup>11</sup>
- g) La misma autora citada, refiere que las nuevas necesidades que empezaron a surgir en las empresas y que demandaban los usuarios, obligaron a la instalación de

---

<sup>11</sup> Antón, Jonh, **Coaching Call Center Agents**. Pág. 23.



centros de atención a clientes especializados en servicios compartidos, donde a los servicios de voz se suman las políticas de ventas y captación-fidelización de clientes. “Hoy en día, los call center o centro de llamadas se han convertido en una estrategia competitiva que están utilizando las empresas para mejorar el servicio al cliente y se han tomado como herramienta para hacer negocios lucrativos.

- h) Los call center o centro de llamadas incursionaron en la economía de Guatemala en 1998. Durante ese año, la compañía ESSO fue una de las primeras en instalar en el país su call center con 200 operadores, quienes recibían datos por computadora, los analizaban y luego ofrecían soluciones a las gasolineras de Latinoamérica y de Estados Unidos. Dos años después, el 2 de febrero de 2000, Atento Centroamérica inició operaciones en Guatemala, con Atento, filial del Grupo Telefónica, y crearon aproximadamente mil puestos de trabajo directos como parte de un plan de negocio en Centroamérica. Atento Centroamérica contribuyó así con el desarrollo de la cultura de servicio de llamadas al cliente en la región, por medio de los centros de llamadas de atención al cliente. El concepto de centro de atención integral o call center fue la base que sustentó las operaciones de Atento, una innovadora empresa de tele servicios que forma parte de Atento Holding Company, una de las más innovadoras y experimentadas empresas, dedicadas a esta actividad, en el mundo de habla hispana.”<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Cano, Flor, **Los Reclamos Telefónicos en los call center como una herramienta para darle seguimiento a las quejas de los clientes**, Tesis, Usac, 1999. Pág. 43, 44.



- i) Se ha señalado en los últimos tiempos que “Guatemala está experimentando un crecimiento fuerte en el sector de las telecomunicaciones, aprovechando a plenitud su nueva posición como destino para call centers y Outsourcing de procesos de negocio. El mercado cuenta con experiencia tanto en servicios en idioma español como servicios bilingües. La gama de servicios que puede prestar el mercado guatemalteco es de categoría mundial. Aunque el sector nació con empresarios locales, en años recientes muchas empresas de presencia global han invertido en Guatemala, tal como: 24/7, Atento, Digitex, ACS, GE y ExxonMobil.”<sup>13</sup>

## 2.2 Definición de teletrabajo

La Organización Internacional del Trabajo define teletrabajo como: “Una forma de trabajo en la cual (a) el trabajo se realiza en una ubicación alejada de la oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y (b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación y evitando la comunicación personal tradicional que sigue siendo la mejor.

Gray, Hodson y Gordon describen el teletrabajo como: Una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o

---

<sup>13</sup> **Ibidem.**

parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico.”<sup>14</sup>

### 2.3 Definición de call center

“Son centros de llamadas entrantes in bound o salientes on bound especializados en brindar soporte, asistencia e información de un determinado producto o servicio, con sencillez y eficacia”.<sup>15</sup>

“Los Centros de Servicio Telefónico son una herramienta que permite dar servicio telefónico rápido y efectivo al consumidor que lo utiliza.”<sup>16</sup> “Un call center es un Centro de Servicio Telefónico constituido mediante una estructura definida para facilitar y mejorar la comunicación entre una empresa y sus clientes a través del teléfono, optimizando los recursos de la empresa con el fin de proporcionar mayor valor agregado al cliente y por tanto aumentar su competitividad”<sup>17</sup> y sus ingresos en ganancias.

De acuerdo a lo anteriormente anotado, en el teletrabajo que adquiere varias formas como la utilización de los call centers y considerando el surgimiento de nuevas tecnologías, se han señalado distintas formas de esta actividad de la manera siguiente:

1. “El teletrabajo a domicilio denominado también en inglés tele-homeworking. Trabajar

---

<sup>14</sup> Gray M. Hodson H. Gordón G. **El teletrabajo**, Pág. 98.

<sup>15</sup> Cicerone, Laura, **Ob. Cit.** Pág. 36.

<sup>16</sup> Cleveland Brad. **Call center management on fast forward**, Pág. 44.

<sup>17</sup> Antón, John. **Ob. Cit.** Pág. 24.

en el hogar es la forma más común y conocida de trabajar fuera del establecimiento de la empresa o institución. El trabajador ejecuta parcial o totalmente las tareas desde su casa, bien cumpliendo con el mismo horario de la empresa, para lo cual requiere contar con las herramientas de comunicación, o ajustando el horario a sus necesidades, para lo cual cumple con la entrega de productos previamente acordado con la jefatura.

2. Teletrabajo en una ubicación más cercana al hogar que al lugar de trabajo tradicional, como centros comunitarios que son centros que proveen facilidades electrónicas compartidas por diferentes usuarios, pertenecientes a una comunidad local, diferentes empresas o empresarios independientes. Estos centros están ubicados cerca del hogar de los trabajadores, y pueden ser usados también para propósitos adicionales como teleeducación, teleshopping u otros.
3. Telecottages/Tele centros comunitarios que son centros electrónicos que ofrecen a las comunidades locales acceso inmediato a las Tecnologías de la Información y Comunicación, al desarrollo de destrezas, así como a aspectos vinculados al trabajo con la red y la socialización, que podrían faltarle a quien trabaja desde su hogar.
4. Oficinas satélites que son unidades separadas dentro de una empresa, que están geográficamente alejadas de la organización central, pero que mantienen una constante comunicación electrónica. Por lo general, se encuentran más cerca del hogar del trabajador.

5. Teletrabajo en otro lugar de trabajo alternativo, donde lo hacen posible, como son los casos de telecentros que son instalaciones que están equipadas electrónicamente para el trabajo de oficina a distancia y no necesariamente están cercanas a la residencia del tele trabajador. En el caso de los denominados centros touchdown que son estaciones de trabajo temporales, típicamente perteneciente a empresas, los cuales pueden ser usados en términos de tiempo cortos, como por ejemplo los trabajadores móviles. Los call center que son lugares donde los operadores telefónicos hacen o reciben llamadas, utilizando tecnología automatizada de distribución de llamadas, y a menudo también, la integración de la computadora y el teléfono. Estos centros pueden ofrecer diferentes servicios como por ejemplo: telemarketing, tele banca, consultas, líneas de apoyo, ventas, entre otros, como es el caso que se analiza en este trabajo.”<sup>18</sup>

## 2.4 Características

Dentro de las principales se encuentran las siguientes:

1. Este tipo de empresas, cuentan con personal de estructura y el personal de operaciones. El personal de estructura es aquél cuyas funciones se centran en la ejecución de actividades de permanente necesidad para la empresa; en tanto que el personal de operaciones ejecuta su trabajo en las campañas o servicios que se conciertan por las empresas de tele marketing para un tercero. Las empresas conciben estos dos tipos de personal inmersos en dos estructuras organizativas. El

---

<sup>18</sup> Antón, John. **Ob. Cit.** Pág.25.



personal de estructura siempre trabaja presencialmente en la sede de la empresa; el personal de operaciones puede trabajar en la propia empresa que lo contrata o en la empresa tercera que ha contratado los servicios de la empresa de tele marketing.

2. El Centro de Servicio Telefónico funciona como un enlace entre la base de datos que posee el cliente y la empresa que presta el servicio y gracias a la informática es posible realizar varias transacciones por medio de la información que poseen ambas fuentes.
3. Permite a los coordinadores y supervisores realizar una serie de estadísticas e informes que luego se ofrecen al cliente como retroalimentación de la labor de un equipo de teleoperadores.
4. Generan una mayor fuente de empleo para personas que tienen posibilidades de laborar en determinados horarios y que les permiten por ello, dedicarse a otras actividades por ejemplo, de carácter académico o estudiantil, de conformidad con el nuevo principio doctrinario de flexibilidad laboral, el cual no inspira nuestro Código de Trabajo por ser de surgimiento reciente.
5. Permite que las personas se dediquen determinado tiempo a esta actividad laboral y puedan generar otros ingresos, laborando en otros horarios dentro de la misma empresa o bien en otras de similares condiciones.

## **2.5 Principios que lo rigen**

No existe en la doctrina principios que rige la actividad del teletrabajo en general o de lo que se ha denominado call centers, sin embargo, se debe tomar en consideración, dada la naturaleza de la actividad laboral que se desarrolla en este aspecto, lo siguiente:

1. Se pretende que a través de las actividades que se realizan, se logre mantener un justo equilibrio entre la flexibilidad y la seguridad en la organización del trabajo, que sea de beneficio para las relaciones laborales que se suscitan, entre patronos y trabajadores, lo cual fortalece la libertad de contratación y de trabajo.
2. Busca compatibilizar la vida familiar con la vida laboral de los trabajadores, lo cual se encuentra enmarcado dentro de las obligaciones de los miembros del grupo familiar de trabajar y de equiparar dentro de un plano de igualdad de condiciones a éstos, pues no existe ningún tipo de discriminación que conlleve ajustándose a una realidad concreta y objetiva.
3. Se pretende la mejora de la productividad y competitividad de las empresas, de una manera positiva, lo cual fomenta el empleo y fortalece las relaciones que se suscitan entre patronos y trabajadores.
4. Debe existir voluntariedad de los trabajadores a pactar las condiciones laborales, respetando las leyes del país de carácter laboral, y por lo tanto, el trabajador tiene las



mismas garantías laborales, legales, sindicales y de seguridad social que un empleado que realice tareas de diferente manera o de manera más tradicional.

5. El trabajador deberá recibir el mismo salario que uno que trabaje en condiciones tradicionales. De igual manera tiene el derecho a afiliarse o a constituir asociaciones sindicales, y a contar con la protección del sistema de seguridad social.
6. Los empleadores deberán también garantizar el acceso a capacitación y formación de los trabajadores y respetar la edad mínima de admisión al empleo o trabajo, en general, las leyes del país.
7. Lo mismo deberá suceder en el caso de las mujeres que se encuentren en estado de gestación y todos los derechos en materia de maternidad que estipula el Código de Trabajo.

## **2.6 Análisis de legislación comparada**

Al realizar un análisis del tema que causa controversia dentro de la presente investigación, es necesario el realizarlo a través del derecho comparado, tomando en cuenta a criterio personal que el derecho comparado es un método de análisis y específicamente para estudio, ya que algunos tratadistas lo definen como una rama del derecho, en tal virtud es necesario hacer hincapié en la necesidad de tomar ideas básicas para poder mejorar las condiciones de los teleoperadores y crear un régimen

En ese orden de ideas es necesario como ya se mencionó, tomar únicamente ideas principales que busquen mejoras para el teleoperador, ya que podemos constatar históricamente por ejemplo que en la República de Argentina en la década de los noventas se llevó a cabo una contra-reforma laboral que tuvo como punto de partida entre otras cosas un estudio de derecho comparado, y lo único que consiguió fue realizar una copia idéntica de muchos contratos laborales españoles, que luego los tratadistas argentinos llegaron a denominar como contratos basura, debido a que lo que hicieron fue aumentar el tiempo de periodo de prueba, contrataciones por tiempo determinado a personas mayores de cuarenta años y a mujeres, y en general a como de lugar reducir los costos de contratación, y por supuesto que inicialmente generaron más empleo, pero no fue otra cosa más que debilitar a toda la clase obrera y sindicalizada y aumentar la tasa de desempleo.

En consecuencia el estudio y observaciones de la legislación de distintos países que a continuación se mencionaran es únicamente con el objeto de dotar ideas concretas y reales de algunos de los beneficios y otros casos perjuicios que existen en pro y contra de los teleoperadores, ya que en muchos de los casos se ven beneficiados con el reconocimiento de más derechos en cumplimiento del principio de progresividad, pero en otros casos son perjudicados con jornadas extremadamente largas y agotadoras, las cuales traen consecuencias severas en la salud de los teleoperadores, ya que sufren de una gran cantidad de estrés, inclusive estrés crónico, que hace que deban de suspender sus labores por el seguro social, del país al que pertenecen, por tal motivo se considera importantísimo e indispensable el tomar en cuenta los siguientes países dentro de los cuales se encuentran algunos del continente europeo:

## 2.7. España

Este país es uno de los más avanzados en Europa con relación a las actividades laborales que genera el denominado tele marketing y los call centers, y que regula en forma específica aspectos relacionados con esta actividad.

Dentro de los aspectos más importantes de señalar se encuentran los siguientes:

1. Forma parte de las medidas de flexibilización laboral que ha implementado este país, como parte de una modernización del derecho de trabajo.
2. A pesar de que existen comunidades propias de este país que tienen normas diversas, en este tema, se encuentra regulado el teletrabajo y los call centers de una manera uniforme, pues existe un Estatuto de los trabajadores en el que se regula esta institución.
3. Se han manejado estadísticas en cuanto a esta actividad y se señala que aproximadamente el cuatro por ciento del total de trabajadores del país se dedican a realizar esta actividad y a nivel de la Unión Europea la cifra es del trece por ciento en relación del total de trabajadores.

4. Se incorporó al Artículo 13 del Estatuto de trabajadores, una reforma que se refiere al deseo de promover nuevas formas de desarrollar la actividad laboral (Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral) que procura también dar cabida, con garantías, al teletrabajo: una particular forma de organización del trabajo que encaja perfectamente en el modelo productivo y económico que se persigue, al favorecer la flexibilidad de las empresas en la organización del trabajo, incrementar las oportunidades de empleo y optimizar la relación entre tiempo de trabajo y vida personal y familiar. Por ello, se modificó la ordenación del tradicional trabajo a domicilio, para dar acogida, mediante una regulación equilibrada de derechos y obligaciones, al trabajo a distancia basado en el uso intensivo de las nuevas tecnologías.
  
5. En el Artículo 6 respecto al Trabajo a distancia, se redactó esta reforma de la siguiente manera: "Trabajo a distancia. Tendrá la consideración de trabajo a distancia aquél en que la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa. El acuerdo por el que se establezca el trabajo a distancia se formalizará por escrito. Tanto si el acuerdo se estableciera en el contrato inicial como si fuera posterior, le serán de aplicación las reglas contenidas en el Artículo 8.3 de esta Ley para la copia básica del contrato de trabajo. Los trabajadores a distancia tendrán los mismos derechos que los que prestan sus servicios en el centro de trabajo de la empresa, salvo aquéllos que sean inherentes a la realización de la prestación laboral en el mismo de manera presencial. En especial, el trabajador a distancia tendrá derecho a



percibir, como mínimo, la retribución total establecida conforme a su grupo profesional y funciones. El empresario deberá establecer los medios necesarios para asegurar el acceso efectivo de estos trabajadores a la formación profesional continua, a fin de favorecer su promoción profesional. Asimismo, a fin de posibilitar la movilidad y promoción, deberá informar a los trabajadores a distancia de la existencia de puestos de trabajo vacantes para su desarrollo presencial en sus centros de trabajo. Los trabajadores a distancia tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud resultando de aplicación, en todo caso, lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre y su normativa de desarrollo. Los trabajadores a distancia podrán ejercer los derechos de representación colectiva conforme a lo previsto en la presente Ley. A estos efectos dichos trabajadores deberán estar adscritos a un centro de trabajo concreto de la empresa”.

## **2.8 Perú**

En este país existe la Ley 30036 que regula en forma específica el teletrabajo como tal. Dentro de los aspectos más importantes de resaltar de la misma, se encuentran los siguientes:

1. En el Artículo 1 se regula el objeto de la ley y precisamente esta normativa tiene por objeto regular el teletrabajo, como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC), en las instituciones públicas y privadas, y promover políticas públicas para garantizar su desarrollo.

2. Se define al teletrabajo como el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado tele trabajador, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen, a su vez, el control y la supervisión de las labores. Son elementos que coadyuvan a tipificar el carácter subordinado de esta modalidad de trabajo, la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros, tal como lo refiere el Artículo 2 de esta normativa.
  
3. A partir del Artículo 3 se regulas algunas disposiciones relacionadas con el uso y cuidado de los equipos y que el tele trabajador es el responsable de su correcto uso y conservación, para lo cual evita que los bienes sean utilizados por terceros ajenos a la relación laboral. Y regula también la condición en cuanto al hecho de que estos equipos o herramientas puedan ser aportadas por el tele trabajador, en cuanto a que el patrono debe compensar la totalidad de los gastos, incluidos los gastos de comunicación, sin perjuicio de los mayores beneficios que pudieran pactarse por acuerdo individual o convenio colectivo. Si el tele trabajador realiza sus labores en una cabina de Internet o en un equipo proporcionado por terceras personas, el empleador asume los gastos que esto conlleva. El reglamento establece la forma como se efectuará esta compensación de condiciones de trabajo.
  
4. En el Artículo 4 se regula algunas variaciones de las condiciones de trabajo, que son importantes por la misma naturaleza de la prestación de este servicio, y se dice que por razones debidamente sustentadas, el empleador puede variar la modalidad de



prestación de servicios a la de teletrabajo, previo consentimiento del trabajador. El cambio de modalidad de prestación de servicios no afecta la naturaleza del vínculo laboral, la categoría, la remuneración y demás condiciones laborales, salvo aquellas vinculadas a la asistencia al centro de trabajo. Sin perjuicio de lo dispuesto en el primer párrafo, el tele trabajador puede solicitar al empleador la reversión de la prestación de sus servicios bajo esta modalidad. El empleador puede denegar dicha solicitud en uso de su facultad directriz. El empleador puede reponer al tele trabajador a la modalidad convencional de prestación de servicios que ejecutaba con anterioridad si se acredita que no se alcanzan los objetivos de la actividad bajo la modalidad de teletrabajo.

5. En cuanto a los derechos y obligaciones laborales, el Artículo 5 indica que el tele trabajador tiene los mismos derechos y obligaciones establecidos para los trabajadores del régimen laboral de la actividad privada. Pueden utilizarse todas las modalidades de contratación establecidas para dicho régimen. En todos los casos, el contrato de trabajo debe constar por escrito.

## **2.9. Colombia**

En este país existe la ley 1221 del año 2008, en la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo y otras disposiciones relacionadas con ello, por lo que a continuación, se presentan los aspectos más importantes de esta ley.

1. En esta normativa en el Artículo 1 se regula el objeto de la ley y dice que tiene por



objeto promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC).

2. A partir del Artículo 2 se establecen definiciones, y al referirse al teletrabajo establece que es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. El teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas:
  - Autónomos son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.
  - Móviles son aquellos tele trabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.
  - Suplementarios, son aquellos tele trabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.
  - Tele trabajador. Persona que desempeña actividades laborales a través de



tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios.

3. Dentro de la ley se establece una política pública de fomento del teletrabajo, en el Artículo 3 indica: Para el cumplimiento del objeto de la presente ley el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de la Protección Social, formulará, previo estudio Conpes, una Política Pública de Fomento al teletrabajo. Esta Política tendrá en cuenta los siguientes componentes: Infraestructura de telecomunicaciones. Acceso a equipos de computación. Aplicaciones y contenidos. Divulgación y mercadeo. Capacitación. Incentivos. Evaluación permanente y formulación de correctivos cuando su desarrollo lo requiera.
4. Respecto al teletrabajo para la población vulnerable, refiere que el Ministerio de la Protección Social, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta ley, formulará una política pública de incorporación al teletrabajo de la población vulnerable (Personas en situación de discapacidad, población en situación de desplazamiento forzado, población en situación de aislamiento geográfico, mujeres cabeza de hogar, población en reclusión, personas con amenaza de su vida).
5. Se crea a través de lo que establece el Artículo 4 la Red Nacional de Fomento del Teletrabajo y dice: Créase la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo de la cual harán parte: a) Entidades públicas del orden Nacional, que hacen parte de la agenda de conectividad; b) Empresas privadas de cualquier orden, representadas por los gremios que designe el Gobierno Nacional; c) Operadores de telefonía pública básica



conmutada nacional; d) Cafés Internet; e) Organismos y/o asociaciones profesionales. El Ministerio de la Protección Social ejercerá la coordinación general de la red de la que trata el presente Artículo.

6. Se establecen para la realización de este trabajo garantías laborales, sindicales y de seguridad social y al respecto dice el Artículo 6 lo siguiente:
  - A los tele trabajadores, dada la naturaleza especial de sus labores no les serán aplicables las disposiciones sobre jornada de trabajo, horas extraordinarias y trabajo nocturno. No obstante la anterior, el Ministerio de la Protección Social deberá adelantar una vigilancia especial para garantizar que los tele trabajadores no sean sometidos a excesivas cargas de trabajo.
  - El salario del tele trabajador no podrá ser inferior al que se pague por la misma labor, en la misma localidad y por igual rendimiento, al trabajador que preste sus servicios en el local del empleador.
  - En los casos en los que el empleador utilice solamente tele trabajadores, para fijar el importe del salario deberá tomarse en consideración la naturaleza del trabajo y la remuneración que se paga para labores similares en la localidad.
  - Una persona que tenga la condición de asalariado no se considerará tele trabajador por el mero hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como asalariado en su



domicilio o en lugar distinto de los locales de trabajo del empleador, en vez de realizarlo en su lugar de trabajo habitual.

- La asignación de tareas para los tele trabajadores deberá hacerse de manera que se garantice su derecho a contar con un descanso de carácter creativo, recreativo y cultural.
- Lo dispuesto en este Artículo será aplicado de manera que se promueva la igualdad de trato entre los tele trabajadores y los demás trabajadores, teniendo en cuenta las características particulares del teletrabajo y, cuando proceda, las condiciones aplicables a un tipo de trabajo idéntico o similar efectuado en una empresa. La igualdad de trato deberá fomentarse, en particular, respecto de: a) El derecho de los tele trabajadores a constituir o a afiliarse a las organizaciones que escojan y a participar en sus actividades; b) A protección de la discriminación en el empleo; c) La protección en materia de seguridad social (Sistema General de Pensiones, Sistema General de Seguridad Social en Salud y riesgos profesionales), de conformidad con lo previsto en la Ley 100 de 1993 y las normas que la modifiquen o adicionen o en las disposiciones que regulen los regímenes especiales; d) La remuneración; e) La protección por regímenes legales de seguridad social; f) El acceso a la formación; g) La edad mínima de admisión al empleo o al trabajo; h) La protección de la maternidad. Las tele trabajadoras tendrán derecho a retornar al mismo puesto de trabajo o a un puesto equivalente con la misma remuneración, al término de la licencia de maternidad. i) Respeto al derecho a la intimidad y privacidad del tele trabajador.



- Los empleadores deberán proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos de los tele trabajadores, conexiones, programas, valor de la energía, desplazamientos ordenados por él, necesarios para desempeñar sus funciones. Los elementos y medios suministrados no podrán ser usados por persona distinta al tele trabajador, quien al final del contrato deberá restituir los objetos entregados para la ejecución del mismo, en buen estado, salvo el deterioro natural.
- Si el tele trabajador no recibe los paquetes de información para que realice sus labores, o los programas para desempeñar su función, o no son arreglados a pesar de haberlo advertido no podrá dejar de reconocérsele el salario que tiene derecho. Cuando el lugar de trabajo sea suministrado por el empleador y no puede realizar la prestación debido a un corte en las líneas telefónicas o en el flujo eléctrico su labor debe ser retribuida. El trabajador que se desempeñe en la modalidad de móvil, no puede alegar estos imprevistos.
- El empleador, debe contemplar el puesto de trabajo del tele trabajador dentro de los planes y programas de salud ocupacional, así mismo debe contar con una red de atención de urgencias en caso de presentarse un accidente o enfermedad del tele trabajador cuando esté trabajando.
- La vinculación a través del teletrabajo es voluntaria, tanto para el empleador como para el trabajador. Los trabajadores que actualmente realicen su trabajo en las instalaciones del empleador, y pasen a ser tele trabajadores, conservan el derecho de solicitar en cualquier momento, volver a la actividad laboral convencional.



- Las empresas cuyas actividades tengan asiento en Colombia, que estén interesadas en vincular tele trabajadores, deberán hacerlo con personas domiciliadas en el territorio nacional, quienes desarrollarán sus labores en Colombia. 12. A todas las relaciones de teletrabajo que se desarrollen en el territorio nacional les será aplicada la legislación laboral colombiana, en cuanto sea más favorable para el tele trabajador. Parágrafo. Cuando el teletrabajo sea ejecutado donde sea verificable la jornada laboral, y el tele trabajador a petición del empleador se mantiene en la jornada laboral más de lo previsto en el Artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo y de la Seguridad Social, o le asigna más trabajo del normal, el pago de horas extras, dominicales y festivos se le dará el mismo tratamiento de cualquier otro empleado.
- Se crea en esta normativa un registro de las personas que realizan esta actividad, y el Artículo 7 refiere: Todo empleador que contrate tele trabajadores, debe informar de dicha vinculación a los Inspectores de Trabajo del respectivo municipio y donde no existan estos, al Alcalde Municipal, para lo cual el Ministerio de la Protección deberá reglamentar el formulario para suministrar la información necesaria.

## 2.10 Costa Rica

En este país centroamericano, se encuentra vigente la Ley para la Promoción, Regulación e Implementación del Teletrabajo y dentro de los aspectos más importantes de resaltar se encuentran los siguientes:

1. En el Artículo 1 se regula el objeto de la ley y dice que tiene como objeto promover,

regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones, a través de la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (Tics), ello independientemente de la ubicación geográfica del trabajador, la condición socioeconómica, la situación de discapacidad, la edad, la temática de género o cualquier otra variable que pudiese ser considerada como una potencial limitante para acceder al empleo.

2. Es aplicable en el caso del trabajo a distancia basado en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Queda sometida al ámbito de aplicación de la presente ley, toda la Administración Pública tanto centralizada como descentralizada, incluyendo aquellos entes pertenecientes al régimen municipal; así como también las instituciones autónomas y semiautónomas y las empresas públicas y privadas, que contraten personas bajo el concepto de teletrabajo.
3. Los objetivos de la ley son de acuerdo al Artículo 3 los siguientes: a) Promover y regular el teletrabajo como medio para modernizar la gestión de las organizaciones; b) Facilitar el ingreso de la población y grupos vulnerables a las fuentes de empleo; c) Integrar iniciativas para optimizar el uso de la infraestructura física y de las tecnologías de la información, con el fin de impulsar la aplicación del teletrabajo. d) Contribuir con acciones para la mejora del medio ambiente; y e) Facilitar el cierre de la brecha digital en el país.
4. En el Artículo 4 se establece la definición de Teletrabajo y dice que es una forma de

organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, utilizando como medias las tecnologías de la información y la comunicación (Tics) para brindar el servicio o producto, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. El Tele trabajador es la persona que desempeña sus labores en un lugar distinto de la sede de la empresa o institución para la cual trabaja; puede dividirse en las siguientes categorías: i.- Tele trabajador en relación de dependencia. Persona que teletrabaja para un patrono bajo una relación contractual que se establece por medio de un contrato de trabajo. ii.- Tele trabajador Autónomo: Persona que teletrabaja de forma independiente bajo una relación de servicios profesionales con los contratantes del bien acordado entre las partes. iii Las Tecnologías de la información y la comunicación: Son un conjunto de tecnologías que amalgaman los elementos y las técnicas usados en el tratamiento y la transmisión de la información, principalmente la informática, Internet y las telecomunicaciones. iv)

Los Telecentros son sitios de encuentro para la comunicación, capacitación, aprendizaje, contribución e intercambio digital, para compartir, enriquecer, procesar y recombinar datos e información, con el fin de empoderar y generar nuevos conocimientos desde las comunidades, especialmente aquellas más vulnerables.

5. Dentro de los principios que rige esta ley el Artículo 5 indica: a) Accesibilidad sin exclusión. b) Solidaridad hacia los grupos vulnerables; c) Cumplimiento de la normativa del trabajo y la salud ocupacional; d) Cumplimiento de los derechos y obligaciones de los patronos y tele trabajadores; e) Mejoramiento de la productividad



organizacional; f) Optimización en el uso de los recursos; y g) Sostenibilidad ambiental.

6. Se establece un espacio en la ley que regula los deberes del Estado para promover regular e implementar el teletrabajo en el contexto de la modernización, y el Artículo 6 indica que el Gobierno de la República por medio del Plan Nacional de Desarrollo fomentará en la empresa privada y en el sector público la modernización de la gestión por medio del teletrabajo a través del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Dicho ministerio pondrá en funcionamiento un sistema de inspección, vigilancia y control para garantizar el cumplimiento de la legislación laboral en el marco del teletrabajo.
  
7. Se crea la Agencia Reguladora para el Desarrollo del Teletrabajo, cuyo objetivo es planificar, organizar, coordinar y controlar las acciones necesarias para desarrollar el teletrabajo en el contexto de la modernización de la gestión en los entes del Estado, asesorar a las empresas y promover la inclusión de los diferentes grupos sociales a la fuerza laboral. Es un ente técnico con autonomía administrativa adscrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. La agencia tendrá las mismas regulaciones establecidas por la Ley N.º 8660 "Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones". Así también una política pública para el fomento del teletrabajo, en los siguientes campos: a) La infraestructura del Estado existente, que sea útil para el cumplimiento de los fines establecidos en la presente ley; b) Las tecnologías aplicadas al teletrabajo; c) Política de inclusión social por medio del teletrabajo; d) Responsabilidad ambiental en

materia de teletrabajo; e) Acciones formativas para desarrollar el teletrabajo; f) Incentivos para la promoción del teletrabajo; g) La creación de una red nacional para el fomento del teletrabajo; h) La creación de alianzas entre el sector público y el empresarial para el fomento del teletrabajo.

8. Se establecen también en el Artículo 9 incentivos gubernamentales para el fomento del teletrabajo, en donde se indica que el Gobierno de la República, a través de la Agencia Reguladora para el Desarrollo del Teletrabajo, establecerá los procedimientos para estimular a las organizaciones y otorgará una distinción para aquellas empresas o instituciones que implementen exitosamente la modalidad del teletrabajo dentro del enfoque de modernización de la gestión en su esquema de funcionamiento.
9. Se crea un marco normativo para la inclusión laboral de poblaciones vulnerables en la modalidad del teletrabajo y el Artículo 10 refiere: Accesibilidad y no discriminación  
Toda persona tendrá derecho a incorporarse al teletrabajo siempre que pueda desempeñarlo con idoneidad, independientemente de su ubicación geográfica, condición socioeconómica, situación de discapacidad, edad, género o cualquier otra variable que pudiese ser considerada como una potencial limitante para acceder al empleo. Se fomentará el acceso de las personas con discapacidad al teletrabajo, como un medio para mejorar su calidad de vida, a través de la reducción de la alta tasa de desempleo existente en esta población. Las instituciones públicas y la empresa privada, deberán incluir personas con discapacidad dentro de su planilla de trabajadores de acuerdo con las leyes que regulan esta materia; para tales efectos,

deberán realizarse los ajustes razonables en el puesto de trabajo, con el objetivo de que el empleado con discapacidad pueda ejercer adecuadamente sus funciones.

10. El tema de la equidad de género se maneja en este marco normativo, y el Artículo 4 refiere lo siguiente: La equidad de género será un eje transversal dentro del teletrabajo y no podrá practicarse ningún tipo de discriminación en razón del género.

11. Se regulan las garantías laborales en el marco del teletrabajo y el Artículo 15 refiere: Igualdad de trato para los tele trabajadores. Lo dispuesto en este Artículo será aplicado de manera que se promueva la igualdad de trato entre los tele trabajadores y los demás trabajadores, teniendo en cuenta las características particulares del teletrabajo y, cuando proceda, las condiciones aplicables a un tipo de trabajo idéntico o similar efectuado en una empresa; para tales efectos, se seguirán las siguientes disposiciones: a) El salario del tele trabajador no podrá ser inferior al que se pague por la misma labor en la empresa y por igual rendimiento, al trabajador que preste sus servicios en la sede del empleador de modo presencial; b) En los casos en los que el empleador utilice solamente tele trabajadores, para fijar el importe del salario deberá tomarse en consideración la naturaleza del trabajo y la remuneración que se paga para labores similares en las empresas que sí utilizan trabajadores presenciales; c) Los tele trabajadores tendrán el derecho de constituir o afiliarse a las organizaciones que elijan, así como también de participar en sus actividades; d) Todo tele trabajador gozará de la adecuada protección contra la discriminación en el empleo; e) Todo tele trabajador tendrá derecho a la protección en materia de seguridad social, acceso al Sistema de Pensiones, al Sistema General de Salud y a

la protección por riesgos laborales, de conformidad con la legislación emitida para tales efectos; f) Se garantizará la protección de la maternidad, a través de los derechos estipulados para la madre embarazada y en período de lactancia, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Código de Trabajo; g) Se garantizará el respeto de la intimidad y privacidad del tele trabajador; h) Cuando se utilicen los medios tecnológicos para la fiscalización y control del tele trabajador, como podrían ser las cámaras web o los chats el empleador debe informarlo en el contrato de trabajo y debe mantener una regulación al respecto de acuerdo con la normativa vigente; i) El tiempo diario laborado será el que establece la ley para las jornadas diurna, mixta o nocturna, de acuerdo con el momento en que se realicen las labores; y, j) Se aplicarán en el teletrabajo todos los derechos, garantías, deberes y obligaciones establecidos en la legislación del trabajo, tanto por parte de los tele trabajadores como por parte de los patronos.

12.El Artículo 16 se refiere a las obligaciones de los patronos y dice: para la implementación del teletrabajo: a) Los empleadores deberán proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos de los tele trabajadores, conexiones, programas, valor de la energía y los desplazamientos ordenados por él, necesarios para desempeñar sus funciones. No obstante, lo estipulado en este inciso, podrá ser variado en el contrato de teletrabajo por un mutuo acuerdo entre las partes; b) Cuando el tele trabajador no reciba los paquetes de información para que realice sus labores o los programas para desempeñar su función, o si estos no son arreglados a pesar de haberlo advertido el empleado, el patrono no podrá dejar de reconocerle el salario al cual tiene derecho. No obstante, lo estipulado en este inciso, podrá ser variado en el

contrato de teletrabajo por un mutuo acuerdo entre las partes; c) Cuando el lugar de trabajo sea suministrado por el empleador y no pueda realizarse la prestación debido a factores externos al trabajador, como podrían ser un corte en las líneas telefónicas, la interrupción en el servicio de Internet o un corte en el flujo eléctrico, el teletrabajador debe laborar desde las instalaciones del empleador o un telecentro y llegar a un mutuo acuerdo sobre los plazos de entrega del trabajo asignado; d) Además, para llevar a cabo sus funciones, los teletrabajadores podrán hacer uso de los centros comunitarios inteligentes y de los telecentros del estado o los dispuestos por su empresa o institución si los tuviere como apoyo, para realizar el trabajo; e) El empleador debe aplicar toda la normativa relacionada con los riesgos del trabajo a los empleados que laboren en la modalidad del teletrabajo; f) Además de las estipulaciones anteriores, el patrono estará sujeto a las demás obligaciones enunciadas en la legislación vigente sobre el trabajo en Costa Rica, así como también a las normas que se establezcan en el reglamento de la presente ley.

13. El Artículo 19 refiere con relación al contrato de trabajo lo siguiente: Para establecer una relación de teletrabajo regida por los principios de la presente ley, el patrono y el teletrabajador deberán suscribir un contrato de teletrabajo, el cual se sujete a esta norma y a las demás disposiciones que norman el empleo en Costa Rica. En dicho contrato, deberá especificarse en forma clara y detallada las condiciones en que se ejecutarán las labores, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades que deben asumir las partes.

## 2.11 Argentina

Esta normativa es de importancia en la actualidad, por cuanto se ajusta a lo que está sucediendo con la globalización económica y la trascendencia de los contratos de trabajo actuales, en cuanto a pactar diversas condiciones de los mismos en cuanto a horario, lugar de cumplimiento, etc.

Dentro de los aspectos más importantes de citar de esta ley se encuentran los siguientes:

1. El Artículo 1° conceptualiza al teletrabajo y al tele trabajador diciendo que, el primero es la realización de actos de ejecución de obras o prestación de servicios, en las que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugar distinto del establecimiento del empleador, utilizando todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones.
2. El Artículo 1° se denota las características que debe reunir el trabajo para ser considerado como teletrabajo, es decir, que sea realizado fuera de las oficinas del empleador, sin importar el periodo y mediante la utilización de la TIC'S. Al tratarse de una ley de teletrabajo en relación de dependencia, se aclara que cualquiera sea el trabajo debe realizarse en favor de otra y bajo la dependencia de ésta, en forma voluntaria y mediante el pago de una remuneración.
3. El Artículo 2° señala que los tele trabajadores, gozaran de los mismos derechos que los demás trabajadores en relación de dependencia, sin perjuicio de los establecido



específicamente para éstos trabajadores en los convenios colectivo. Los tele trabajadores tienen iguales derechos que los demás trabajadores en relación de dependencia, las comisiones paritarias de los convenios pueden establecer otras condiciones de trabajo, teniendo en cuenta la particularidad de la prestación, la índole de la relación y el respecto del principio de igualdad de trato entre tele trabajador y un trabajador que desempeñe igual tarea en el establecimiento del empleador. En la misma norma se incluyó que las negociaciones colectivas deberán contemplar, en particular, los regímenes de remuneración y jornada de trabajo, la promoción profesional y la formación en el trabajo.

4. El Artículo 3° establece que los sistemas de control destinados a la protección de los bienes e informaciones de propiedad del empleador deberán salvaguardar la intimidad del trabajador y la privacidad de su domicilio. Esta forma refiere a los sistemas de control implementados por los empleadores a fin de proteger la intimidad y privacidad de los tele trabajadores. Este derecho es común a todos los trabajadores y deben ser respetados por sus empleadores.
  
5. El Artículo 4° reglamenta que los empleadores debe proveer al trabajador el equipamiento necesario y financiarán su mantenimiento a fin de que éste pueda cumplir eficazmente su tarea. Para el caso de que el tele trabajador aporte su propio equipamiento, el empleador deberá compensar la totalidad de los gastos. Este Artículo hace alusión a la obligación del empleador de dotar al trabajador equipamiento adecuado para su trabajo, como así también compensar a aquel trabajador que haya aportado sus equipos a fin de realizar el trabajo encomendado.



6. El Artículo 5° establece que el tele trabajador ere responsable por su uso correcto, a cuyo fin tendrá la obligación de evitar que los bienes sean utilizados por terceros ajenos a la relación o contrato de trabajo. En cuanto a una de las responsabilidades que debe asumir el tele trabajador, la norma lo obliga a utilizar correctamente el equipamiento proporcionado por el empleador, haciendo responsable por su mal uso ya sea por el mismo o terceros, lo reviste ubica como custodio o guardián de los equipos del empleador.
  
7. El Artículo 6° señala que cuando se requiera que un trabajador desempeñe sus labores como un tele trabajador, solo podrá hacerse con consentimiento del trabajador. Toda transformación o modificación de las condiciones de prestación de servicio en teletrabajo solo podrá realizarse con la conformidad por escrito del trabajador. En el caso de que se hubiera producido alguna modificación, el tele trabajador podrá solicitar la revisión a su condición anterior sin límite alguno, a cuyo fin deberá notificar al empleador. Este Artículo reglamentara los casos de modificación o transformación de la modalidad de trabajo, exigiendo para cualquier acto de ésta naturaleza la conformidad voluntaria y expresa del trabajador, como así también la notificación previa y fehaciente de cualquier modificación a su empleador.
  
8. El Artículo 7° exige a las autoridades la obligación de promover las normas relativas a higiene y seguridad social atendiendo a las características propias de la prestación, y la inclusión d las enfermedades causadas por este tipo de actividad. Como todo tipo de trabajo prestado en relación de dependencia y en el establecimiento del



empleador, a fin de lograr igualdad de trato y derecho con los teletrabajadores, la ley exige que se promuevan normas de higiene y seguridad social común a todos los trabajadores sin distinción.

9. El Artículo 8° señala, que en los casos no previstos en esta ley se aplicarán las disposiciones de la Ley de Contrato de Trabajo en las condiciones previstas en el Artículo 2° de la misma norma. Al tratarse de un proyecto con previsiones generales, esta norma busca prever casos no contemplados, aplicando supletoriamente la Ley de Contrato de Trabajo por tratarse de teletrabajadores en relación de dependencia.
  
10. Las siguientes normas refieren acerca de las obligaciones y derechos de cada uno de los intervinientes en esta materia, específicamente el trabajador, el patrono, el intermediario, las condiciones de trabajo que deben observarse como mínimas, así también la intervención de las autoridades del Ministerio de Trabajo de dicho estado, en relación a las sanciones que se pueden imponer en caso de incumplimiento de dichas obligaciones.
  
11. Como se observa, en una ley innovadora que a través de reglamentos como sucede en este tipo de legislaciones en este país se adaptan a las circunstancias de los centros de trabajo y lo relativo al teletrabajo.



## CAPÍTULO III

### **3. Los derechos que se consideran conculcados de los y las trabajadoras que trabajan como tele operadores en los call centers**

Es trascendental el mencionar el quebrantamiento en materia laboral que realizan los empleadores de los call center, ya que si se hace una lista de derechos laborales violentados, esta sería muy amplia, pero entre otros, se puede mencionar:

- Aumento obligado a la jornada de trabajo
- No remuneración justa por tiempo extraordinario de trabajo
- Prohibición al descanso dentro de la jornada de trabajo

#### **3.1 El teletrabajo y el trabajo de los call centers en Guatemala**

Es evidente de que la creación de nuevas fuentes de trabajo resultan aspectos positivos para el caso de Guatemala, pues la situación de desempleo actualmente es elevado. “Según las estadísticas el 4.6 por ciento de la población económicamente activa en Guatemala, se encuentra sin un empleo. Del total de desocupados el 45.81 por ciento son hombres y 54.19 por ciento son mujeres. Lo anterior resulta alarmante y cada día va empeorando porque el Estado no ha impulsado políticas de empleo para aperturar fuentes de trabajo.

A la par de lo anterior, año con año se gradúan estudiantes de nivel diversificado que necesitan trabajar o emplearse y es probable dadas estas estadísticas que del total de egresados de este nivel, un porcentaje relativamente bajo es el que se ubica en la empresa privada fundamentalmente.”<sup>19</sup>

Por ello, resulta importante analizar desde esta perspectiva lo que implica para Guatemala, el surgimiento de los call center y la influencia que ha tenido en relación a la problemática del desempleo. “Guatemala está experimentando un crecimiento fuerte en el sector de las telecomunicaciones, aprovechando a plenitud su nueva posición como destino para call centers y outsourcing de procesos de negocio. El mercado cuenta con experiencia tanto en servicios en idioma español como servicios bilingües. La gama de servicios que puede prestar el mercado guatemalteco es de categoría mundial.

Aunque el sector nació con empresarios locales en años recientes, muchas empresas de presencia global han invertido en Guatemala, tal como: 24/7, Atento, Digitex, ACS, GE y ExxonMobil. En Guatemala, actualmente se goza de lo que fue una de las más exitosas privatizaciones de telefonía estatal en el mundo”.<sup>20</sup>

“De acuerdo con estadísticas del Programa Nacional de Competitividad (PRONACOM), existen 23 call center en el país, 22 en la ciudad capital y uno en Quetzaltenango, los cuales emplean a 12 mil 653 agentes telefónicos. Las estadísticas resaltan que 6 mil 283 son agentes que atienden llamadas en inglés, mientras que 6 mil 370 son en español. La

---

<sup>19</sup> <http://www.estrategiaynegocios.net/en> (Consulta: 2-8-2014). **Centroamérica & Mundo.**

<sup>20</sup> Cano Flor, **Ob. Cit.** Pág. 87.



empresa que cuenta con más plazas es Atento de España, que emplea a dos quinientos cincuenta personas, seguida de Genpact, anteriormente de GE Money de Estados Unidos con mil quinientos puestos y en tercera posición 24/7 Customer de India con mil empleados. Del total de empresas quince atienden al mercado estadounidense, cuatro al mercado local, tres al mexicano y uno al español, nueve son de capital guatemalteco, dos de capital español, uno hindú/guatemalteco, uno de origen hindú y uno mexicano”.<sup>21</sup>.

### **3.2 Condiciones de trabajo actuales**

Derivado de la consulta a varias fuentes bibliográficas y documentales en relación a las condiciones en que se encuentran los trabajadores en los call centers, se tiene a continuación la siguiente información.

1. Se trata de un trabajo pesado por la cantidad de comunicaciones que tienen que realizar en un periodo de tiempo determinado, y que si bien la jornada puede ser menor a la que realiza un trabajador tradicional, el tiempo que el tele trabajador se encuentra al frente de los call centers es rutinario y cansado.
2. Lo anterior aunado al hecho de que por tratarse de media jornada de trabajo, en el caso de los tele operadores, éstos se comprometen a la realización de otras actividades o tareas relacionadas con otro tipo de trabajo, deporte, estudio, etc.

---

<sup>21</sup> <http://www.pronacom.guate.com.html> (Consulta: 15-8-2014).

3. Derivado de la media jornada de trabajo, así como el hecho de mantenerse en comunicaciones telefónicas constantes, es posible que no se realicen amistades o relaciones laborales con lo demás compañeros de trabajo. Así también, el mobiliario que se utiliza debe ser el adecuado para la comodidad de los tele operadores o tele trabajadores, pues pasan el mayor tiempo del horario de trabajo sentados.
  
4. En cuanto a las oportunidades de crecer, pareciera que no es posible, pues solo existen generalmente tele trabajadores y supervisores de éstos.

### **3.3 Derechos laborales conculcados a los trabajadores en los call centers**

Como se dijo arriba, los trabajadores en los call center pasan varias horas sentados frente a la computadora, atendiendo llamadas de clientes que buscan soluciones rápidas a sus solicitudes, por lo que es común que terminen con un dolor en el cuello, dolor en su antebrazo por utilizar el mouse y el teclado por un tiempo significativo.

Estas condiciones requieren que el tele trabajador deba mantener una postura adecuada y el mobiliario que utilice también debe ser el adecuado, así como el ambiente de trabajo, en el sentido de trabajo de los tele comunicadores y que exista iluminación, ventilación, espacio apropiado, etc. La postura genera problemas físicos de tensión en la espalda. Estos constituyen aspectos mínimos en cuanto a la forma en que los tele trabajadores realizan su trabajo; sin embargo, existen otros aspectos a considerar de fondo como los siguientes:

1. En primer lugar, conviene efectuar un breve análisis acerca del derecho al trabajo, que se encuentra regulado del Artículo 101 al 112 de la Constitución Política de la República, que es la ley fundamental, normas de carácter ordinario como sucede con el Código de Trabajo y otras leyes relacionadas al trabajo.
2. En este caso, se analiza que el régimen laboral del país se organiza según la Constitución Política de la República de Guatemala bajo principios de justicia social, y en el tema del teletrabajo, no se ha realizado ningún estudio por parte del Congreso de la República que haya entrado en análisis para una posible iniciativa de ley que conlleve regular en forma específica mediante una protección especial el trabajo que realizan los empleados en los call centers y en general, el teletrabajo.
3. En el caso del teletrabajo, también se debe considerar al derecho de trabajo como un derecho tutelar de los trabajadores y que constituye un mínimum de garantías sociales, protectoras de trabajador, pero en este caso, no se cuenta con normas expresas específicas sino normas generales para los trabajos tradicionales.
4. Dentro de los derechos sociales mínimos se encuentra el derecho a la libre elección de trabajo y a condiciones económicas satisfactorias que garanticen al trabajador y a su familia una existencia digna, y en el caso del teletrabajo o el trabajo que se realiza en los call centers no ha existido una evaluación estatal que conlleve determinar las condiciones en que se realizan estas tareas no solamente de carácter físico sino en lo económico.



5. Se violenta el derecho a que todo trabajo será equitativamente remunerado, salvo lo que al respecto determine la ley, pues no se tiene claridad en el caso del manejo del salario mínimo y la realización de media jornada de trabajo. Si puede darse el caso que se supere el pago del salario mínimo con este tipo de trabajo y se aventaje al trabajador por realizarlo en media jornada, teniendo oportunidad de ocuparse y generar otro ingreso en otro trabajo igual o similar en la jornada en la que le queda libre. Sin embargo debe hacerse un análisis de la calidad del trabajo y la naturaleza del mismo, para estimar éstos aspectos, lo cual no ha sucedido y solo se puede describir desde la perspectiva de los beneficios que aparentemente le son dados a los trabajadores, lo cual no puede ser totalmente cierto, pues no se cuentan con datos objetivos.
6. Se violenta el principio de igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, pues es evidente de que no existe un control.
7. Existe explotación laboral con el hecho de que el trabajador se le impongan metas en cuanto a mantenerse frente a una computadora y generar conversaciones telefónicas con clientes, lo cual lógicamente le genera a los patronos ingresos derivados de los bienes y servicios que se venden, pero no se ha hecho un estudio respecto a que efectos nocivos provocan los turnos realizados por los trabajadores en los call centers, no cumpliéndose el principio relacionado.
8. Se violenta el principio de igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de eficiencia y antigüedad, pues lo que interesa a los patronos en este tipo de



servicios es la productividad que pueda ofrecer el trabajador y es posible que los trabajadores que superan una edad, ya no podrían ser productivos para aquellos patronos, especialmente por la naturaleza del trabajo que se realiza.

9. Se ignora lo relacionado a la fijación del salario mínimo. La tendencia derivada de la flexibilidad en el trabajo que se maneja como teoría actualmente en base a la globalización económica y social mundial, no toma en cuenta el salario mínimo; aunque las condiciones pactadas pueden ser superiores a este salario, no equipara o no compensa lo relacionado a las condiciones laborales en que el trabajo o teletrabajo se realiza.
10. Se violenta lo relacionado a la jornada de trabajo y la razón de ser de la misma, no existiendo una normativa que regule lo relacionado al trabajo efectivo, diurno, mixto, nocturno, y lo que podría equivaler al mínimo de horas laborales a la semana como lo establece la Constitución Política de la República de Guatemala.
11. No se tiene claridad con respecto al derecho del trabajador a un día de descanso remunerado por cada semana ordinaria de trabajo o por cada seis días consecutivos de labores, ni mucho menos lo relacionado a los días de asueto reconocidos por la ley que también deben ser remunerados el doble, y que en el tema de los trabajadores de los call centers debe ser de la misma manera, pero posiblemente no sea así.
12. Lo mismo puede suceder en el caso de los quince días hábiles como mínimo que

debe gozar el trabajador en concepto de vacaciones, y podría por ello, incumplirse el principio de que las vacaciones deberán ser efectivas y no podrá el empleador compensar este derecho en forma distinta.

13. De igual forma lo relacionado con la obligación del empleador de otorgar cada año un aguinaldo no menor del ciento por ciento del salario mensual, o el que ya estuviere establecido si fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha del otorgamiento. Debe ser a los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto proporcionalmente al tiempo laborado, pues da la apariencia de que se trata de un trabajo poco formal en donde entran y salen trabajadores por un tiempo no duradero, como para considerar estos aspectos.
14. Se violenta los derechos de la mujer trabajadora y las condiciones en que debe prestar el servicio, por cuanto, todos hombres y mujeres deben ser tratados por igual. Se hace diferenciación entre las mujeres casadas y de determinada edad, en relación a las solteras, pues lógicamente como se sabe, se establece una edad promedio para optar a dichos puestos, lo cual es conculcar principios constitucionales de carácter laboral.
15. En lo que respecta a la maternidad también, se considera que se trasgreden los derechos, por el hecho de que se da igual trato a hombres y mujeres, y las condiciones de la mujer que se encuentra en estado de embarazo no pueden ser



iguales a las condiciones en que se realiza este trabajo en el caso de las mujeres que no lo están.

16. No se tiene conocimiento de la contratación de menores de edad, sin embargo, deben regularse aspectos relacionados con el trabajo que estas personas puedan realizar los derechos laborales que para ellos se regulan en la Constitución Política de la República de Guatemala, el Código de Trabajo y las normas internacionales de trabajo relacionadas al trabajo infantil.
17. No se tiene conocimiento que en estos centros de trabajo, se contraten a personas mayores de sesenta años, por lo que también se considera se violentan estos derechos al trabajo a las personas de la tercera edad, es decir, el adulto mayor.
18. No es posible que los ciegos, minusválidos o personas con alguna deficiencia física pueda optar a estos cargos, lo cual también tiene carácter discriminatorio, y debe existir una regulación al respecto. De igual forma, sucede con la preferencia de trabajadores extranjeros sobre los guatemaltecos, violentándose con ello principios constitucionales, y esto puede deberse al poco nivel académico en el manejo de idiomas de lo cual adolecen los guatemaltecos, la verdad se debe más al malinchismo pues se considera subconscientemente que los extranjeros son mejores que los guatemaltecos, pues hay nacionales muy hábiles en idiomas.
19. Se incumple el principio de que refiere la Constitución, cuando indica que se deberá fijar las normas de cumplimiento obligatorio para empleadores y trabajadores en los

contratos individuales y colectivos de trabajo, al no extenderse contratos escritos de trabajo. Empleadores y trabajadores procurarán el desarrollo económico de la empresa para beneficio común, sin embargo, como sucede en las fincas, los trabajadores no son considerados de esta manera, y lo que resulta importante es el hecho de la productividad.

20. Se impide el derecho de los trabajadores en este tipo de trabajos a la sindicalización libre. La Constitución Política de la República y el Código de Trabajo respecto a este derecho refiere que lo podrán ejercer sin discriminación alguna y sin estar sujetos a autorización previa, debiendo únicamente cumplir con llenar los requisitos que establezca la ley. Los trabajadores no podrán ser despedidos por participar en la formación de un sindicato, debiendo gozar de este derecho a partir del momento en que den aviso a la Inspección General de Trabajo. Sólo los guatemaltecos por nacimiento podrán intervenir en la organización, dirección y asesoría de las entidades sindicales.

21. Se incumple la obligación de establecer instituciones económicas y de previsión social que, en beneficio de los trabajadores, otorguen prestaciones de todo orden, especialmente por invalidez, jubilación y sobrevivencia, únicamente se cumple algunas veces con el pago al seguro social, sin que existan otras alternativas que conlleven mejorar las condiciones prestadas por el seguro social que no son las más adecuadas.

22. Se incumple el derecho que tienen los trabajadores en esta actividad laboral, de que

el Estado participe en convenios y tratados internacionales o regionales que concedan a los tele trabajadores, mejores protecciones o condiciones. En tales casos, lo establecido en dichos convenios y tratados se considerará como parte de los derechos mínimos de que gozan los trabajadores de la República de Guatemala.

23. En el caso de los trabajadores del Estado y el régimen especial de trabajo, también no se ha regulado respecto a la realización por parte del Estado como generador de fuentes de empleo, de una normativa que establezca las condiciones del Estado para la contratación de personal en este ámbito.

24. Las condiciones laborales en que se realiza este tipo de trabajos, tiene más la tendencia al orden civil, no solo por el hecho de que no se cuenta con una normativa específica, sino también por el hecho de que los trabajadores en estas actividades han quedado a la deriva sin que el Estado se preocupe por las condiciones laborales en que estos prestan sus servicios y de los derechos laborales que les son conculcados.

### **3.4 Las condiciones de trabajo que no se regulan**

De conformidad con lo anotado anteriormente, es evidente de que derivado de la violación a derechos fundamentales, en varios de estos, la principal causa es por el hecho de que no se encuentran regulados, y se deja al libre albedrío de los patronos la forma en que se procederá con respecto a los tele trabajadores, materializándose en este caso, la desigualdad económica o material que se suscita en las relaciones

laborales, sin que exista una equiparación de la ley a favor de esa desigualdad para colocar al trabajador dentro de un plano más o menos de igualdad de condiciones, como si sucede en el caso de los trabajadores con actividades laborales tradicionales.

En ese sentido, se toma en consideración la necesidad de que se regulen los siguientes aspectos:

1. Debe existir un marco normativo que establezca una clasificación de los riesgos psicosociales que se producen derivado de la naturaleza del trabajo realizado por los tele trabajadores. Los factores que involucra estos riesgos son el medio ambiente de trabajo que son todos los factores de orden físico o material, como el ruido, las vibraciones y los agentes químicos que pueden originar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales; estos factores inciden negativamente en el bienestar del individuo y su satisfacción. Los factores intrínsecos de trabajo son los factores negativos que tienen que ver con el propio contenido del trabajo. Algunos de ellos son: la imposibilidad de utilizar en el oficio las propias aptitudes; el bajo nivel de cualificación exigida por el puesto y, en consecuencia, las menores posibilidades de realizar un trabajo satisfactorio; los oficios cuyas tareas son puramente repetitivas, monótonas, carentes de interés; el bajo nivel de responsabilidad y sujeción del individuo a normas, métodos, ritmos, sin poder decidir en los más mínimo sobre el trabajo que se realiza; y la sobrecarga laboral, que podrá ser cualitativa o cuantitativa.
2. No se han considerado los trabajos que exigen una mayor atención por parte del individuo que pueden llegar a ser desgastantes y altamente estresantes, como

sucede con las diferentes formas de trabajo que se realiza a través del tele trabajo.

3. La regulación específica de la jornada laboral, deberá tomar en consideración el tipo de trabajo, establecimiento de pausas para descanso, ritmos de trabajo y turnos laborales.
4. Ajustar los derechos laborales y garantías fundamentales de los trabajadores a la forma en que se realiza este trabajo, para equiparar esas condiciones y procurar con ello que no se violenten sus derechos fundamentales.

### **3.5 Aspectos generales del régimen especial del trabajo en los call centers que deben legislarse en Guatemala**

Se deben establecer garantías laborales para los trabajadores en esta actividad que tiene características de especiales.

Dentro de los aspectos a considerar se encuentran las siguientes.

1. Derivado a la naturaleza de las funciones de los trabajadores en este ámbito laboral, no debería aplicárseles las disposiciones comunes respecto a la jornada de trabajo, horas extraordinarias y trabajo nocturno. En contraposición con ello, debería el Ministerio de Trabajo y Previsión Social adoptar las medidas pertinentes para la vigilancia en esta materia, evitando que sean sometidos a excesivas cargas de trabajo.

2. En cuanto al salario no puede ser inferior al que se pague por la misma labor en la misma localidad y por igual rendimiento y no debe ser inferior al salario mínimo.
3. Debe existir principios en esta materia que regulen la igualdad de trato en el caso de los tele trabajadores y los demás trabajadores, a partir de tener en consideración las características particulares del teletrabajo, que deben quedar plenamente establecidas.
4. Se debe regular lo relativo a la protección contra la discriminación, en materia de seguridad social, lo que refiere respecto a la remuneración y la protección bajo régimen especial de trabajo, incluida como normativa en el Código de Trabajo, o la conformación de un marco normativo al respecto.

### **3.6 Consecuencias para el trabajador**

En el orden de ideas basado en el análisis que hasta el momento se ha realizado, es exageradamente notorio, que los trabajadores de call center sufren un sinnúmero de consecuencias por su labor, tanto a nivel jurídico, social, económico y en su salud, ya que en el primero en mención, se constata que no existe una legislación adecuada y específica para su labor, socialmente afectados por la explotación laboral de las grandes empresas de call center, y económicamente toda vez que los salarios muchas veces no se ajustan a las mínimas de garantías regulados en la ley interna de Guatemala, y por ende todo esto afecta la salud del trabajador, ya que se somete a niveles de estrés inclusive agudo y crónico, ya que el trabajador sabe que si no cumple sus metas de



efectividad o productividad su salario será menor al mínimo por condiciones a satisfacción del patrono.

### **3.6.1 Políticas**

En el orden político, se debe considerar el aspecto de intervención del Estado en la conformación de políticas sociales laborales a favor de la clase trabajadora en relación a este tipo de trabajo que si bien ha generado en los últimos años fuentes de trabajo, también lo es que las condiciones en que este trabajo se realiza no son las más apropiadas para los trabajadores y trabajadoras, encontrándose desprotegidos legalmente de sus derechos, por cuanto pareciera que los servicios que prestan más se regulan por normas de naturaleza civil, como sucede en el caso de la prestación de servicios profesionales solamente y que ese hecho de ninguna manera beneficia a los trabajadores, sino más bien beneficia a la clase patronal.

Al no estar de acuerdo el trabajador con determinadas condiciones de trabajo, simplemente no es contratado, y detrás de él se encuentran una gran cantidad de personas que si podrían aceptar dichas condiciones, lo cual coloca al Estado en un ente que no brinda protección a la desigualdad material o económica que existe entre patronos y trabajadores en este ámbito por el hecho de que no existen normas mínimas que deben ser ajustadas a estas realidades.

Es por ello, que no existe una verdadera política ni interés real del estado en programas de desarrollo del trabajo de los call centers a través del Ministerio de Trabajo ni en la



promulgación de leyes que regulan este régimen de trabajo y los derechos de los teletrabajadores por medio del Organismo Legislativo.

### **3.6.2 Económicas**

De conformidad con los datos obtenidos, resulta evidente que pareciera ventajoso para los jóvenes especialmente el hecho de ser contratados y obtener como salario una cantidad superior al salario mínimo, a cambio de la realización de un trabajo en un tiempo determinado; sin embargo, ello, no compensa la desigualdad que existe entre este tipo de trabajadores respecto a aquellos que perciben un salario mínimo pero que tienen derecho a un descanso determinado, a un periodo de almuerzo o de ir al baño, refaccionar, el hecho de que no trabajen en base a productividad exclusivamente, sino también a eficiencia y calidad.

Así también, el hecho de que en varios centros de trabajo, no pretendan ajustarse los patronos a las normas laborales, sino a la contratación de servicios profesionales. El hecho de que se esté brindando un ingreso superior al salario mínimo, pareciera beneficiar al trabajador, sin embargo, no es así, por cuanto, se pierden de otros derechos fundamentales que les asisten, como el pago de indemnización, vacaciones, aguinaldo, bono catorce, daños y perjuicios por despidos injustificados, etc.

### **3.6.3 Jurídicas**

Básicamente en este orden, se toma en consideración la desventaja en que se coloca al



trabajador de los call centers por el simple hecho de que no exista una normativa específica que regule aspectos especializados de los ya contemplados arriba, y que lógicamente violentan sus derechos fundamentales.

#### **3.6.4 Sociales**

Las consecuencias de esta naturaleza no solo afectan a los trabajadores en esta actividad de manera directa, sino en forma colectiva, puesto que el sector de trabajadores constituye un importante sector de la sociedad, y abarca no solo los beneficios o perjuicios que pudiera generar en este caso, para él, sino también para su familia, y de allí el carácter tutelar de las normas laborales respecto a que el Estado debe intervenir en una protección jurídica preferente.

#### **3.6.5 De salud**

En este aspecto tan importante como parte de las obligaciones del Estado establecidas en el Artículo 1 y 2 de la Constitución Política de la República de Guatemala es evidente que de no tomarse las medidas relacionadas a la salud y seguridad de los trabajadores en estas actividades del tele trabajo y call centers produciría y produce perjuicios a los mismos en su salud, derivado de las condiciones en que pudiera estar prestando estos servicios, como pasan muchas horas en forma sedentaria y exponiéndose a enfermedades de la columna y de la vista, especialmente cuando se trata de mujeres y niños.





## CAPÍTULO IV

### **4. Necesidad de que se regule el trabajo de los tele operadores o de los trabajadores en los call center en el Código de Trabajo**

El objeto de regular el trabajo de los teleoperadores dentro de un régimen especial, es indispensable, debido a que es necesario que la legislación laboral ordinaria interna los reconozca, y que la misma de una definición legal de teleoperador de call center, y señale ciertos lineamientos los cuales deben de ser respetados, ya que en la actualidad se conoce inclusive a los call center como maquilas modernas, ya que las plataformas de trabajo, se encuentran en filas de hasta 20 computadoras, con un agente que recibe o proyecta llamadas, ya sea en servicio de atención al cliente, como ventas de productos y servicios, y cobranza de distintos créditos, lo cual es indispensable para las empresas.

En ese sentido, la ley debe de prohibir a las empresas de call center tener jornadas laborales extensas y jornada extraordinaria obligatoria, debido a que los niveles de estrés crónico pueden causar daños severos y crisis nerviosa, así como problemas de tendinitis, debiendo fijar la ley también tiempos razonables para ingerir alimentos y para satisfacer necesidades fisiológicas, debido a que por cada turno se maneja un estándar de tiempo de diez minutos para ir al sanitario, situación que hace que violenta inclusive la dignidad del trabajador.

Debido a todo lo indicado es indispensable e importantísimo que se preste la atención debida a esta labor y se fije el trabajo de call center dentro de un régimen especial de



trabajo.

#### **4.1 El trabajo de los operadores en los call centers en Guatemala**

En Guatemala se ha generado en los últimos años fuentes de trabajo a través del trabajo a distancia como es como se le denomina al tele trabajo, dentro de los cuales se encuentran los servicios que prestan los call centers. En relación a ello, se puede observar la creación de páginas web y en general, la utilización del internet que vino a revolucionar el trabajo en Guatemala, especialmente porque a través del mismo se pueden generar asesorías, contabilidades, periodismo, consultorías, etc. Sin embargo, existe una falta de conocimiento acerca del teletrabajo y las implicaciones que ello tiene para el sector laboral en Guatemala, lo cual se evidencia con las entrevistas que se realizaron y que se plantean a continuación.

De acuerdo al informe de la Organización Internacional del Trabajo, de cual se encuentra un extracto del mismo, en la revista de dicha entidad, "se establece que tanto en países pobres como industrializados, esta actividad laboral ofrece avances en el caso de que contribuye a disminuir las altas tasas de desempleo que se manejan. El incremento del teletrabajo derivado del avance de las comunicaciones y la tecnología pueden tener una enorme repercusión en la calidad de vida de los trabajadores de los países desfavorecidos sino se adoptan políticas e instituciones adecuadas. El noventa por ciento de los usuarios del internet se encuentran en países industrializados, concentrándose tan solo en Estados Unidos y Canadá un cincuenta y siete por ciento del total.

De igual manera se refiere que para un número de personas cada vez mayor, el trabajo ya no se desarrolla en un único emplazamiento central. En lugar de acudir a la oficina, la oficina acude a ellos, a través de las autopistas de la información. Como resultado, surgen nuevas formas de actividad laboral. El trabajo móvil, el trabajo a domicilio, y la utilización de oficinas satélite y bases de ubicación temporal, son opciones cada vez más comunes.”<sup>22</sup>

#### **4.2 El trabajo de los operadores de call centers de la zona 9 y 10 de la ciudad de Guatemala**

Lo anterior se confirma con la situación que en el país se está viviendo en relación al teletrabajo y específicamente al funcionamiento de los denominados call centers, se encuentran funcionando varios de ellos en las zonas 9 y 10 de la ciudad capital de Guatemala, y dentro de los aspectos a considerar se encuentran los siguientes:

- a. En las zonas 9 y 10 funcionan una serie de call centers como los siguientes:  
Business Process Auto Sources, Americatel Soluciones S.A., contactel, Gcsc, Sociedad Anónima, Genpact, Servicios Digitex de Guatemala, R y G Global Connection, Sociedad Anónima, Localización Electrónica S.A., Servicio Infrared, Sociedad Anónima, etc.
  
- b. Generalmente el ambiente de trabajo en estos centros es adecuado; sin embargo, el

<sup>22</sup> <http://www.ilo.org/wwcmsp5.com.html>. (Consulta: 12-8-2014).



área en donde se desarrolla el tele trabajador es poco adecuada, pues se puede observar en un centro de trabajo la existencia de noventa y seis operadores que se encuentran prácticamente hacinados unos con otros al frente de una computadora y un aparato telefónico, así como auriculares en las orejas, y se observó también poca disposición de tiempo para descansar o bien (para conversar con las personas que el tele trabajador tiene a la par).

- c. Se realizaron entrevistas en las que se pudieron determinar aspectos relacionados con las condiciones de trabajo y el cumplimiento de los derechos laborales, y las mismas se ajustan a los requerimientos mínimos que se exigen de acuerdo al Código de Trabajo, especialmente en cuanto al pago del salario mínimo y al cumplimiento de un horario de trabajo. Generalmente existen tres horarios o turnos de trabajo, y el tele trabajador se adapta a esos horarios o turnos.
  
- d. En el aspecto físico, resulta evidente de que las condiciones de iluminación y ventilación son poco adecuadas para el desarrollo de esta actividad sedentaria de cada uno de los tele trabajadores, lo cual puede producir complicaciones posteriormente en el orden de su salud y seguridad, tales como enfermedades de la columna y de la vista.
  
- e. En materia de salud, todos están cubiertos por el seguro social, según se indicó y que



no tienen ninguna otra prestación más.

#### **4.3 Aspectos generales del régimen especial del trabajo de los call centers que deben legislarse en Guatemala**

Como quedo apuntado al principio, se hace indispensable que dada la naturaleza del servicio que se presta a través del tele trabajo, y si se toma en consideración que actualmente se regula en el Código de Trabajo, el trabajo a domicilio como un trabajo sujeto a régimen especial, que puede ser considerado como una modalidad del tele trabajo, que se realiza a distancia, y dentro del cual también se encuentra el trabajo que se realiza en los denominados call centers, se debe reformar el Código de Trabajo, con el fin de incluir la normativa que corresponde a adicionar un nuevo trabajo sujeto a régimen especial, o bien a través de un cuerpo normativo independiente que regule esta materia. Para ello, se propone que se tomen en consideración los aspectos jurídicos siguientes:

- La nueva normativa debe regir las relaciones laborales que se establezcan en el sector privado entre los tele operadores y sus empleadores por el trabajo que se preste en los centros de atención de llamadas, también denominados call centers.
- En cuanto a su ámbito de aplicación, debe abarcar no solo el tele trabajo en operadoras telefónicas, sino también en otros aspectos de tele marketing, en el ámbito financiero, en el derecho de consumo, los bancos, etc., y en general, todo lo que se pueda conceptualizarse como trabajo a distancia, incluyendo el trabajo a domicilio.

- El contrato de trabajo debe responder a los requisitos que se establecen en el Código de Trabajo y ser autorizado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, al que debe enviarse una copia del mismo que se haya suscrito por parte del tele trabajador.
- La jornada de trabajo se ajustará a las jornadas que constitucionalmente se encuentran establecidas, especialmente cuando se refiere a las horas o bien turnos nocturnos.
- Deben tomarse en consideración los descansos, licencias, permisos, remuneración, incentivos y comisiones, salario por día de descanso no gozado etc.
- Debe supervisarse el ambiente físico por los Inspectores de Trabajo dentro de un periodo de tiempo establecido, así como debe brindarse capacitación a los trabajadores en esta actividad. En cuanto a las condiciones de infraestructura y de medio ambiente, los establecimientos en los cuales se desarrolle la actividad del tele trabajador deberán respetar condiciones de seguridad ambientales, proveer al empleado los elementos necesarios a fin de que puedan desarrollar su tarea en condiciones seguras, salubres y que preserven la integridad del mismo.
- Se deben regular aspectos específicos derivados de esta actividad laboral, en cuanto al proceso y control del trabajo, el tiempo máximo fijado para la realización del mismo, etc.
- El sometimiento a exámenes médicos periódicos, derivado de la naturaleza del trabajo desarrollado, y de ser posible que exista una clínica médica en cada centro de trabajo.
- Se deben evaluar los riesgos que se puedan producir en el trabajo, y adoptar las



medidas de prevención necesarias en coordinación con la autoridad correspondiente como sucede en el caso del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

- Se deben establecer claramente los derechos que le asisten a este tipo de trabajadores, de manera individual y colectiva, y en el tema de la libre asociación.

#### **4.4 Bases para proponer que el trabajo de los tele operadores de los call centers se legisle como un trabajo sujeto a régimen especial.**

Derivado de la investigación documental, bibliográfica y de campo, resulta importante señalar que en la sociedad actual se vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentando los ciudadanos día con día tareas arduas y nuevos escenarios, lo cual definitivamente no es ajeno al orden laboral. Adicionalmente, resulta importante, derivado del principio tutelar del trabajo, que el Estado intervenga en la protección preferente a los trabajadores en toda clase de trabajos, y que someta a un régimen especial aquellas actividades que por su naturaleza amerita equiparar la desigualdad material clara y existente entre patronos y trabajadores como producto de las relaciones de trabajo.

#### **4.5 Análisis de la iniciativa 8648 del congreso de la república de Guatemala**

Es relativa a que en atención a la intervención del Estado se hace indispensable que se creen normas relacionadas a proteger y mejorar los derechos laborales de los trabajadores. Es así como se propone legislar el trabajo que se realiza a distancia, tele

trabajo o bien en los call centers, como un trabajo sujeto a régimen especial. Sin embargo, también, se determina la necesidad de que entren en vigencia iniciativas de ley que tengan relación con ello, como sucede en el caso de la iniciativa 4648 del Congreso de la República. Dentro de los aspectos más importantes que contempla esta iniciativa de ley se encuentran los siguientes:

1. Pretende regular el trabajo por hora y su inclusión al sistema de seguridad social, tomando en consideración lo que establece la Constitución Política de la República que reconoce el trabajo como un derecho de la persona y una obligación social, debiéndose organizar el régimen laboral del país conforme a principios de justicia social (Artículo 101); que todo trabajo será equitativamente remunerado, con igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad; el deber de protección y fomento al trabajo de los ciegos, minusválidos y personas con deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales (Artículo 102, literales b), e) y m); fomentar la política nacional de empleo seguro, decente y de calidad, así como la materialización de la inserción al mercado laboral de la mayor cantidad posible de personas, tomando en cuenta que este debe ser compromiso de Estado y de urgente interés nacional no sólo a fin de que las personas se vuelvan sujetos activos de la economía formal, contribuyentes directos o indirectos al aumentar su capacidad adquisitiva, sino, sobre todo, por cuanto el acceso a un empleo digno promueve de modo directo y decisivo la protección de la persona y la familia, y el desarrollo integral de la persona, fomentando con ello el bien común, todo lo cual constituyen los propósitos más fundamentales de la organización política estatal, como lo refleja nuestra Carta Magna desde sus primeros Artículos (1° y 2°).

2. Se fundamenta en el supuesto de que existen amplios sectores socialmente sensibles, cuyo acceso al trabajo formal y digno debe ser fomentado, tales como: los menores de edad mayores de catorce años; las mujeres en general, y en específico las mujeres en estado de gravidez, personas de la tercera edad, personas con capacidades especiales, vacacionistas, trabajadores de la construcción e higiene, trabajadores temporales del sector agrícola, agentes de comercio dependientes, aprendices, guías de turismo, personas con especiales compromisos familiares, personas en edad escolar, personas dedicadas a trabajos ocasionales, a la intermediación mediante telecomunicaciones, trabajos de reparación o mantenimiento; y en general, personas que usualmente han estado marginadas del sector laboral.
  
3. En virtud se considera que se hace necesario una herramienta clara y sencilla, fácilmente adaptable a las necesidades de patronos y trabajadores que, en armonía con la evolución constante del derecho laboral, permita facilitar el acceso al trabajo y la generación de empleo, a la vez que manteniendo las garantías del derecho laboral para que estos sectores también puedan gozar equitativamente de ellas.
  
4. Propone el reconocimiento y regulación del trabajo por hora, como aquella modalidad de contratación laboral mediante la cual, bajo la supervisión de la Inspección General de Trabajo, una persona (empleador) contrata los servicios de otra (trabajador) por períodos menores a la jornada ordinaria de trabajo, pagando únicamente el salario correspondiente al tiempo efectivamente laborado. El trabajo por hora prestado debe ser realizado en forma proporcionalmente equiparable a aquellos que laboran la



jornada ordinaria, en atención al principio de igualdad de salario por igualdad de trabajo.

5. La regulación propuesta se inspira -además de los preceptos constitucionales referidos- en el principio de igualdad de derechos entre los trabajadores de trabajo por hora y los de jornada ordinaria; y de voluntariedad en la elección de esta modalidad de trabajo. Se trata de una ley específica que afecta únicamente lo relativo a la jornada y la base para el cálculo del salario y de las obligaciones dependientes del salario (tales como las prestaciones, indemnizaciones, daños y perjuicios), manteniéndose en todo lo demás la plena aplicabilidad del Código de Trabajo y demás leyes de Trabajo y Previsión Social, en cuanto no contraríen lo dispuesto en la ley específica.
6. Se tutela también la garantía de libre sindicalización de que gozan los trabajadores contratados trabajo por hora. La aplicabilidad del trabajo por hora se establece en forma general, con la intención de que permita la incorporación de trabajadores al mercado laboral conforme las necesidades de cada sector productivo, promoviendo así el carácter realista y objetivo del Derecho del Trabajo, que implica también su adaptación a las circunstancias propias del mercado laboral que son variantes en el espacio y el tiempo.
7. Para preservar el principio de la igualdad de salario ante igualdad de trabajo, se establece como salario mínimo en el trabajo por hora el equivalente proporcional al que se halle vigente para la actividad de que se trate.



8. Un principio sobresaliente de la contratación laboral del trabajo por hora es la inversión a la regla del Derecho del Trabajo que da preponderancia a la relación laboral sobre el contrato laboral: por tratarse de un régimen especial de trabajo, se requiere la previa formalización del mismo antes de que dé inicio la relación laboral y prestación efectiva del trabajo. Aun así, las formalidades requeridas se mantienen en un mínimo razonable, a fin de no impedir innecesariamente el acceso al trabajo de aquellas personas y sectores cuyo beneficio se pretende.
  
9. Para fomentar el uso de la contratación de trabajo por hora como una herramienta que promueva la capacitación y la estabilidad laboral, se concede derecho preferente al trabajador contratado bajo esta modalidad para ser contratado a una plaza permanente o en jornada ordinaria en la empresa donde ha estado laborando por hora, siempre que cumpla con los programas de capacitación establecidos por el empleador, o adquiera nivel de escolaridad, técnico o académico, y que se trate de puestos de trabajo de la misma labor que ha venido realizando en trabajo por hora, o para la cual se haya capacitado de modo específico.
  
10. El Artículo 1 regula el objeto de la ley y refiere que es regular el trabajo prestado por horas. El fin es fomentar el acceso al trabajo decente y, reducir el subempleo, el desempleo y facilitar el acceso al mercado laboral de los trabajadores en general, con énfasis en los jóvenes, mujeres y personas de la tercera edad.
  
11. No podrán aplicarse las disposiciones de la ley de mérito, a las relaciones laborales existentes con anterioridad a su vigencia. Regula un régimen de relación laboral que



tendrá periodos de trabajo y bases de cálculo especialmente aplicables establecidas en la misma y en su reglamento, como lo refiere el Artículo 3 de dicha iniciativa.

12. En relación a las prestaciones laborales, y demás elementos de la relación laboral o que se deriven de ella, se regirán conforme al Decreto número 1441 del Congreso de la República, Código de Trabajo, y demás leyes y reglamentos aplicables, siempre en forma proporcional y en concordancia a la ley que se propone.
13. El Artículo 5 define que el contrato de trabajo por horas, es aquel en virtud del cual el trabajador se obliga a prestar servicios durante un determinado número de horas al día, a la semana, quincena o mes. La remuneración en estos casos no podrá ser inferior a la parte proporcional del salario mínimo vigente aplicable. Toda contratación laboral por hora se regirá por las disposiciones siguientes:
- 1) **Principios generales:** a) La presente ley no podrá alterar o modificar relaciones laborales establecidas al momento de entrada en vigencia de la presente ley. b) Lo establecido en la presente ley no podrá tomarse como base para violar o modificar los límites constitucionalmente establecidos para la jornada ordinaria, sea ésta diurna, nocturna, o mixta de relaciones laborales preexistente dentro de los mismos sujetos de la relación laboral. Todo periodo de tiempo o fracción laborado en exceso de la jornada pactada en el contrato por horas será considerada como jornada extraordinaria y deberá ser pagada conforme lo establece el Código de Trabajo, Decreto número 1441 del Congreso de la República. e) Es requisito indispensable la voluntad de ambos sujetos de la relación laboral. Ninguna persona podrá ser



coaccionada ni obligada a la suscripción de un contrato de trabajo por horas. d) Para la aplicación de la presente ley, es requisito indispensable la suscripción del contrato por horas, en el cual se hayan cumplido los requisitos establecidos en el Código de Trabajo y el envío de la copia física o electrónica respectiva al Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Para la aplicación de la presente ley será indispensable la exhibición del contrato de trabajo por hora. e) La presente ley respetará el principio de igualdad de salario ante igualdad de trabajo como principio fundamental, por lo que el pago y la unidad de cálculo de las prestaciones y demás beneficios económicos y de bienestar social derivados de la relación laboral bajo esta modalidad será el equivalente al tiempo efectivamente trabajado.

En relación a la unidad de cálculo del salario, prestaciones, indemnización y otros, se entiende por **hora laboral** la hora efectivamente laborada, para efectos de pago. La unidad de cálculo por hora no podrá ser inferior al resultado de dividir la jornada aplicable al caso concreto dentro del número máximo de horas establecido por la ley para dicha jornada como salario diario, salvo los siguientes casos de excepción: I) Convenio más favorable al trabajador, y, II) Determinación del salario mínimo específicamente aplicable a la remuneración por hora. b) El pago del salario por hora podrá realizarse al finalizar la misma o conforme el contrato de trabajo por horas lo establezca. e) Todo lo relativo a prestaciones, indemnización por despido injustificado, y daños y perjuicios, se calculará tomando como base el salario establecido en el contrato de trabajo por hora respectivo.

**Formalidades especiales:** a) Todo contrato laboral por horas se suscribirá en el



formulario elaborado por la Inspección General de Trabajo o en contrato privado que llene los mismos requisitos como mínimo. b) Todo contrato por horas para constituir plena prueba deberá ser remitido en copia física o electrónica a la Dirección General de Trabajo. e) No podrá iniciarse la relación laboral por horas sin haberse entregado la copia física o electrónica del contrato de trabajo por hora a la Dirección General de Trabajo y al trabajador por parte del patrono.

14. Los trabajadores bajo esta modalidad, estarán sujetos a lo que dispone la ley de mérito en cuanto a derechos, obligaciones y beneficios, sin perjuicio de cualquier otro beneficio que puedan pactar los contratantes o que voluntariamente otorgue el empleador. Además, los trabajadores contratados por hora gozarán del derecho para ser considerados elegibles para su contratación en tiempo completo en las plazas que se generen en el centro de trabajo o en la planilla del patrono, siempre y cuando reúnan las características de antigüedad, experiencia, ausencia de faltas e idoneidad para la plaza de trabajo de que se trate. Es entendido que los trabajadores contratados por hora gozarán de todos los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República y el Código de Trabajo, Decreto número 1441 del Congreso de la República. No podrá negarse ni obstaculizarse la contratación por horas a ningún trabajador siempre y cuando cumplan con los requerimientos establecidos en esta Ley o en su Reglamento. A los trabajadores por hora, no se les restringirá el derecho a la libre sindicalización. Aquel trabajador que reciba menos beneficios de lo que se ha establecido en el contrato, deberá hacer el correspondiente reclamo ante la Inspección General de Trabajo dentro del plazo que la ley establece para este tipo de casos.



15. En el Artículo 7 se regula lo relativo a la protección laboral y de seguridad social, dice: En todo lo relativo a medidas de salud, higiene y seguridad ocupacional, riesgos profesionales, beneficios por muerte natural, maternidad, y demás aplicables, los trabajadores contratados por hora, estarán protegidos por las leyes de Trabajo y Previsión Social aplicables, por lo que deberán registrar a los trabajadores contratados bajo el programa en el listado especial de seguimiento e inscripción en la correspondiente oficina del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. El cálculo de las cuotas en la contribución a la seguridad social debe calcularse sobre la base del salario devengado.





## CONCLUSIÓN DISCURSIVA

El derecho de trabajo se encuentra en constante cambio y evolución, pues dentro de sus características como se estableció en este trabajo de investigación, es cambiante, objetivo y realista. En el tema de la actividad del tele trabajo y el trabajo a distancia que se realiza, está claro que en Guatemala, se encuentra funcionando a través de empresas que realizan estas actividades y que de alguna manera, han sido positivas pues han contribuido a disminuir los altos índices de desempleo que existen actualmente en Guatemala, y que se puede evidenciar fácilmente con el hecho de que año con año salen miles de miles de profesionales de nivel diversificado que buscan colocarse en un trabajo formal.

Este tipo de jóvenes, es el que es empleado generalmente en el tele trabajo y en los denominados call centers, sin embargo, como se evidenció en este trabajo, se violentan derechos fundamentales de orden laboral de este tipo de trabajadores, principalmente por la especialidad y naturaleza del trabajo que desarrollan y las condiciones físicas, de salud y seguridad laboral en que se realiza, que amerita que exista intervención del Estado creando un marco normativo que regule todos estos aspectos, y que previamente se realicen estudios de la realidad nacional y de la normativa laboral existente para la conformación de dicho marco normativo.





## ANEXOS



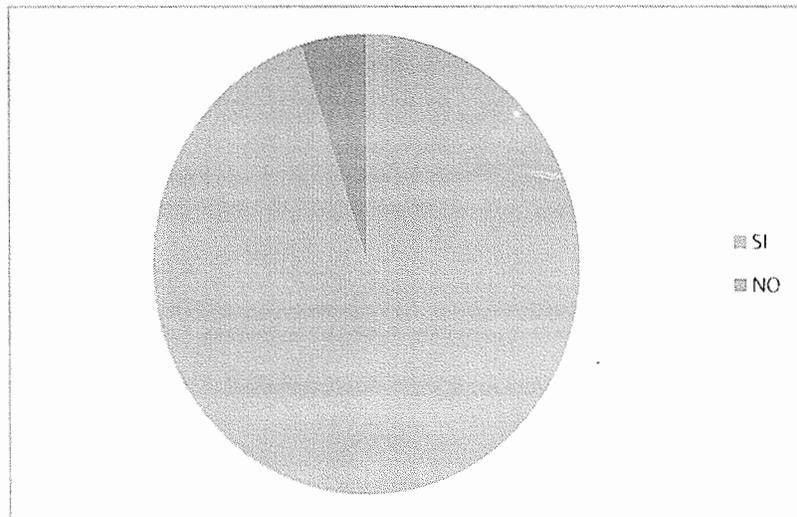
CUADRO No. 1

PREGUNTA: ¿SABE DEL INCREMENTO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS DEL  
 FUNCIONAMIENTO DE LOS call center EN GUATEMALA?

Respuesta	Cantidad
Si	19
No	01
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, julio año 2014.

SI	NO
19	1



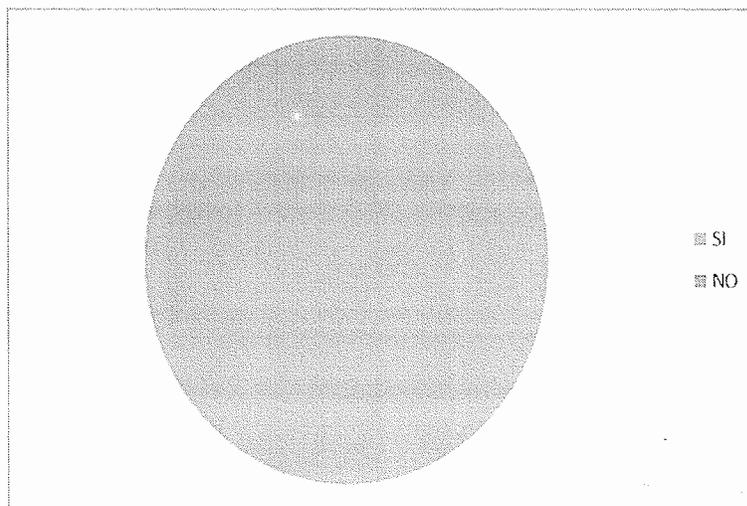
CUADRO No. 2

PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE EL HECHO DE QUE EN LOS ÚLTIMOS AÑOS SE HAYAN INCREMENTADO LAS FUENTES DE TRABAJO EN EL CASO DE LOS call centers, BENEFICIA A LOS TRABAJADORES?

Respuesta	cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente. Investigación de campo, julio 2014.

SI	NO
20	0



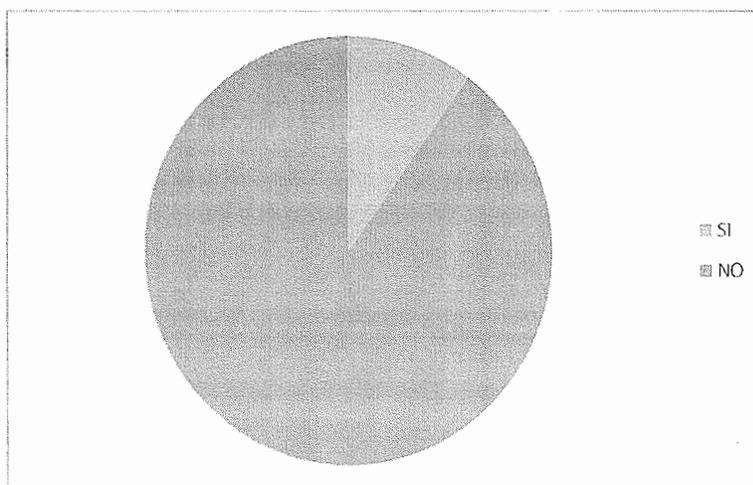
CUADRO No. 3

PREGUNTA: ¿CONSIDERA USTED QUE EL ESTADO HA INTERVENIDO A FAVOR DE LA CLASE TRABAJADORA PARA QUE SE IMPLEMENTEN LOS DENOMINADOS call center O TRABAJOS A DISTANCIA?

Respuesta	Cantidad
Si	02
No	18
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, julio 2014.

SI	NO
2	18



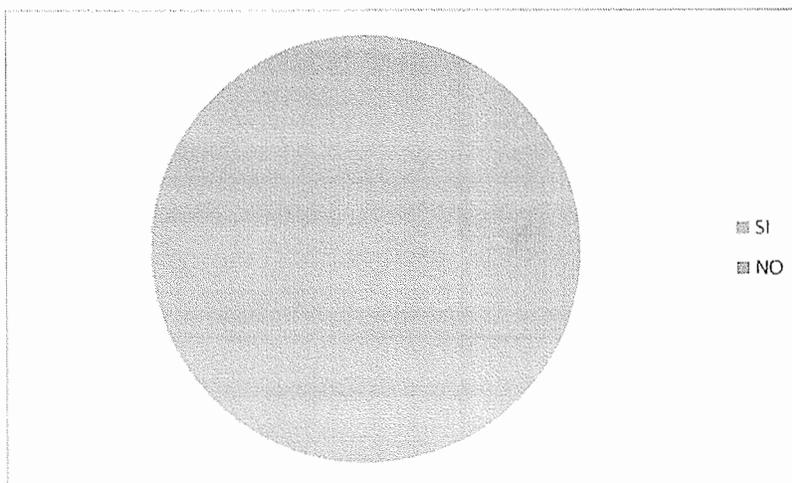
CUADRO No. 4

PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LOS call centers A SIDO DERIVADO DEL AVANCE EN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL USO DEL INTERNET?

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, julio 2014.

SI	NO
20	0



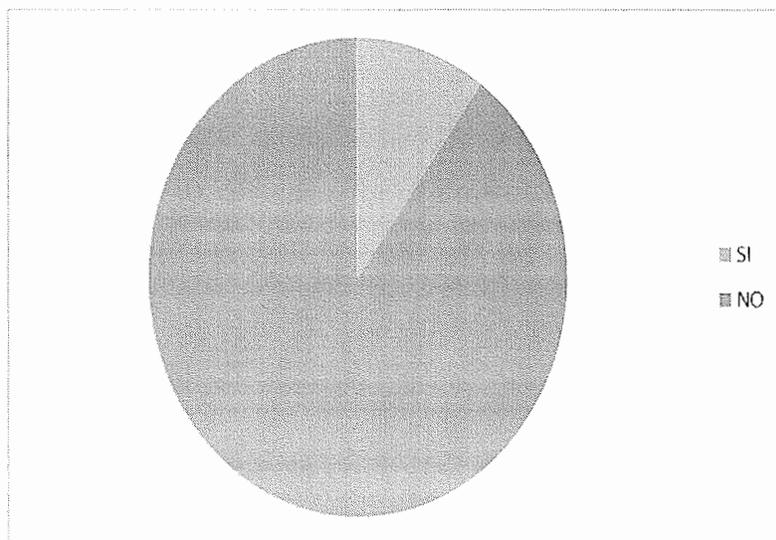
CUADRO No. 5

PREGUNTA: ¿TIENE CONOCIMIENTO SI SE ENCUENTRA REGULADO EL TRABAJO DE LOS call center EN LA LEGISLACIÓN LABORAL GUATEMALTECA?

Respuesta	Cantidad
Si	02
No	18
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, julio 2014.

SI	NO
2	18



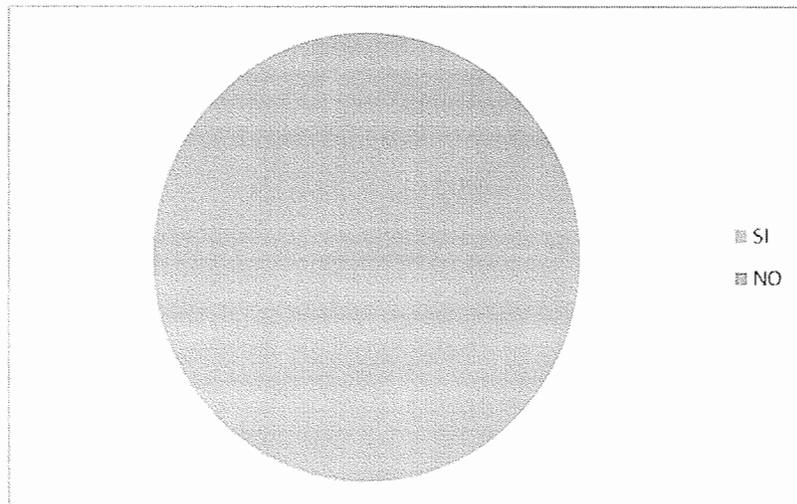
CUADRO No. 6

PREGUNTA: ¿CREE USTED QUE PUEDEN VIOLENTARSE LOS DERECHOS  
LABORALES DE LOS TRABAJADORES EN LOS call centers CUANDO NO EXISTE  
UNA NORMATIVA QUE REGULE LOS LÍMITES Y ALCANCES DE LA ACTUACIÓN DE  
LOS PATRONOS ESPECIALMENTE?

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, julio 2014.

SI	NO
20	0



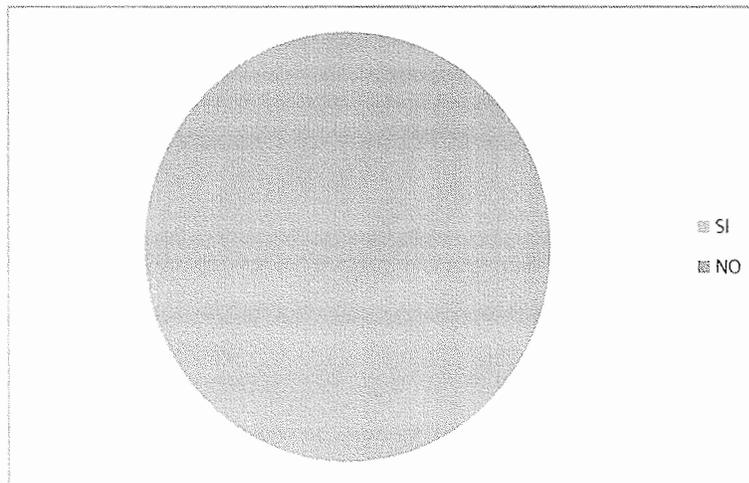
CUADRO No. 7

PREGUNTA: ¿ CONSIDERA QUE EL ESTADO DEBE INTERVENIR CON POLÍTICAS  
LABORALES PARA FOMENTAR LAS FUENTES DE TRABAJO, COMO EN EL CASO  
DE LOS call centers A FAVOR DE DISMINUIR LAS ALTAS TASAS DE DESEMPLEO  
EXISTENTES ACTUALMENTE EN EL PAÍS?

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, julio 2014.

SI	NO
20	0



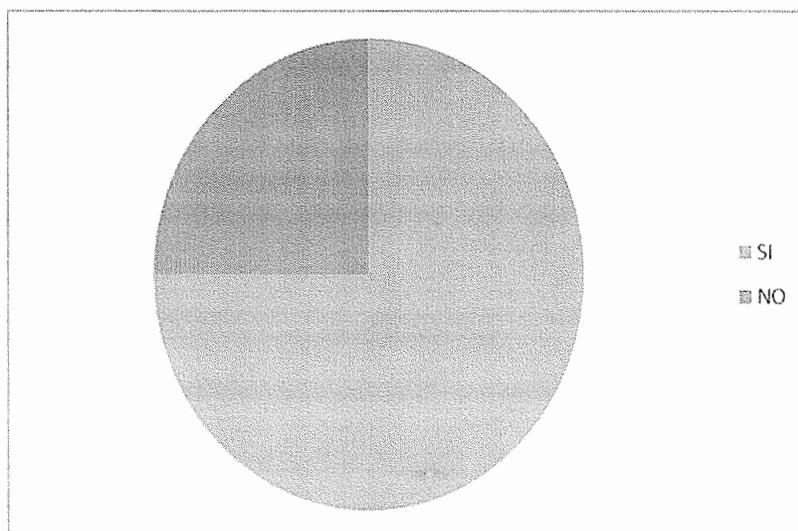
CUADRO No. 8

PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE LAS PERSONAS QUE LABORAN EN LOS call centers GOZAN LOS MISMOS DERECHOS QUE LOS DEMÁS TRABAJADORES QUE REALIZAN TAREAS TRADICIONALES?

Respuesta	Cantidad
Si	15
No	05
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, julio 2014.

SI	NO
15	5



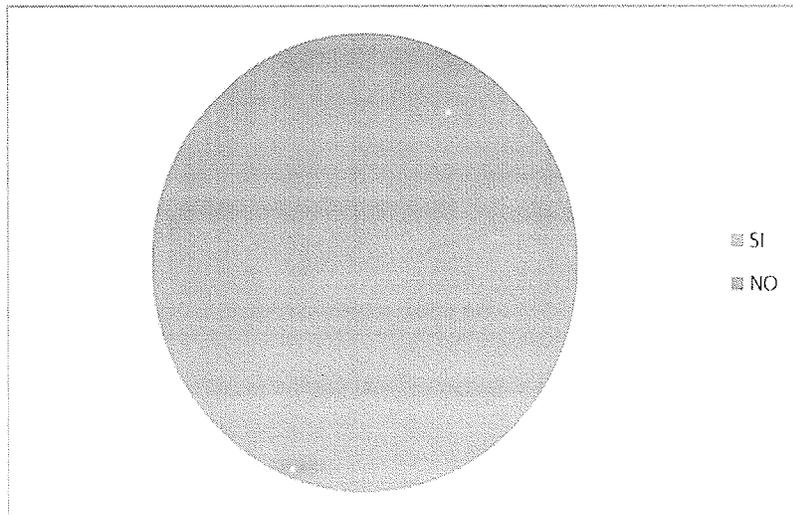
CUADRO No. 9

PREGUNTA: ¿CREE USTED QUE DERIVADO DEL AVANCE EN LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN RESULTA CONVENIENTE, TANTO PARA EL PATRONO COMO PARA EL TRABAJADOR, LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO A DISTANCIA?

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, julio 2014.

SI	NO
20	0



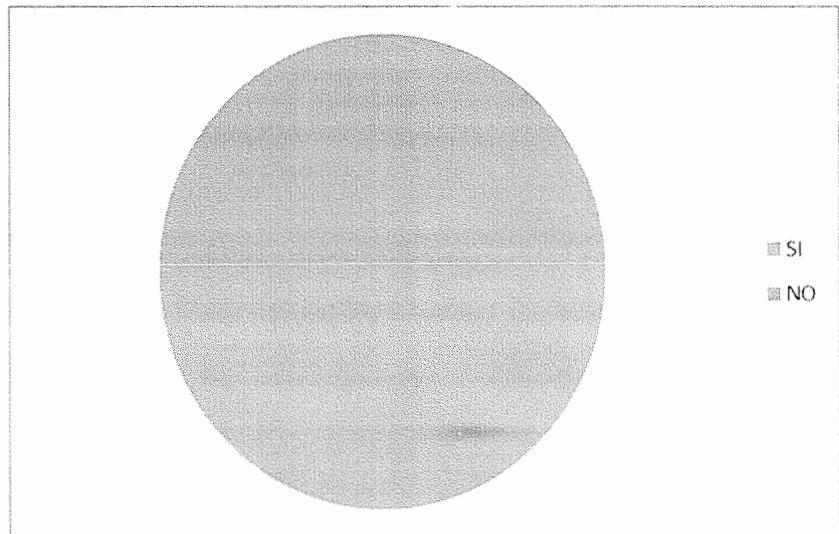
CUADRO No. 10

PREGUNTA: ¿CREE USTED QUE DEBE EXISTIR UN MARCO NORMATIVO QUE REGULE TODOS LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TELE TRABAJO PARA QUE NO SE VIOLENTEN DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS TRABAJADORES AL NO ENCONTRARSE REGULADO?

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	00
Total:	20

Fuente: Investigación de campo, julio 2014.

SI	NO
20	0





## BIBLIOGRAFÍA

ANTÓN, Jonh. **Coaching call center agents**. Estados Unidos: (s.e), 2014.

BERMÚDEZ CISNEROS, Miguel. **Derecho del trabajo**. Oxford, México: (s.e), 2000.

CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Nueva edición actualizada, corregida y aumentada por Guillermo Cabanellas de las Cuevas; Argentina: Ed. Heliasta, 1998.

CANO, Flor. **Los reclamos telefónicos en los call center como una herramienta para darle seguimiento a las quejas de los clientes**, Tesis, Usac, 1999.

CICERONE, Laura. **Call center y síndrome de burn out**. Tesis, Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires Argentina. 1999.

CLEVELAND, Brad. **Call center management on fast forward**. Estados Unidos: a division of icmi, inc, 1997.

DE LA CUEVA, Mario. **Nuevo derecho mexicano del trabajo**. México : Editorial Porrúa, 1968.

**Diccionario ilustrado océano de la lengua española**. México: Grupo Editorial Océano. 2007.

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

FRANCO LÓPEZ, César Landelino. **Derecho sustantivo individual del trabajo**. Guatemala: Ed. Estudiantil Fenix, 2a. ed., 2010.

GRAY, M., Hodson, N. y G. Gordon. **El teletrabajo**. España: Fundación Universidad-Empresa, 1995.

<http://www.estrategiaynegocios.net.en> **Centroamérica & Mundo**. (Consultado el 02 de agosto de 2014).



<http://www.ilo.org/wwcm5p5.com.html>. **Organización Internacional de Trabajo.**  
(Consultado el 12 de agosto de 2014).

<http://www.pronacom.guate.com.html> (Consultado 15 de agosto de 2014).

LÓPEZ LARRAVE, Mario. **Introducción al estudio de derecho procesal de trabajo guatemalteco.** Tesis (Lic. Abogado y Notario). Guatemala: Universidad de San Carlos, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

VAZQUEZ VIALARD, Antonio. **Derecho del trabajo y de la seguridad social.** Buenos Aires Argentina: Ed. Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, 8a. ed., 1999.

#### **Legislación:**

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

**Código de Trabajo y sus reformas.** Decreto número 1441 del Congreso de la República de Guatemala.

**Código Civil.** Decreto Ley número 106 del Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, 1963.

**Ley de Servicio Civil.** Decreto número 1748 del Congreso de la República de Guatemala.

**Ley del Organismo Judicial.** Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-89, 1989.

**Ley Sindicalización y Huelga de los Trabajadores del Estado.** Decreto número 71-86 del Congreso de la República de Guatemala

**Convenio Número 14 Relativo al Descanso Semanal en las Empresas Industriales.** Organización Internacional Del Trabajo.



**Convenio Número 29 Relativo al Trabajo Forzoso u Obligatorio. Organización Internacional Del Trabajo.**

**Convenio Número 105 Relativo a la Abolición del Trabajo Forzoso. Organización Internacional Del Trabajo.**

**Convenio Número 106. Sobre el descanso Semanal Comercio y Oficinas. De La Organización Internacional Del Trabajo.**