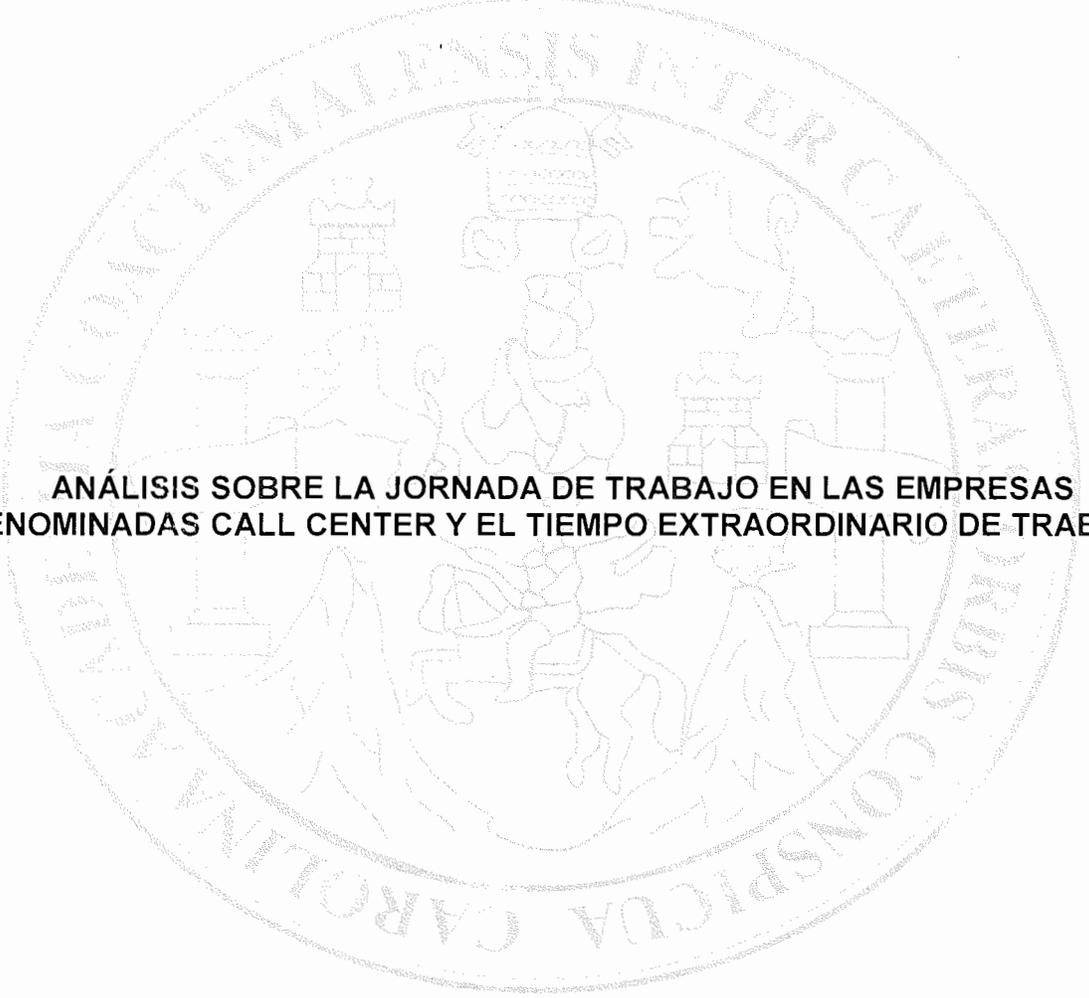


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure, likely a saint or a historical figure, surrounded by various symbols including a cross, a book, and architectural elements. The Latin motto "CAROLINA ACQUAETATEM QUAE CONQUAETATENSIS INTER CALITERA QVORIS CONSPICVA" is inscribed around the perimeter of the seal.

**ANÁLISIS SOBRE LA JORNADA DE TRABAJO EN LAS EMPRESAS
DENOMINADAS CALL CENTER Y EL TIEMPO EXTRAORDINARIO DE TRABAJO**

CÉSAR AUGUSTO MARROQUÍN SÁNCHEZ

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2016

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

**ANÁLISIS SOBRE LA JORNADA DE TRABAJO EN LAS EMPRESAS
DENOMINADAS CALL CENTER Y EL TIEMPO EXTRAORDINARIO DE TRABAJO**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva
de la
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
de la
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

CÉSAR AUGUSTO MARROQUÍN SÁNCHEZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, octubre de 2016

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

DECANO: Lic. Gustavo Bonilla

VOCAL I: Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil

VOCAL II: Licda. Rosario Gil Pérez

VOCAL III: Lic. Juan José Bolaños Mejía

VOCAL IV: Br. Jhonathan Josué Mayorga Urrutia

VOCAL V: Br. Freddy Noé Orellana Orellana

SECRETARIO: Lic. Fernando Antonio Chacón Urizar

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Lic. Rodrigo Enrique Franco López
Vocal: Lic. Belter Rodolfo Mancilla Solares
Secretario: Lic. Otto René Vicente Revolorio

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Carlos Alberto Cáceres Lima
Vocal: Lic. Rudy Genaro Coton Canastuj
Secretaria: Licda. Carmen Patricia Muñoz Flores

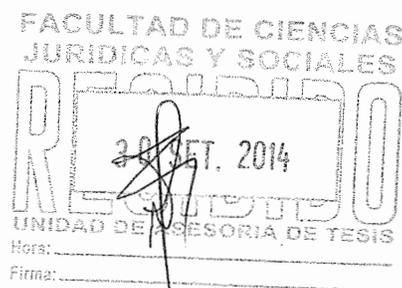
RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).

Lic. Rigoberto Rodas Vasquez
7ª avenida 1-20, Zona 4 Of 910, Nivel 9, Ed. Torre Café, Guatemala.
Tel. 2334 2043
Colegiado 4083



Guatemala, 31 de octubre de 2013

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



Cumpliendo la disposición contenida en la resolución emanada de esa Unidad de Asesoría de Tesis, con fecha ocho de julio de dos mil trece, procedí a realizar el análisis correspondiente como ASESOR del trabajo de tesis del bachiller CÉSAR AUGUSTO MARROQUÍN SÁNCHEZ, titulado **“ANÁLISIS SOBRE LA JORNADA DE TRABAJO EN LAS EMPRESAS DENOMINADAS CALL CENTER Y EL TIEMPO EXTRAORDINARIO DE TRABAJO”**, por lo que me complace informarle que la investigación contiene lo siguiente:

- 1) En cuanto al contenido científico la investigación aborda una problemática jurídica vigente, ya que se establecen y analizan los fundamentos legales de la ineffectividad de la jornada de trabajo en cuanto a su aplicación en las empresas de call center.
- 2) Los métodos de investigación son los correctos. Tanto la inducción como la deducción, cumplen un papel primordial en el contenido de la investigación.
- 3) El trabajo de referencia constituye un aporte científico a la ciencia jurídica, ya que desde el planteamiento de la hipótesis, se confirma la necesidad de modificar el Código de Trabajo en el sentido de acoger las garantías a la vigencia de los derechos laborales de los trabajadores en cuestión.
- 4) En la redacción de las conclusiones y recomendaciones se arriba a planteamientos importantes, que determinan debilidades del Código de Trabajo en torno a las jornadas de trabajo de los trabajadores de las empresas de call center.
- 5) La bibliografía utilizada, se considera oportuna y congruente con un trabajo técnico de esta naturaleza, por haber consultado documentos bibliográficos que contienen información técnica y jurídica de actualidad, y sobre todo, de aplicación al tema relacionado con la doctrina de índole laboral.

Lic. Rigoberto Rodas Vasquez
7ª avenida 1-20, Zona 4 Of 910, Nivel 9, Ed. Torre Café, Guatemala.
Tel. 2334 2043
Colegiado 4083



Hago constar que he guiado personalmente al sustentante durante todas las etapas del proceso de investigación científica, aplicando los métodos y técnicas apropiadas para resolver la problemática esbozada; con la cual comprueba la hipótesis planteada conforme la proyección científica de la investigación.

En virtud, que el trabajo de tesis en cuestión, reúne los requisitos estipulados en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de tesis de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y Examen General Público, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, a efecto de que la misma pueda continuar con el trámite correspondiente, para una posterior evaluación por el Tribunal Examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Sin otro particular, me suscribo atentamente,

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval border. The signature is stylized and appears to be the name Rigoberto Rodas Vásquez.

Lic. Rigoberto Rodas Vásquez
Abogado y Notario



USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala



REPOSICIÓN

Motivo: extravió

Fecha de reposición: 08/09/2016

UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 30 de septiembre de 2014.

Atentamente, pase al LICENCIADO (A) EDGAR ALLAN TAYLOR SANTOS, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del estudiante CÉSAR AUGUSTO MARROQUÍN SÁNCHEZ, Intitulado: "ANÁLISIS SOBRE LA JORNADA DE TRABAJO EN LAS EMPRESAS DENOMINADAS CALL CENTER Y EL TIEMPO EXTRAORDINARIO DE TRABAJO".

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


 LIC. ROBERTO FREDY ORELLANA MARTÍNEZ
 JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS


 LIC. FERNANDO ANTONIO CHACÓN URIZAR
 SECRETARIO ACADEMICO



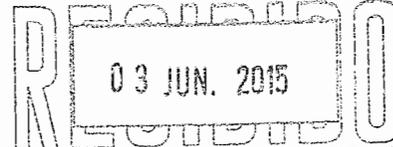
cc.Unidad de Tesis
 MTCL/sllh.



Lic. Edgar Allan Taylor Santos
Diagonal 6, 12-42, Zona 10, Design Center, Torre II, Oficina 404.
Tel. 2445-1535
Colegiado 5622



Guatemala, 22 de mayo de 2015
FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES



Hora: _____
Firma: Samaris

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

En cumplimiento a la disposición contenida en la resolución emanada de esa Unidad de Asesoría de Tesis, con fecha treinta de septiembre de dos mil catorce, en donde se me nombra como **REVISOR**, realicé el estudio del trabajo de tesis del bachiller **CÉSAR AUGUSTO MARROQUÍN SÁNCHEZ**, titulado **“ANÁLISIS SOBRE LA JORNADA DE TRABAJO EN LAS EMPRESAS DENOMINADAS CALL CENTER Y EL TIEMPO EXTRAORDINARIO DE TRABAJO”**, y con base en lo regulado en el Artículo 32 del Normativo aplicable al trabajo de tesis, al respetable señor Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis me permito informar lo siguiente:

La tutelaridad laboral que comporta un principio laboral que resguarda los derechos del trabajador, permite, sobre la base de un análisis objetivo, realizar un *aporte científico* al estudio de esta importante rama del derecho.

La *metodología* empleada en el desarrollo de este estudio incluye los métodos: inductivo, deductivo, analítico y sintético, cuya aplicación se fundamenta en el empleo de las más útiles y adecuadas *técnicas* de investigación entre las que se pueden mencionar: las científicas y las empíricas, entre estas últimas la observación científica y la lectura de la información documental.

Con el empleo de los instrumentos adecuados se ha logrado un *contenido científico* que determina la ineffectividad de la jornada de trabajo para aplicarse a los turnos especiales que se desarrollan en las empresas de call center, toda vez que con el tiempo han variado los horarios durante los cuales se presta el servicio según lo establecido en el Código de Trabajo, empleando momentos del día en forma distinta a la tradicional.

Por virtud del estudio realizado por el ponente, su *conclusión* más emblemática reside en aquella que afirma que lo regulado por el Código de Trabajo en cuanto las jornadas laborales ya no se adecua a las novedosas formas

Lic. Edgar Allan Taylor Santos
Diagonal 6, 12-42, Zona 10, Design Center, Torre II, Oficina 404.
Tel. 2445-1535
Colegiado 5622



de horarios creados por las actividades laborales modernas como el caso de los Call Center, y por ello, se **está de acuerdo** tanto con el contenido de tal afirmación, así como con la *recomendación* al respecto de la necesidad de lograr una modificación legal de manera que se logre ajustar el hecho jurídico al hecho social.

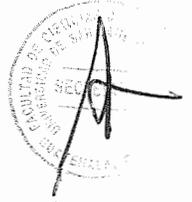
Se considera al conjunto de autores nacionales y extranjeros citados a lo largo del trabajo, como adecuados para lograr una correcta *bibliografía*, de manera que el contenido fáctico se sustenta en teorías y axiomas especiales a la materia del trabajo en cuestión.

Hago constar que he guiado personalmente al sustentante durante todas las etapas del proceso de investigación científica, aplicando los métodos y técnicas apropiadas para resolver la problemática esbozada; con la cual comprueba la hipótesis planteada conforme la proyección científica de la investigación.

En virtud, que el trabajo de tesis en cuestión, reúne los requisitos estipulados en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de tesis de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y Examen General Público, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, a efecto de que la misma pueda continuar con el trámite correspondiente, para una posterior evaluación por el Tribunal Examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Sin otro particular, me suscribo atentamente,

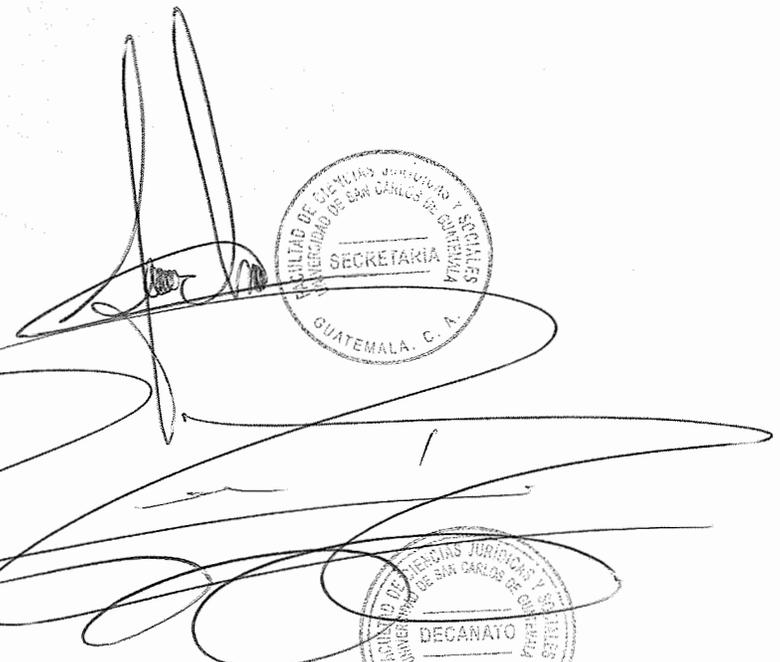
LIC. EDGAR ALLAN TAYLOR SANTOS
ABOGADO Y NOTARIO



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 09 de septiembre de 2016.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante CÉSAR AUGUSTO MARROQUÍN SÁNCHEZ, titulado ANÁLISIS SOBRE LA JORNADA DE TRABAJO EN LAS EMPRESAS DENOMINADAS CALL CENTER Y EL TIEMPO EXTRAORDINARIO DE TRABAJO. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

RFOM/srrs.







DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme la sabiduría, paciencia y oportunidad de hacer realidad uno de mis sueños.
- A MI ESPOSA:** Con amor, por su apoyo incondicional.
- A MI HIJO:** Con amor, por ser la fuente que inspiró mi esfuerzo.
- A MIS PADRES:** Con gratitud y amor eterno. (Q.E.P.D.).
- A MIS HERMANOS:** Con gratitud por sus sabios consejos.
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, conspicuos centros del saber.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i
CAPÍTULO I	
1. El derecho del trabajo.....	1
1.1. Antecedentes históricos.....	1
1.2. Definición de derecho de trabajo.....	4
1.3. Naturaleza jurídica.....	6
1.4. Principios.....	12
1.5. Regulación legal.....	17
CAPÍTULO II	
2. Aspectos fundamentales de la jornada de trabajo.....	21
2.1. La jornada de trabajo.....	21
2.2. Clasificación de la jornada de trabajo.....	37
2.3. Tiempo extraordinario de trabajo.....	38
CAPÍTULO III	
3. Los contratos de trabajo.....	55
3.1. Generalidades.....	55
3.2. Definición de contrato individual de trabajo.....	58
3.3. Clasificación.....	59
CAPÍTULO IV	
4. El régimen de jornada de trabajo de las empresas de call center y la vulnerabilidad de los derechos laborales	69
4.1. Las empresas de call center.....	69
4.2. La denominación call center.....	72
4.3. Surgimiento en Guatemala.....	73
4.4. Problemáticas de los call center.....	74



	Pág.
4.5. Relevancia jurídica.....	77
4.6. Cómputo de los servicios laborales.....	85
4.7. Necesidad de reformar el Código de Trabajo.....	87
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	95



INTRODUCCIÓN

Se justifica llevar a cabo una investigación como la presente, porque constituye un análisis de la jornada de trabajo a la cual se sujeta o han de sujetarse los trabajadores de las denominadas empresas de Call Center, hoy día tan comunes.

La problemática principal de estos trabajadores, en cuanto a la jornada de trabajo, estriba en que algunas empresas, optan por dejar a sus trabajadores en los puestos por turnos que exceden la jornada ordinaria de trabajo, excediendo asimismo el máximo regulado por el Código de Trabajo para el tiempo de trabajo útil a la semana.

El objetivo general alcanzado en este estudio consistió en determinar las características especiales a las que son sujetos los trabajadores de las empresas Call Center, por cuya virtud se afectan o trastocan algunos de los derechos establecidos en el Código de Trabajo.

La hipótesis comprobada en el presente contenido fue la siguiente: los regímenes de trabajo como el del grupo seleccionado para la presente investigación debe ser objeto no solo de estudio sino además de un reglamento especial que garantice la vigencia de sus derechos al amparo de lo establecido ya en el Código de Trabajo, Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala, en cuanto a las jornadas de trabajo.

El presente contenido se ha dividido en cuatro capítulos: En el primero, se expone el derecho del trabajo, sus antecedentes, definición, naturaleza jurídica entre otros; en el segundo, los aspectos fundamentales de la jornada de trabajo, clasificación y tiempo extraordinario de trabajo, en el tercero, el tema de los contratos de trabajo, sus generalidades, definición y clasificación; en el cuarto, el régimen de jornada de trabajo de las empresas de call center y la vulnerabilidad de los derechos laborales.

La legislación laboral en Guatemala establece que no son sujetos de limitaciones de la jornada de trabajo, puestos como el de los representantes del patrono o bien quienes

laboren sin fiscalización superior inmediata; asimismo quienes ocupen puestos de vigilancia o que requieran su sola presencia; o bien, los que cumplan su cometido fuera del local donde esté establecida la empresa, como agentes comisionistas que tengan carácter de trabajadores y otros que desempeñen labores que por su indudable naturaleza no están sometidas a jornadas de trabajo, pero no obstante, no pueden exceder de doce horas en su jornada de trabajo, salvo casos de excepción muy calificados que se determinen en el respectivo reglamento, correspondiéndoles en este supuesto el pago de las horas que se laboren con exceso al límite de doce horas diarias.

Los métodos empleados son: Inductivo, deductivo, analítico y sintético. Las técnicas utilizadas fueron las documentales y las empíricas, entre las primeras se pueden mencionar la información bibliográfica y las fichas de texto. Y la observación científica como técnica empírica.

Siendo que la legislación laboral en general establece la jornada de trabajo, en apego a la salud de los trabajadores; y que, los máximos establecidos en las normas de trabajo han sido determinados con base en una larga tradición histórica de luchas de los trabajadores, así como criterios de profesionales en ciencias de la salud física y mental, se cree que lo más adecuado es un máximo de 48 horas de trabajo útil a la semana. Aunque se han encontrado formas de solucionar los asuntos relativos a la contabilidad, planilla y pagos de horas extras, pues se pacta con los empleados una serie de medidas económicas para cumplir, es cierto asimismo que no todas las empresas cumplen con el esfuerzo de pagar cualquier hora extraordinaria al trabajador. Es preciso establecer formas de verificación del cumplimiento de los derechos que establece el Código de Trabajo; lo cual es importante en cuanto a la tutelaridad de los trabajadores. Sin embargo, en el presente caso no es así.



CAPÍTULO I

1. El derecho del trabajo

Se empieza por exponer los elementos más generales del derecho del trabajo, como disciplina y rama del derecho, donde se contiene el tema central de la investigación.

1.1. Antecedentes históricos

Resulta difícil señalar el génesis del derecho de trabajo. Algunos tratadistas hacen la siguiente observación: “Desde el instante en que la humanidad, por crecimiento de pobladores y debilitación de vínculos, dejó de ser exclusivamente familiar para constituir la sociedad, ha existido el trabajo como manifestación de actividad del hombre.”¹ Se observa que a través de los distintos campos de la evolución histórica de los pueblos, ha habido patronos y trabajadores, siendo diferentes las relaciones jurídicas entre unos y otros. Antiguamente la autoridad patronal asociaba tolerancias paternas con rigores tiránicos, de modo que, es cuestionable hablar de un régimen jurídico de igualdad y estabilidad.

Con el curso del tiempo y la evolución de los conceptos sociales, los nexos laborales fueron sometiéndose a cauces jurídicos, ante el dominio de la artesanía, de los talleres familiares y de la pequeña industria, se estimó que los vínculos del trabajo podrían encuadrarse en los amplios moldes del derecho civil, puesto que todo parecía reducirse a un contrato, ya regulado por el derecho romano: “El arrendamiento o locación de

¹ Cabanellas de Torres, Guillermo y Luis Alcalá-Zamora y Castillo. **Tratado de política social y laboral**. Pág. 570.



servicios. Ese enfoque despectivo y desconocedor del trascendente significado del trabajo, se incrusta en la codificación Civil del Código de Napoleón de 1804 al Código Civil Español de 1889, cuando ya el movimiento obrero estremecía con sus reivindicaciones a toda Europa.”²

Por otra parte, Guillermo Cabanellas, indica que: “En el mundo de la industria, la Revolución Industrial, y en el mundo de las ideas de la Revolución social y otras tendencias obreristas, condujeron al Intervencionismo Estatal, que representa, con las primeras leyes de autentico sentido social, algo así, como el acta de nacimiento del derecho laboral positivo. Con la profusión legislativa, en expansión incesante, y con el interés de los estudiosos volcados sobre ese fenómeno jurídico, cuya especialidad y magnitud se advirtió muy pronto, surge la perspectiva científica, metodológica, objetiva del derecho de trabajo.”³

La Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 100 establece: “El Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria. El Estado, los empleadores y los trabajadores cubiertos por el régimen, con la única excepción de lo preceptuado por el artículo 88 de dicha Constitución, tienen obligación de contribuir a financiar dicho régimen y derecho a participar en su dirección, procurando su mejoramiento progresivo. La aplicación del régimen de seguridad social corresponde al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social,

² Cabanellas de Torres, Guillermo y Luis Alcalá-Zamora y Castillo. **Ob. Cit.** Pág. 570.

³ **Ibid.** Pág. 571.



que es una entidad autónoma con personalidad jurídica, patrimonio y funciones propias; goza de exoneración total de impuestos, contribuciones y arbitrios, establecidos o por establecerse. El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social debe participar con las instituciones de salud en forma coordinada. El Organismo Ejecutivo asignará anualmente en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado, una partida específica para cubrir la cuota que corresponde al Estado como tal y como empleador, la cual no podrá ser transferida ni cancelada durante el ejercicio fiscal y será fijada de conformidad con los estudios técnicos actuariales del Instituto. Contra las resoluciones que se dicten en esta materia, proceden los recursos administrativos y el de lo contencioso-administrativo de conformidad con la ley de lo Contencioso Administrativo. Cuando se trate de prestaciones que deba otorgar el régimen, conocerán los tribunales de trabajo y previsión social.”

El texto constitucional, regula la obligatoriedad de los patronos de inscribir a los trabajadores ante el régimen de seguridad social, deben realizar un descuento para cubrir el seguro social. Lo importante de ello es que la Constitución designa al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, como la entidad encargada de la administración de dicho régimen, donde el trabajador no tiene otra opción que aceptar las prestaciones médicas otorgadas por dicho instituto, mientras exista la relación laboral.

El Artículo 101 de la Constitución Política de la República establece que: “El trabajo es un derecho de la persona y una obligación social. El régimen laboral del país debe organizarse conforme a principios de justicia social.”

El Artículo citado, reconoce al trabajo como una obligación social, representa que todo individuo perteneciente a una sociedad, debe por principio constitucional y económico prestar sus servicios laborales a un patrono a cambio de una remuneración la que representa ingresos a la economía familiar y nacional respectivamente. Modernamente se considera al derecho de trabajo como una rama del derecho social, por las razones antes señaladas.

1.2. Definición de derecho de trabajo

Es el conjunto de doctrinas, principios, instituciones y normas jurídicas que estudian y regulan las relaciones entre patronos y trabajadores surgidos de la relación laboral entre ambos, así como la solución de los conflictos derivados de estas relaciones. “El derecho laboral, como creación del hombre, de la comunidad, fue formulado con un fin específico, el 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 ese 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.”⁴ La rama del derecho público antes señalada, tiene por objeto el estudio de las relaciones existentes entre los sujetos denominados patrono y trabajador y desde su creación ha sido objeto de constantes modificaciones tomando en consideración los cambios que sufre la sociedad, se deben adaptar a los trabajadores y patronos.

⁴ Fernández Molina, Luis. **Derecho laboral guatemalteco**. Pág. 1.

Guillermo Cabanellas define el derecho de trabajo como: “Aquel que tiene por contenido principal la regulación de las relaciones jurídicas entre empresarios y trabajadores y unos y otros con el estado, en lo referente a trabajo subordinado y en cuando atañe a las profesiones y a la forma de prestación de los servicios también en lo relativo a las consecuencias jurídicas mediatas e inmediatas de la actividad laboral dependiente.”⁵

La subordinación, es considerada como un elemento del contrato de trabajo y se refiere básicamente, a establecer que durante la relación laboral existente una de las partes llamada patrono que dirige y otra parte llamada trabajador que realiza determinado trabajo.

Para Francisco Walker Linares, citado por Guillermo Cabanellas, el derecho de trabajo es: “El conjunto de teorías normas y leyes destinadas a mejorar la conducta económica social de los trabajadores de toda índole esto es de las clases económicamente débiles de la sociedad compuesta por obreros empleados trabajadores intelectuales e independientes.”⁶

Lo citado hace referencia al elemento económico, como eje fundamental del derecho de trabajo, al establecer que existen personas económicamente fuertes que se denominan patronos y personas que venden su fuerza de trabajo a cambio de una remuneración o salario, que dicho sea de paso es la mayor cantidad de habitantes.

⁵ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Pág. 647.

⁶ **Ibíd.** Pág. 647.

El derecho del trabajo, es el conjunto de principios y normas de derecho público que regulan las relaciones de patronos y trabajadores y de ambos con el Estado, a los efectos de la protección y tutela del trabajo. Ernesto Krotoschin, quien especifica los dos fines o aspectos que, según la doctrina española, tiene el moderno derecho laboral, es decir el fin normativo o regulador en la disciplina de relaciones interindividuales y el fin tutelar cuando se alude a las relaciones con el Estado y para el efecto indica lo siguiente: “El derecho del Trabajo se concibe como el conjunto de instituciones y normas que rigen las relaciones entre trabajadores y empleadores, individual o colectivamente, comprendiendo ramificaciones por las cuales este derecho se integra en el ordenamiento jurídico general.”⁷ La definición, determina que el derecho de trabajo es considerado el conjunto de normas e instituciones que tienen por objeto de estudio las relaciones entre patrono y trabajador.

1.3. Naturaleza jurídica

Doctrinariamente, se han dado diferentes opiniones, en el orden de ideas que explican la naturaleza jurídica del derecho del trabajo, es necesario tomar en cuenta el régimen jurídico y político de los diferentes Estados.

Las teorías que explican la naturaleza jurídica del derecho del trabajo son las siguientes:

⁷ Krotoschin, Ernesto. **Tratado práctico del derecho del trabajo**. Pág. 6.



- **El derecho del trabajo es derecho privado**

Los autores que defienden esta posición, establecen que el derecho del trabajo, es derecho privado, porque regula relaciones no titulares del poder público, sino sujetos que tienen intereses privados. Para establecer esta posición, la doctrina aplica dos teorías, la de "Ulpiano que se basa en el interés de la teoría Roubier, que se basa en la naturaleza de los sujetos de la relación. La intervención que tiene el Estado en materia contractual del trabajo, limitando la libertad de las partes e imponiéndose a la voluntad de las mismas, no quita a la relación jurídica el carácter de derecho privado."⁸ De lo anterior, se puede comprender que el derecho del trabajo, no se circunscribe a nexos pactados entre empresarios y trabajadores, surge la evidencia de que el derecho privado, es insuficiente para aplicar instituciones, como asociaciones profesionales, pactos colectivos de condiciones de trabajo entre otros.

Luis Alcalá y Guillermo Cabanellas define: "La materia jurídica del trabajo, no es substancialmente distinta de la comprendida en el derecho civil; las relaciones que regula son de naturaleza privada, como el que tiene lugar entre particulares entre sí, obren éstos individualmente o colectivamente. La intervención que tiene el Estado en materia contractual del trabajo limitando la libertad de las partes e imponiéndose a la voluntad de las mismas, no quita a la relación jurídica el carácter de relación de derecho Privado. El Estado como autoridad o entidades públicas, siendo así relacionado con el

⁸ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 38.

derecho del trabajo, sólo serían de derecho público las que se refieren a la higiene y seguridad industrial que son de índole administrativa.”⁹

Por todo lo anterior, se puede concluir que la concepción es criticada, debido a que el derecho privado, es insuficiente, para aplicar y regir instituciones como las asociaciones de profesionales, pactos colectivos de condiciones de trabajo, estatutos de oficio y profesionales, entre otras, porque carecen, por esencia, de índole contractual.

- **El derecho del trabajo es derecho público**

Es muy generalizada la opinión entre los juristas del actual siglo, como el derecho se ha ido socializándose, porque cada vez más prevalece el carácter estatuario sobre el contractual, los preceptos imperativos del poder público fundados en el interés general sobre las libres relaciones de los particulares al servicio de su propia conveniencia.

Para el desarrollo de la anterior teoría, la doctrina se toma en cuenta la evolución del derecho. Para el efecto, Mario de la Cueva, dice que: “El derecho del trabajo, no solamente es posterior a la primera guerra mundial, sino también el derecho laboral del siglo XIX, sus normas son derecho imperativo, tiene una pretensión de incondicionada vigencia y se imponen a la voluntad de patronos y trabajadores. Esta imperatividad del derecho del trabajo se muestra considerando que, el Derecho del Trabajo es norma protectora de una clase social y de sus miembros, no pueden éstos renunciar a sus

⁹ Cabanellas de Torres, Guillermo y Luis Alcalá-Zamora y Castillo. **Ob. Cit.** Pág. 586.

beneficios y es porque el Derecho del Trabajo ciertamente protege a los trabajadores como personas, y éste es su fin último pero lo hace con vista a un interés general, juzgando que la sociedad tiene el deber de asegurar a sus hombres una existencia digna.”¹⁰ Lo descrito por el tratadista, establece que el derecho de trabajo es imperativo o sea de aplicación forzosa en cuanto a las prestaciones mínimas que concede la ley para toda persona que presta sus servicios laborales a un patrono y que la única limitación se refiere a la autonomía de la voluntad, cuando ya se haya establecido la fijación de un salario como por ejemplo, el salario mínimo, el trabajador no puede negociar con el patrono porque la ley impone la remuneración correspondiente. La legislación guatemalteca, en el inciso e) del cuarto considerando del Código de Trabajo, Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala afirma que: “El derecho del trabajo es una rama del derecho público porque al ocurrir su aplicación el derecho privado debe ceder ante el interés social o colectivo.” A la vez el inciso c), del mismo considerando indica: “El derecho del trabajo es un derecho necesario e imperativo, o sea de aplicación forzosa”. Con ello se ve que la legislación guatemalteca acoge la teoría del derecho del trabajo como un derecho público.

- **Doctrina que considera al derecho del trabajo como un derecho público y derecho privado**

Con respecto a esta doctrina, se puede determinar que el derecho de trabajo, es público y privado a la vez, es derecho público, cuando organiza una especie de tutela

¹⁰ De la Cueva, Mario. **Derecho mexicano del trabajo**. Pág. 243.

administrativa sobre los trabajadores y de derecho privado, cuando determina sobre los contratos de trabajo. Se establece una relación jurídica que es de carácter privado, pero el Estado a través de ciertas instituciones jurídicas administrativas, tiene intervención en esta relación y esto le da el carácter de derecho público.

Eugenio Pérez Botija, señala que el derecho de trabajo es: “Derecho privado, en cuanto que los contratantes son individuos que persiguen proteger sus intereses privados, pero como la administración pública interviene en esa relación, esta es la nota de carácter público que lo convierte en derecho mixto.”¹¹ Importante la reflexión que hace Pérez Botija, al considerar al derecho de trabajo como una rama del derecho tanto público como privado, público porque interviene el Estado y privado porque los particulares, es decir patrono y trabajador, protegen sus intereses comunes generalmente en la celebración de un contrato de trabajo.

- **Doctrina que considera al derecho del trabajo como derecho social**

El derecho de trabajo, es el derecho que busca la justicia social, asegurar a cada hombre cualquiera que sean sus circunstancias una existencia digna. Guillermo Cabanellas, define: “El derecho social significa el paso más amplio de todas las ramas del derecho, ampara los derechos de la clase trabajadora, por ello se define, como el

¹¹ Pérez Botija, Eugenio. **El derecho de trabajo**. Pág. 27.

conjunto de teorías, normas y leyes destinadas a mejorar la condición económica y social de los trabajadores de toda índole.”¹²

Se considera al derecho de trabajo como derecho social, tomando en cuenta la obligación que tienen las personas de trabajar, supone el aumento y prosperidad de una población principalmente en el ámbito económico, a mayor empleo, mayor producción y mayor prosperidad para todos los habitantes.

Trueba Urbina, conceptúa al derecho del trabajo como: “Un derecho diferente, tutelar de una clase social, la clase trabajadora.”¹³

El autor mencionado hace referencia al principio de tutelaridad, como una protección preferente a la clase trabajadora, principalmente, durante la ejecución de las labores y para todos los derechos que le asisten a dichas personas.

Por otra parte, si el derecho del trabajo, trata de elevar el nivel de vida de grandes masas de población, se quiere superar las diferencias de clases, se busca a través de sus normas que sea una realidad la colaboración de todos, el espíritu de solidaridad, no el simple estatuto protector y asistencia de una clase necesitada de tutela, sino que el derecho del trabajo, debe proyectarse a cambiar las estructuras económicas, sociales y políticas de un país, porque la clase trabajadora reclama nuevas reivindicaciones.

¹² Cabanellas de Torres, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Pág. 25.

¹³ **Ibid.** Pág. 25.

Los exponentes de la doctrina, establecen que el derecho del trabajo, es el reconocimiento del deber social, de asegurar la vida humana en condiciones dignas. Por eso le dan la categoría a este derecho como un derecho social. Para el efecto, el tratadista Mario de la Cueva, define: "Si la clase trabajadora ha adquirido conciencia de si misma y ha impuesto su estatuto y sus condiciones mínimas para participar en el fenómeno de la producción, el derecho del trabajo, es un derecho de clase, o sea derecho protector de los trabajadores."¹⁴

Desde el punto de vista económico, el tratadista mexicano, determina que la incorporación de la clase trabajadora a la producción de un país genera estabilidad en el empleo y bienestar no solo para el trabajador sino también para el núcleo familiar de aquel.

1.4. Principios

Dentro de los principios del derecho de trabajo se encuentran: a) el de tutelaridad, b) evolutivo, c) obligatoriedad, d) realismo, e) sencillez y f) conciliatorio, de los que para el efecto, se hace una breve reseña a continuación:

- Principio de tutelaridad

De conformidad con el Código de Trabajo, en el cuarto considerando inciso a) se regula

¹⁴ De la Cueva, Mario. **El nuevo derecho mexicano del trabajo**. Pág. 205.

que: “La tutelaridad, trata de compensar la desigualdad económica que se da entre las partes de la relación laboral, otorgándoles una protección jurídica preferente” el derecho de trabajo es el antecedente necesario para que impere una afectiva libertad de contratación. Al mencionar una efectiva libertad de contratación, da a entender que puede haber una contratación con limitada libertad de contratación, en el que una de las partes se ve compelida a aceptar condiciones de la otra parte, como por ejemplo el caso de un padre de cinco niños que lleve varias semanas de no encontrar trabajo.

A lo anterior hace referencia Luis Fernández Molina, a lo siguiente: “es muy común en este medio, al punto que para mucho autores, el contrato de trabajo viene a ser en el fondo una variante del contrato de adhesión; un aparte impone las condiciones y a la otra le queda aceptar o no, sin poder incidir directamente en la fijación de dichas condiciones.”¹⁵

Fernández Molina, enfatiza en uno de los principios fundamentales del derecho de trabajo, como lo es el principio de tutelaridad que representa la protección para la clase trabajadora, tomando en consideración la desigualdad económica entre los sujetos de la relación laboral.

Para el efecto, es importante señalar además que la Organización Internacional del Trabajo, se inspira en dicho principio para la implementación de los convenios internacionales de trabajo, lo que representa que los países miembros al ratificarlo, lo

¹⁵ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 5.



deben incorporar a su legislación interna.

- **Principio evolutivo**

Al decir que el derecho laboral es evolutivo, se está indicando que se encuentra en constante cambio. El derecho de trabajo no puede permanecer estática, porque otorga cada vez más y mayores beneficios para los trabajadores.

- **Principio de obligatoriedad**

Al momento de la celebración de un contrato de trabajo entre patrono y trabajador ambos se obligan mutuamente a los derechos y obligaciones estipuladas en el Código de Trabajo. La obligación debe de ser de aplicación forzosa para ambos.

Por ello se han establecido los tribunales de trabajo y previsión social, con plenas facultades para aplicar coercitivamente sus resoluciones. Los empleadores saben que, como mínimo, deben otorgar a sus laborantes las prestaciones básicas de la ley; en caso contrario podrán ser exigidas: las horas extraordinarias que no fueron incluidas en la planilla, el bono catorce que deben pagar en el mes de julio, el reajuste complementario del salario mínimo no pagado, la indemnización no efectuada en ocasión de un despido injustificado.



- **Principio de realismo**

El derecho laboral procura el bienestar de la clase trabajadora, debe ponderar con objetividad las diferentes variables que se suceden en la actividad cotidiana del trabajo subordinado. Debe recordarse que la tutelaridad no debe aislarse de otros elementos que intervienen en el quehacer laboral. El hecho de emitir muchas normas tutelares, no implica necesariamente una mejora automática de las condiciones de los trabajadores.

- **Principio de sencillez**

Desde luego que el derecho laboral va dirigido a un sector abundantemente mayoritario de la población, que en términos generales no accede a los altos niveles de preparación y educación en general; este derecho debe formularse en términos sencillos, de fácil aplicación y asimilación; ello sin perjuicio de su sustentación jurídica ni de los requisitos formales básicos. "El principio de sencillez, se realiza con mayor frecuencia en el Derecho Procesal de Trabajo, en donde se invoca continuamente su disposición no formalista en beneficio de la gran mayoría laboral."¹⁶ Asimismo, deben establecerse claramente ciertos límites a esa proclamada informalidad, a riesgo de afectar su propia estructura y orden sistemático proclive a un abandono. No se trata de una disciplina anti-formalista como algunos dicen; en todo caso es no formalista, ya que ciertas formalidades nunca deben pasar por alto, toda vez que se comprende dentro del mundo jurídico.

¹⁶ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 27.

- Principio conciliatorio

Más allá de la pugna entre el capital y el trabajo, de los intereses encontrados de patronos y trabajadores, el elemento nutriente de esta rama jurídica es su vocación conciliadora. “No se trata de atacar a los empleadores ni de limitar a los trabajadores. Siempre van a existir patronos, dependientes y siempre va a haber puntos opuestos entre ellos. Pero así como el derecho debe buscar la armonía dentro del contexto de una sociedad, el derecho de trabajo está llamado a cumplir una misión muy importante y delicada, como lo es lograr la sincronización de las partes de la producción, a efecto de beneficiar a la sociedad en su conjunto.”¹⁷ Así lo proclama directamente, para empezar la Carta Magna, expresamente establece que las leyes que regulan las relaciones entre empleadores y el trabajo son conciliatorias.

Los considerandos del Código de Trabajo invocan una mayor armonía social y a lo largo del mismo se repite esta vocación conciliatoria: la interpretación de las leyes laborales se debe tomar en cuenta fundamentalmente, el interés de los trabajadores en armonía con la convivencia social; asimismo, el Artículo 274 del Código de Trabajo hace ver que una de las funciones principales del Ministerio de Trabajo y Previsión Social es, armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores.

A la luz del fenómeno mundial, la globalización de las economías debe mejorar el sistema de producción para hacerlo más competitivo. “Debe entenderse, al menos por

¹⁷ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 30.



una vez, que entre empleador y trabajador existe necesariamente una complementación, un equipo de trabajo, que si bien van a haber siempre intereses contrapuestos, también habrá intereses comunes, que para resolver las diferencias deben procurarse los mecanismos idóneos con los que se evite que la diferencia degeneren en conflicto y aumentar la productividad.”¹⁸

De lo anterior, se puede indicar que no debe perderse de vista la vocación conciliadora que debe animar a esta disciplina, misma vocación que debe inspirar a todos los actores que de alguna manera participan en ella.

1.5. Regulación legal

El derecho de trabajo ha sido muy discutido, con base en el surgimiento de la tesis del derecho social, esta rama del derecho conjuntamente con el derecho agrario pasaba a ser los elementos de aquella tripartita forma, derecho privado y el derecho público en las otras. Sin embargo al no ser aceptada dicha rama social del derecho, el derecho del trabajo continuó siendo, desde esa concepción como un derecho de naturaleza pública.

Por mandato legal el Artículo 40, inciso b) de la Ley del Organismo Ejecutivo contenido en el Decreto número 114-97 regula: “Promover y armonizar las relaciones laborales entre los empleados y los trabajadores lo que tiene como premisa básica plena vigencia de los derechos de los trabajadores. Por otra parte, en los acuerdos de paz

¹⁸ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 31.



concretamente sobre el Acuerdo Sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria, el Gobierno de la República de Guatemala se comprometió a fortalecer la capacidad de la fiscalización del cumplimiento de las normas laborales de derecho interno y de las derivadas de los convenios internacionales de trabajo ratificados por Guatemala.”¹⁹

La ley citada, contiene las funciones y atribuciones tanto generales como específicas de cada uno de los ministerios que integran dicho organismo y en materia de trabajo y previsión social, regula la importancia de dicha institución gubernamental, no solo al cumplimiento de las leyes nacionales sino también a los convenios internacionales de trabajo ratificados por Guatemala.

En el plano continental cabe destacar que la Segunda Cumbre de las Américas, realizada en Santiago de Chile en abril de 1998, los jefes de Estado y de Gobierno de toda América, aprobaron “un plan de acción, que contiene varios compromisos relacionados con la erradicación de la pobreza y la discriminación, entre los que figuran los relativos a los derechos básicos de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), libertad de asociación; el derecho a organizarse y negociar colectivamente; la prohibición de los trabajos forzados; la eliminación de toda forma de explotación infantil; y la no discriminación en el empleo.”²⁰

Estos derechos básicos de los trabajadores, en Guatemala, están contemplados en las normas constitucionales y ordinarias, así como en los convenios de la Organización

¹⁹ **Manual de la Organización de la Administración Pública.** Pág. 161.

²⁰ **Ibid.** Pág. 161.

Internacional del Trabajo (OIT) considerados fundamentales, todos los cuales han sido ratificados por Guatemala: “convenio 29 sobre el Trabajo Forzoso; Convenio 87 sobre la Libertad de Sindicación Negociación Colectiva; Convenio 100 sobre la Igualdad de Remuneración; Convenio 105 sobre la Abolición del Trabajo Forzoso; Convenio 111 sobre la Discriminación (Empleo y Ocupación); y Convenio 138 sobre la edad mínima. Este cuerpo legal constituye una base apropiada para construir unas relaciones laborales que contribuyan al fortalecimiento de nuestro sistema democrático y faciliten un proceso de desarrollo social y económico orientado al bien común.”²¹

En la 86a Reunión en Ginebra, la OIT adoptó el 18 de junio de 1998 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, la cual constituye un aporte más de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para concretar los principios fundamentales que la inspiran. Esto forma parte de los esfuerzos que desarrolló este ministerio para divulgar los derechos de los trabajadores y es una contribución al conocimiento y divulgación de tan importante declaración.

²¹ **Manual de la Organización de la Administración Pública.** Pág. 162.





CAPÍTULO II

2. Aspectos fundamentales de la jornada de trabajo

La jornada de trabajo según Franco López es: "Es el tiempo efectivo durante el cual un trabajador presta sus servicios a una patrono"²².

2.1. La jornada de trabajo

Rolando Echeverría establece que es: "El tiempo durante el cual tiene lugar el cumplimiento del servicio".²³

La jornada de trabajo debe regularse atendiendo a que las labores realizadas se hagan con eficiencia y adecuada productividad, pero en su extensión no debe lesionarse al trabajador por la vía del cansancio físico, psíquico o intelectual.

Como es sabido la lucha por una jornada justa de trabajo, fue librada inicialmente por los trabajadores ingleses durante el proceso de la revolución industrial del siglo XVIII, cuando en las factorías se obligaba al trabajador a prestar sus servicios hasta dieciocho horas diarias sin tener derecho al reconocimiento de las horas extraordinarias laboradas ni al séptimo días. Entonces la jornada de ocho diarias de trabajo fue producto de ese esfuerzo de los trabajadores. Siempre que se aborda de forma académica un tema

²² Franco López, César Landelino. **Derecho individual del trabajo**. Pág. 29.

²³ Echeverría, Rolando. **Derecho laboral**. Pág. 13.



jurídico, es preciso expresar todos los elementos del mismo que contribuyan a su conocimiento adecuado. La jornada de trabajo representa una forma legal de proteger los derechos de los trabajadores, puesto que constituye un límite a la capacidad humana de prestar un servicio en forma continua.

Se dice que la jornada es término que quizá del proverbio jornada, y este del latín *diurnus*, propio del día. Esta consiste en el tiempo del día durante el cual el trabajador labora en una empresa o institución. La naturaleza social de la jornada de trabajo es determinada por las relaciones de producción que dominan en la sociedad. La jornada de trabajo se divide en tiempo de trabajo necesario y tiempo de trabajo adicional. Bajo el capitalismo, esta división presenta un carácter antagónico. “El trabajo es pues una condición de existencia del hombre que tiene como objeto crear satisfactores y resulta tutelado por el Estado, cuando existe relación jurídica de subordinación”²⁴.

El concepto de trabajo obliga a tener en cuenta tanto su repercusión en el orden económico como la protección jurídica que debe otorgársele, es decir, que el trabajo como actividad y esfuerzo, constituye el centro de las preocupaciones de este derecho y, es innegable su repercusión en el ámbito económico como también su trascendencia en el campo jurídico.

En qué consiste desde el punto de vista histórico la idea y concepto de trabajo. La idea y concepto de trabajo, varían de acuerdo con los distintos regímenes económicos de

²⁴ Reynoso, Eleuterio. **El derecho laboral y la globalización**, Pág. 17.



cada país, pero coinciden esencialmente quienes pretenden justificar el trabajo subordinado, en la intención de someter al trabajador y dar base a las ganancias y a los pretendidos derechos del patrón. El desarrollo económico alcanzado y la capacidad de los trabajadores, hacen posible que además de participar en las utilidades, intervengan en la dirección y administración de la empresa.

Una idea fundamental identifica al trabajo con el esfuerzo que realiza una persona; o sea, que todo trabajo implica llevar a cabo un esfuerzo, que debe tener alguna repercusión en el orden económico; y en alguna medida satisfacer una necesidad.

“De acuerdo con Proudhon la facultad de trabajo distingue al hombre de la bestia y tiene su fondo en las profundidades de la razón.”²⁵ Palabras que hacen derivar que no existen dos campos distintivos del trabajo material e intelectual. Pues todo esfuerzo material al ser realizado por la persona encuentra su causa motivo y justificación en la razón; así como el trabajo intelectual, para ser trascendente implica la realización de un esfuerzo material.

Entre los elementos que integran el concepto de trabajo, se encuentran: El trabajo es una condición de existencia del hombre. La persona puede dedicarse al desarrollo de la profesión, industria, comercio, o cualquier otra actividad que más le acomode, siempre y cuando no este impedido por determinación judicial, no se ataquen derechos de terceros, no se viole una resolución de gobierno dictadas en términos de ley o no se

²⁵ **Manual de la Organización de la Administración Pública.** Pág. 17.



ofendan los derechos de la sociedad. Frente al imperativo de buscar satisfactores en la búsqueda de crear necesidades para aprovechar los aparentes satisfactores, el hombre requiere del trabajo, como único medio para sostener la economía y los recursos necesarios que la civilización va generando.

Esta protección se otorga de acuerdo con la naturaleza del trabajo y atendiendo al carácter del trabajador. Igualmente debe preservarse la dignidad del trabajador, considerada como necesidad de respeto a su persona y proporcionarle los medios necesarios para la elevación del nivel cultural, social y material, propios y de la familia.

El trabajo es pues una condición de existencia del hombre que tiene como objeto crear satisfactores y resulta tutelado por el Estado, cuando existe relación jurídica de subordinación.

Actividad humana dirigida a la producción de cosas, materiales o espirituales, o al cumplimiento de un servicio público o privado.

El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

Reynoso, cita a Krotoschin, para explicar: "El derecho del trabajo esta constituido por los principios y las normas jurídicas, destinadas a regir la conducta humana en un



sector determinado de la vida social, el que se limita a trabajo prestado por trabajadores, al servicio de empleadores, comprendiendo todas las consecuencias que nacen de esta relación”²⁶. El derecho del trabajo está constituido por las instituciones y normas jurídicas que regulan la relación entre trabajadores y empleadores, ampliando su ámbito a diversos aspectos que tienen su origen en la relación de trabajo.

El capitalista procura aumentar el tiempo de trabajo adicional para obtener mayor plusvalía. Los términos máximos de duración de la jornada de trabajo, en el régimen capitalista, dependen de dos tipos de factores.

Por una parte, dependen de los límites físicos en que puede usarse la fuerza de trabajo, pues el obrero necesita cierto tiempo para el sueño, el descanso, la comida y la satisfacción de otras necesidades físicas indispensables. Dependen de exigencias de carácter social y moral; el obrero necesita tiempo para satisfacer sus necesidades espirituales y sociales, cuyo nivel y carácter dependen del estado general de la cultura en un país dado, del grado de desarrollo de la clase obrera y de la lucha clasista del proletariado.

El afán de obtener mayor plusvalía induce a los capitalistas a prolongar la jornada de trabajo más esta tendencia choca constantemente con la resistencia de la clase obrera que procura limitar a una magnitud normal la duración de la jornada de trabajo.

²⁶ **Manual de la Organización de la Administración Pública.** Pág. 18.

De ahí que en última instancia, la duración de la jornada de trabajo se halle determinada por la correlación de fuerzas en la lucha entre los capitalistas y la clase obrera. Sobre la duración real de la jornada de trabajo, influyen en gran manera el grado de intensidad del trabajo, la magnitud del paro forzoso, el nivel del salario real, el movimiento de las fases del ciclo industrial, etc. “En el curso de la lucha contra los capitalistas la clase obrera planteó la reivindicación de la jornada de ocho horas como proclamaron en 1866 el Congreso Obrero celebrado en los EE. UU. y, a propuesta de Marx, el Congreso de la I Internacional. Antes de la primera guerra mundial la jornada de trabajo era de 10 a 12 horas en la mayor parte de los países capitalistas desarrollados.”²⁷

En 1919, por el influjo de la Gran Revolución Socialista de Octubre y el establecimiento de la jornada de ocho horas en la Unión Soviética, así como bajo la presión del movimiento obrero revolucionario, los representantes de los países capitalistas firmaron en Washington un convenio internacional sobre la implantación de la jornada de ocho horas. No obstante, muchos países capitalistas no ratificaron el convenio, que se infringe a menudo incluso en los países que lo aprobaron. La reducción ulterior de la jornada de trabajo va acompañada de un aumento de la intensidad del mismo, de un descenso del salario real, de un empeoramiento de las otras condiciones de trabajo de un incremento del grado de explotación de la clase obrera.

²⁷ Manual de la Organización de la Administración Pública. Pág. 25.



Se encuentran en una dura situación los trabajadores de los países coloniales y dependientes, donde la jornada de trabajo en realidad no está limitada y llega hasta las catorce y dieciséis horas al día. La lucha económica de la clase obrera de los países capitalistas por condiciones normales de trabajo y, en particular, por reducir la jornada de trabajo no puede mejorar de manera radical la situación de los obreros, y las conquistas económicas alcanzadas no pueden ser sólidas.

Únicamente la liquidación del régimen capitalista, la conquista del poder político por la clase obrera puede liberar al proletariado del yugo de la explotación capitalista y proporcionarle condiciones normales de trabajo y descanso, puede reducir gradualmente la jornada de trabajo a la vez que se eleva el nivel de vida de los trabajadores.

Establecido el modo socialista de producción, todo el tiempo de trabajo de la jornada va en favor de los trabajadores. Bajo el socialismo, la reducción de la jornada laboral hace más fáciles las condiciones de trabajo y aumenta el tiempo libre de los trabajadores, con lo que se crean mejores condiciones para el desarrollo integral del hombre de la sociedad socialista, para que todos los trabajadores participen en la vida estatal, económica y cultural del país.

La principal condición para que se reduzca la jornada de trabajo bajo el socialismo estriba en el crecimiento incesante de la productividad del trabajo social.



La jornada laboral se reduce a la vez que se mantiene ocupada toda la población útil para el trabajo, y ello se logra introduciendo maquinaria de mayor productividad, mejorando la tecnología, mecanizando y automatizando los procesos productivos, perfeccionando la organización de la producción y del trabajo. El incremento de la productividad del trabajo hace posible que la jornada laboral sea de menor duración y que aumente el volumen del producto necesario y adicional.

De este modo, en la sociedad socialista, la jornada de trabajo se reduce a la vez que se eleva el nivel de vida material de los trabajadores, se aumenta el salario, ante todo el de los trabajadores que perciben bajas remuneraciones.

“En la reducción de la jornada laboral, la Unión Soviética ha alcanzado grandes éxitos. Ya en los primeros días del Poder Soviético, se promulgó un decreto que establecía la jornada de ocho horas. En 1956-1960, los obreros y empleados han pasado a la jornada de siete horas, y los obreros de profesiones básicas, ocupados en labores subterráneas, a la jornada de seis horas. Al mismo tiempo, los ingresos reales de los obreros y empleados han aumentado”²⁸.

Actualmente, “el tiempo medio de la jornada de trabajo establecido para los obreros industriales es de 6,93 horas. La duración media de la semana laboral de los trabajadores en la industria es de cuarenta horas; la de todos los obreros y empleados en la economía nacional de la Unión Soviética (tomando en consideración la jornada de

²⁸ P. Nikitin, **Economía política**, Pág. 51.

trabajo reducida de maestros, personal médico y otros trabajadores) es de 39,47 horas.”²⁹

La reducción gradual de la duración de la jornada de trabajo y el aumento del tiempo libre de los trabajadores constituyen una de las leyes del paso al comunismo, el cual presupone no sólo la creación de la abundancia de bienes materiales sino además, el desarrollo integral de todos los miembros de la sociedad. “En el Programa del P.C.U.S. se prevé que en el transcurso del decenio actual (1961-1970), se pasará a la jornada de trabajo de seis horas con un día de descanso a la semana o a la semana laboral de 35 horas con dos días de descanso, y en los trabajos subterráneos o en condiciones nocivas para la salud, a la jornada de cinco horas o a la semana de cinco días y treinta horas de trabajo”³⁰.

Sobre la base del desarrollo de las fuerzas productivas y del ulterior incremento de la productividad del trabajo social, se iniciará el paso a una reducción todavía mayor de la semana laboral. En consecuencia, la Unión Soviética se convertirá en el país de jornada de trabajo más corta del mundo, que será, a la vez, la más productiva y mejor pagada.

“La jornada de trabajo tradicional de ocho horas, con horario partido y presencia física en la organización a lo largo de todo el día, está empezando a quedar obsoleta ante la

²⁹ **Ibid.** Pág. 53.

³⁰ Nikitin, **Ob. Cit**, Pág. 54.



aparición de nuevas formas de trabajar basadas en las nuevas tecnologías y a la progresiva tercerización de la economía.”³¹

Adaptar la jornada de trabajo supone aplicar una flexibilidad a la presencia de la persona en la organización, distinta de la más habitual. Por otro lado, la adaptación de la jornada de trabajo facilita la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. En este sentido favorece o debería favorecer, tanto a las mujeres como a los hombres.

La flexibilidad se considera la característica principal de esta nueva forma de producción y trabajo que se está incorporando a las empresas e implica necesariamente transformaciones en las formas de organización de la producción y el trabajo, ya que las empresas pasan de un modelo productivo a otro.

Hay varias medidas para hacer flexible la jornada laboral. Una de ellas es el trabajo a tiempo parcial, que se considera el acuerdo entre el trabajador y la empresa para trabajar y cobrar menos horas que la jornada laboral completa.

Este tipo de jornada puede realizarse de forma continuada o partida. Otra medida es el trabajo compartido, que consiste en que dos personas que están trabajando a tiempo parcial compartan un mismo puesto de trabajo de dedicación completa.

³¹ Ibid. Pág. 51.



La jornada laboral comprimida consiste en la realización de una jornada cuya duración exceda la prevista para recibir a cambio medio día o un día libre a la semana.

La reducción de la jornada consiste en la realización de una jornada laboral de duración inferior a la jornada a tiempo completa, según las causas que vienen fijadas por ley o a solicitud del trabajador.

La jornada intensiva implica la realización de la jornada sin interrupciones desde el inicio hasta el final; y la continua implica la realización, sin interrupciones, de las horas de trabajo diarios.

Otra modalidad es el trabajo semipresencial, que implica que las horas de trabajo semanales se distribuyen entre horas de trabajo presencial en las instalaciones de la organización y horas de trabajo que se realizan fuera.

Y por último, el teletrabajo que consiste en la realización de la totalidad de la jornada de trabajo fuera de las instalaciones de la empresa.

Actualmente en la empresa, las horas de trabajo suelen ser entre ocho y nueve, con una larga pausa para comer de dos a cuatro. Esto contribuye a que la conciliación entre trabajo y familia sea especialmente difícil en España, ya que estos horarios atípicos desembocan en muchas horas de presencia, en España se trabaja una media de 52 horas por semana.

El conflicto vivido entre trabajo y familia tiene consecuencias negativas para la empresa, algunas de las cuales son el incremento de enfermedades psíquicas (estrés, depresión, ansiedad), el empeoramiento del clima laboral, el rechazo a largos desplazamientos o estancias prolongadas fuera de la ciudad de origen, el menor grado de compromiso con la misión de la empresa, la insatisfacción laboral, un menor rendimiento y una mayor rotación de personal.

A menos que se encuentren soluciones para los conflictos entre el trabajo y la familia, las empresas se enfrentarán a costos crecientes.

La relación laboral es una relación de duración continuada, que nace para durar en el tiempo. El trabajador asume por el contrato la obligación de prestar un servicio durante un tiempo determinado o indefinido, que puede prolongarse durante días, meses o años, pero que no puede desarrollarse de forma ininterrumpida por lo que se establecen unos límites a esa dedicación del hombre al trabajo. El derecho del trabajo regula la jornada laboral.

La jornada de trabajo es el tiempo que cada día, cada semana o cada año ha de dedicar el trabajador a la ejecución del contrato de trabajo, el tiempo de trabajo diario, semanal o anual. La principal obligación del trabajador es el cumplimiento de su jornada laboral.

Doctrinariamente la jornada es continuada cuando se trabajan seis horas seguidas con un descanso mínimo de 15 minutos.

La jornada partida es aquella en la que se trabaja menos de seis horas de forma continuada, normalmente se divide en dos partes separadas por el tiempo dedicado a la comida del mediodía.

Doctrinariamente, el tiempo de vacaciones debe ser pactado en convenio colectivo o contrato, sin que pueda ser inferior a 30 días naturales al año. Su compensación económica está prohibida.

En legislaciones laborales comparadas, como la mexicana, las vacaciones pueden fraccionarse en dos periodos iguales de 15 días, en Guatemala no es así, pues el Artículo 130 del Código de Trabajo regula: "Un período".

En la mayoría de legislaciones de América Latina, la fecha para disfrutar las vacaciones se pacta entre el empresario y el trabajador. En Guatemala se señala que las vacaciones tienen lugar cuando el trabajador ha cumplido un mínimo de 150 días de trabajo (Artículo 130 del Código de Trabajo).

Si después de conocer la fecha de vacaciones, el trabajador no estuviese de acuerdo, tendrá veinte días para presentar su demanda en el juzgado.



Si no se hubiere señalado fecha para el disfrute de las vacaciones, el trabajador podrá presentar demanda con dos meses de antelación a la fecha en la que pretenda disfrutar de sus vacaciones.

El tiempo de maternidad, enfermedad, accidente y el de ausencia del trabajo por motivos independientes de la voluntad del trabajador ha de ser computado como servicio para acumular derecho a las vacaciones.

Las vacaciones son obligatorias, de ellas no se descuentan los días de permiso que se hayan disfrutado, las sanciones no pueden reducirlas, no son sustituibles por compensación económica y tampoco cabe la acumulación de las vacaciones correspondientes a varios períodos. (Artículo 133 del Código de Trabajo).

La remuneración de las vacaciones ha de ser la normal o media del trabajador en época de actividad.

Los horarios de trabajo pueden determinar que un trabajador tenga que realizar su trabajo durante la noche, según regulación de la jornada de trabajo.

La jornada de un trabajador nocturno no podrá exceder de 8 horas diarias de promedio en un período de 15 días. Los trabajadores nocturnos no podrán hacer horas extraordinarias.



El trabajo nocturno tendrá una retribución específica, pactada en convenio colectivo o en contrato de trabajo.

Existen empresas cuyo proceso productivo dura 24 horas al día, puesto que ningún trabajador puede realizar su trabajo 24 horas seguidas, aparece la figura del trabajo a turnos.

El trabajo a turnos implica una organización de las tareas de la empresa a través de la rotación de distintos turnos de trabajadores.

Ningún trabajador podrá permanecer más de dos semanas consecutivas en el turno de noche, salvo que voluntariamente él lo quiera.

Si el trabajador cursa con regularidad estudios para la obtención de un título académico o profesional tiene preferencia para la elección de turno.

Es la determinación de los momentos precisos en que cada día se ha de entrar y salir del trabajo, según la jornada, aquellos momentos pueden ser los mismos todos los días del año o variar según el calendario. La fijación del horario compete al empresario, los horarios laborales son jurídicamente independientes de los del servicio público. Todo trabajador ha de cumplir con su horario. El descanso podrá ser:



- Diario, de manera que entre el final de una jornada y el inicio de la siguiente deben mediar 12 horas ininterrumpidas.
- Semanal, de manera que los trabajadores mayores de 18 tendrán derecho a un descanso mínimo de 36 horas ininterrumpidas, siendo este descanso acumulable por periodos de hasta 14 días. Los trabajadores menores de 18 años tendrán derecho a un descanso semanal ininterrumpido de 48 horas.
- Anual: El descanso anual al que tiene derecho todo trabajador son las vacaciones (15 días según el Artículo 130 del Código de Trabajo).

Todos estos descansos serán retribuidos ya que los salarios mensuales comprenden los de los días de descanso del mes respectivo.

La ausencia no justificada en horas de trabajo implica la perdida proporcional de la retribución correspondiente al descanso semanal, no se priva del derecho al descanso pero si de la retribución a él correspondiente.

Son fiestas por virtud de las cuales, se les otorga a los trabajadores anualmente, en un número máximo de 14 en total y que tienen carácter retribuido no siendo recuperables. En estas 14 fiestas anuales 2 serán fiestas locales.

Las fiestas de carácter local (máximo dos al año, según el Código de Trabajo) deben de fijarlas los respectivos municipios y hacerlas públicas en los medios de comunicación para el general conocimiento.

2.2. Clasificación de la jornada de trabajo

Se puede hablar de tres clases de jornada de trabajo:

- Jornada diurna
- Jornada nocturno
- Jornada mixta

“El trabajo en jornada diurna es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día y esta no puede exceder de ocho horas diarias de trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario” (Artículo 116 del Código de Trabajo).

“El trabajo en jornada nocturna es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente y esta no puede exceder de seis horas diarias, ni de treinta y seis a la semana” (Artículo 116 del Código de Trabajo).

“La jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno y no puede exceder de siete horas diarias, ni de



cuarenta y dos a la semana” (Artículo 117 del Código de Trabajo).

Quienes por disposición de la ley, por la costumbre o por acuerdo con los empleadores laboren menos de cuarenta y cuatro horas semanales en jornada diurna, treinta y seis en jornada nocturna, o cuarenta y dos en jornada mixta, tendrán derecho a percibir íntegro el salario semanal.

2.3. Tiempo extraordinario de trabajo

Son aquellas horas de trabajo que se realizan por encima de la jornada máxima ordinaria legal o pactada.

Existen varios tipos de horas extraordinarias:

- Horas extraordinarias por fuerza mayor: son horas necesarias para prevenir o reparar un daño que pueda producirse sobre las personas o sobre el patrimonio de la empresa. Estas hora son obligatorias para el trabajador, pueden pagarse en dinero o compensarse con tiempo de descanso. No computan a efectos de las 80 horas extraordinarias máximas legales o permitidas al año.
- Horas extraordinarias estructurales: son horas de carácter voluntario para el trabajador, salvo que éstas se hayan pactado en convenio colectivo o contrato



individual. Son horas que con las que la empresa pretende hacer frente a un aumento de la actividad.

- El resto de horas extraordinarias: no responden a necesidades excepcionales de la empresa sino que sirven para evitar contratar a más trabajadores. Son voluntarias para el trabajador.

Las horas extraordinarias hechas en exceso de las permitidas deben ser pagadas como tales, sin perjuicio de que se sancione al empresario.

Las horas extraordinarias pueden pagarse en dinero o compensarse en tiempo de descanso dentro de los 4 meses siguientes a su realización.

La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo son cuarenta y ocho horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual.

La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas de trabajo efectivo, sin embargo, se podrá fijar en convenio colectivo una jornada diaria mayor, con el límite de 12 horas diarias, tiempo mínimo de descanso entre el final de una jornada y el inicio de la siguiente.



El total anual ordinario de horas o puede superar el resultado de multiplicar 40 por el número de semanas hábiles al año, en lo que exceda las horas serán extraordinarias y sujetas a sus condiciones y límites.

Todo trabajo que se preste fuera de la jornada ordinaria, se entiende como jornada extraordinaria y el pago debe ser aumentado en un 50%, según lo establece el Código de Trabajo (Artículo 121). Dicho pago puede aumentarse en porcentaje mediante la negociación de pactos o convenios colectivos de condiciones de trabajo.

Conforme al Código de Trabajo, no se consideran horas extraordinarias las que el trabajador ocupe en subsanar los errores imputables sólo a él cometidos durante la jornada ordinaria, ni las que sean consecuencia de su falta de actividad durante tal jornada, siempre que esto último le sea imputable. Las jornadas ordinarias y extraordinarias no pueden exceder de un total de doce horas diarias, salvo los casos de excepción que contempla la ley.

La ley establece excepciones a los límites de las jornadas de trabajo que ya hemos señalado, y esas excepciones son las siguientes:

- Los representantes del patrono, porque se supone que este labora con un horario libre;
- Los que laboran sin fiscalización superior inmediata, estos son los empleados de



confianza que tampoco están sujetos a un horario estricto;

- Los que ocupan puestos de vigilancia o puestos que requieren su sola presencia, generalmente, estos tienen un horario permanente porque no pueden retirarse del lugar que vigilan y en vigilar consiste su labor;
- Los que realizan sus labores fuera de los locales de la empresa, como los agentes comisionistas, los promotores de ventas y otros que tienen carácter de trabajadores; y,
- Los demás trabajadores que por la naturaleza de sus labores no están sometidos a un horario o jornada de trabajo.

Los descansos semanales, días de asueto y vacaciones anuales se regulan dentro del derecho de trabajo como instituciones que tienen por objeto compensar al trabajador su esfuerzo físico y mental con ocasión del trabajo.

Diferenciándose los descansos se dan periódicamente cada semana, como un goce. Esos descansos por la tradición han llegado a ser conocidos por nosotros inicialmente como séptimo día y en la actualidad la doctrina moderna le denomina prima dominical.

Hoy, es común según sea la jornada de trabajo convenida, que se descansa sábado por la tarde y domingo todo el día en aplicación de la semana de cuarenta y cuatro

horas que se computa de cuarenta y ocho para los efectos exclusivos de pago.

También muchas empresas y las entidades del Estado han establecido que se trabaje únicamente de lunes a viernes, que se conoce como el sistema inglés.

Los días de asueto son aquellos que se gozan por celebrarse acontecimientos nacionales, universales, municipales o locales; lo cual dentro de la legislación nacional guatemalteca están contemplados en el Artículo 127 del Código de Trabajo, para los trabajadores del sector privado; y en el 69 de la Ley de Servicio Civil.

Dichas normas contemplan los mismos de asuetos, a excepción de la última que contempla además el 10 de mayo para las madres trabajadoras. Aunque ya existe un Decreto que contempla dicho feriado para todas las madres trabajadoras.

Los feriados con goce de salario a que se refieren las normas apuntadas son los siguientes: el 1º de enero, el jueves, viernes y sábado Santos; 1º de mayo, 30 de junio, 15 de septiembre, 20 de octubre, 1º de noviembre, 24 de diciembre medio día, 25 y 31 de diciembre medio día; además, el día de la fiesta de la localidad.

Las vacaciones anuales, tienen por objeto que el trabajador descanse de la rutina del año anterior de trabajo y cuya naturaleza no permite que se acumulen año con año, aunque la ley hace una salvedad para los casos de despido, no en función de autorizar la acumulación, sino para los efectos de pago, cuando el patrono no las ha concedido

oportunamente, entonces la ley prescribe el derecho de reclamar hasta cinco períodos de las que se hayan omitido según reforma introducida al Artículo 136 del Código de Trabajo, por el Artículo 8 del Decreto Número 64-92 del Congreso de la República de Guatemala, y dos años para los trabajadores del Estado, según el Artículo 52 del Reglamento de la Ley del Servicio Civil.

El cuerpo de leyes mencionado superó el computo de vacaciones que contemplaba el Artículo 130 del Código de Trabajo, pues las generalizó a 15 días quitando la discriminación que había para los trabajadores de empresas industriales y agropecuarias. Aunque la Constitución ya había mejorado el concepto en términos de tiempo, el inciso i del Artículo 102 constitucional también fue superado, se repite, al generalizar las vacaciones a 15 días. En el caso del sector público por disposición del Artículo 61 de la Ley de Servicio Civil, los trabajadores estatales gozan de 20 días hábiles y de treinta los que laboran en lugares donde estén expuestos a contraer enfermedades profesionales, en este último caso, por disposición del Acuerdo Gubernativo 841-89.

Entre los conceptos que contiene la ley en relación a la jornada de trabajo se pueden mencionar que:

La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana.



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

Tiempo de trabajo efectivo es aquél en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono.

Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día.

Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.

La labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario. Se exceptúan de esta disposición, los trabajadores agrícolas y ganaderos y los de las empresas donde labore un número menor de diez, cuya labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, salvo costumbre más favorable al trabajador. Pero esta excepción no debe extenderse a las empresas agrícolas donde trabajen quinientos o más trabajadores.

Según el Artículo 117 del Código de Trabajo, la jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana.



Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno

No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno.

Artículo 118 del mismo cuerpo de leyes mencionado, indica que la jornada ordinaria que se ejecute en trabajos que por su propia naturaleza no sean insalubres o peligrosos, puede aumentarse entre patronos y trabajadores, hasta en dos horas diarias, siempre que no exceda, a la semana, de los correspondientes límites de cuarenta y ocho horas, treinta y seis horas y cuarenta y dos horas que para la jornada diurna, nocturna o mixta determinen los dos Artículos anteriores.

El Artículo 119 de la misma ley establece que la jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos o más períodos con intervalos de descansos que se adopten racionalmente a la naturaleza del trabajo de que se trate y a las necesidades del trabajador.

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



El Artículo 120 del Código de Trabajo regula que los trabajadores permanentes que por disposición legal o por acuerdo con los patronos laboren menos de cuarenta y ocho horas a la semana, tienen derecho de percibir íntegro el salario correspondiente a la semana ordinaria diurna.

El trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de tiempo que determinan los Artículos anteriores para la jornada de trabajo ordinaria, o que exceda del límite inferior que contractualmente se pacte, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada por lo menos con un cincuenta por ciento más de los salarios mínimos o de los salarios superiores a estos que hayan estipulado las partes. Todo lo cual, según Artículo 121 del mismo cuerpo de leyes mencionado.

No se consideran horas extraordinarias las que el trabajador ocupe en subsanar los errores imputables sólo a él cometidos durante la jornada ordinaria, ni las que sean consecuencia de su falta de actividad durante tal jornada, siempre que esto último le sea imputable.

Las jornadas ordinarias y extraordinarias, de conformidad con el Artículo 122 del Código de Trabajo, no pueden exceder de un total de doce horas diarias, salvo casos de excepción muy calificados que se determinen en el respectivo reglamento o que por siniestro ocurrido o riesgo inminente, peligren las personas, establecimientos, máquinas, instalaciones, plantíos, productos o cosechas y que, sin evidente perjuicio,

no sea posible substituir a los trabajadores o suspender las labores de los que estén trabajando.

El Código de Trabajo en el Artículo 121 prohíbe a los patronos ordenar o permitir a sus trabajadores que trabajen extraordinariamente en labores que por su propia naturaleza sean insalubres o peligrosas. Por ello, en los casos de calamidad pública rige la misma salvedad, siempre que el trabajo extraordinario sea necesario para conjurarla o atenuarla.

En dichas circunstancias el trabajo que se realice se debe pagar como ordinario. Asimismo, los patronos deben consignar en sus libros de salarios o planillas, separado de lo que se refiera a trabajo ordinario, lo que paguen a cada uno de sus trabajadores por concepto de trabajo extraordinario, según el Artículo 123 del Código de Trabajo, mientras que el Artículo 124 establece que no están sujetos a las limitaciones de la jornada de trabajo:

- Los representantes del patrono;
- Los que laboren sin fiscalización superior inmediata;
- Los que ocupen puestos de vigilancia o que requieran su sola presencia;
- Los que cumplan su cometido fuera del local donde esté establecida la empresa, como agentes comisionistas que tengan carácter de trabajadores; y
- Los demás trabajadores que desempeñen labores que por su indudable naturaleza no están sometidas a jornadas de trabajo.



Sin embargo, todas estas personas no pueden ser obligadas a trabajar más de doce horas, salvo casos de excepción muy calificados que se determinen en el respectivo reglamento, correspondiéndoles en este supuesto el pago de las horas extraordinarias que se laboren con exceso al límite de doce horas diarias.

El Organismo Ejecutivo, mediante acuerdos emitidos por conducto del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, debe dictar los reglamentos que sean necesarios para precisar los alcances del Artículo 124 del Código de Trabajo.

Dentro del espíritu de las disposiciones del Código de Trabajo, especialmente lo establecido por el Artículo 125, el Organismo Ejecutivo, mediante acuerdos emanados por conducto del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, debe precisar la forma de aplicar el capítulo a las empresas de transportes, de comunicaciones y a todas aquellas cuyo trabajo tengan características muy especiales o sea de naturaleza continua.

Igualmente, el Organismo Ejecutivo, según norma el mismo Artículo 125 del Código de Trabajo, queda facultado para emitir por el conducto expresado los acuerdos conducentes a rebajar los límites máximos que determina este capítulo, en el caso de trabajos que sean verdaderamente insalubres o peligrosos por su propia naturaleza.



Todos estos acuerdos deben dictarse oyendo de previo a los patronos y a los trabajadores que afecten y tomando en cuenta las exigencias del servicio y el interés de unos y otros.

Todo trabajador, según el Artículo 126 del Código mencionado, tiene derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. La semana se computará de cinco a seis días según, costumbre en la empresa o centro de trabajo.

A quienes laboran por unidad de obra o por comisión, se les adicionará una sexta parte de los salarios totales devengados en la semana.

Para establecer el número de días laborados de quienes laboran por unidad de tiempo, serán aplicadas las reglas siguientes:

- Que suspenda y no que termine el contrato de trabajo; y,
- Es nula ipso jure la cláusula del contrato que tienda a interrumpir la continuidad de los servicios prestados o por prestarse.

Según el Artículo 127 del Código de Trabajo, el patrono está obligado a pagar el día de descanso semanal, aun cuando en una misma semana coincidan uno o más días de asueto, y así mismo cuando coincidan un día de asueto pagado y un día de descanso semanal.



Esto ocurre asimismo con el hecho de las empresas en las que se ejecutan trabajos de los que la ley nombra como de naturaleza especial o de índole continua, según determinación que debe hacer el reglamento, o en casos concretos muy calificados, según determinación de la Inspección General de Trabajo, se puede trabajar durante los días de asueto o de descanso semanal, pero en estos supuestos el trabajador tiene derecho a que, sin perjuicio del salario que por tal asueto o descanso semanal se le cancele el tiempo trabajado, computándosele como trabajo extraordinario (Artículo 128 del Código de Trabajo).

El pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto se debe hacer de acuerdo con el promedio diario de salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante la semana inmediata anterior al descanso o asueto de que se trate, según establece el Artículo 129 del Código de Trabajo.

Es entendido que cuando el salario se estipule por quincena o por mes, incluye en forma implícita el pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto que no se trabajen.

Por supuesto, si dichos días se trabajan, el pago de los mismos debe hacerse computando el tiempo trabajado como extraordinario, de conformidad con los salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante, la última quincena o mes, según corresponda.



El Artículo 130 del Código de Trabajo establece que todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles. El hecho de la continuidad del trabajo se determina conforme a las reglas de los incisos c) y d) del Artículo 82, las cuales ya han sido citadas en este trabajo.

Para que el trabajador tenga derecho a vacaciones, aunque el contrato no le exija trabajar todas las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana, deberá tener un mínimo de 150 días trabajados en el año, a tenor del Artículo 131 del Código de Trabajo.

Se computarán como trabajados los días en que el trabajador no preste servicios por gozar de licencia retribuida, establecida por el Código o por Pacto Colectivo, por enfermedad profesional, enfermedad común o por accidente de trabajo.

El patrono, según norma el Artículo 132 del Código de Trabajo, debe señalar al trabajador la época en que dentro de los sesenta días siguientes a aquél en que se cumplió el año de servicio continuo, debe gozar efectivamente de sus vacaciones. A ese efecto, debe tratar de que no se altere la buena marcha de la empresa ni la efectividad del descanso, así como evitar que se recargue el trabajo de los compañeros de labores del que está disfrutando de sus vacaciones.



Las vacaciones, según regula el Artículo 132 del Código de Trabajo no son compensables en dinero, salvo cuando el trabajador que haya adquirido el derecho a gozarlas no las haya disfrutado por cesar en su trabajo cualquiera que sea la causa.

La norma jurídica en cuestión también regula la prohibición para que el trabajador prestar sus servicios a cualquier persona durante un período de vacaciones. Y adicionalmente cuando el trabajador cese en su trabajo cualquiera que sea la causa, antes de cumplir un año de servicios continuos, o antes de adquirir el derecho a un nuevo período, el patrono debe compensarle en dinero la parte proporcional de sus vacaciones de acuerdo con su tiempo de servicio.

Para calcular el salario que el trabajador debe recibir con motivo de sus vacaciones, de conformidad con lo regulado en el Artículo 134 del Código de Trabajo, debe tomarse el promedio de las remuneraciones ordinarias y extraordinarias devengadas por él durante los últimos tres meses, si el beneficiario presta sus servicios en una empresa agrícola o ganadera, o durante el último año en los demás casos. Los respectivos términos se cuentan en ambos casos a partir del momento en que el trabajador adquiera su derecho a las vacaciones.

El importe de este salario debe cubrirse por anticipado. El cuerpo legal indicado, establece el Artículo 135 que las faltas injustificadas de asistencia al trabajo no deben descontarse del período de vacaciones, salvo que se hayan pagado al trabajador.



Según norma el Artículo 135 del mismo cuerpo de leyes en mención, si el salario del trabajador se ha estipulado por quincena o por mes, no debe el patrono descontar las faltas injustificadas que haya pagado aquél, en lo que exceda de un número de días equivalentes a la tercera parte del correspondiente período de vacaciones.

Esto también se entiende que los trabajadores deben gozar sin interrupciones de su período de vacaciones y sólo están obligados a dividirlos en dos partes como máximo, cuando se trate de labores de índole especial que no permitan una ausencia muy prolongada.

El mismo Artículo 135 del Código de Trabajo incluye que los trabajadores deben de gozar sin interrupciones de su período de vacaciones. Las vacaciones no son acumulables de año en año con el objeto de disfrutar posteriormente de un período de descanso mayor, pero el trabajador a la terminación del contrato puede reclamar la compensación en efectivo de las que se les hayan omitido correspondientes a los cinco últimos años.

De la concesión de vacaciones se debe dejar testimonio escrito a petición del patrono o del trabajador, al tenor de lo regulado por el Artículo 137 del Código de Trabajo.

Tratándose de empresas particulares se presume, salvo prueba en contrario, que las vacaciones no han sido otorgadas si el patrono a requerimiento de las autoridades de



trabajo, no muestran la respectiva constancia firmada por el interesado o con su impresión digital, si no sabe hacerlo.

Adicionalmente, establece el Artículo 137 bis el mismo código en cuestión, que la prohibición de discriminar por motivo de sexo, raza, religión, credos políticos, situación económica, por la naturaleza de los centros en donde se obtuvo la formación escolar o académica y de cualquier otra índole para la obtención de empleo en cualquier centro de trabajo.

El acceso que las, o los trabajadores puedan tener a los establecimientos a los que se refiere este artículo, no puede condicionarse al monto de sus salarios ni a la importancia de los cargos que desempeña.



CAPÍTULO III

3. Los contratos de trabajo

3.1. Generalidades

A través de la historia, se puede observar que el trabajo se ha realizado en condiciones adversas en las distintas épocas, en toda la antigüedad, el trabajo manual lo efectuaron en gran medida los esclavos. En Grecia y Roma ni los ciudadanos ni patricios lo realizaron sino quedaba relegado al hombre de categoría social inferior. El derecho romano reguló con el nombre de locación el contrato en general, acordaban para regular sus derechos.

El vocablo *locar* significaba arrendar, alquilar, en donde se alquilaba un inmueble igual que el trabajo de una persona. Este contrato se dividía en dos: “el arrendamiento o locación de obras y el arrendamiento o locación de servicios. Por el primero el locatario se obligaba a efectuar una obra para otra persona por un precio establecido, siendo lo más importante la obra a realizar, por el segundo se obligaba a prestar un servicio y lo principal era el trabajo personal.”³²

En la práctica resultaba a veces difícil, determinar cuando era una u otra modalidad. Las mismas se fundaron en el concepto del trabajo servil, regulándose el trabajo de la persona en el título general de la locación, junto al arrendamiento de las cosas y

³² Fernández, Pastorino. **Lineamientos del contrato de trabajo**. Pág. 10.



animales en virtud que existía la esclavitud de donde el hombre considerado como una cosa que se podía vender o alquilar. En estas circunstancias es la organización injusta de la sociedad la que impone la obligación no siendo la misma resultante de un contrato.

Pastorino Fernandez, aclara que: “La Revolución Francesa, trajo consigo cambios en la sociedad, así como la aparición y aplicación de nuevos principios, fundados en el dogma de la autonomía de la voluntad, lo cual significó en el campo jurídico de los contratos, la igualdad ante la ley, que constituye la esencia del contrato civil. En virtud de ello, nadie puede ser obligado si no lo consiente expresamente y en consecuencia, el contrato civil se convirtió en la ley de las partes, por lo que las convenciones hechas en los contratos fueron para sus otorgantes la ley a la cual debieron someterse inexorablemente.”³³

Se puede denotar que dentro de la característica más importante fue el liberalismo el que surgió de la Revolución Francesa la que impone en el derecho la carencia total o casi total, de toda la legislación referida a las actividades laborales.

El contrato de trabajo, como específico y diferenciándolo del civil, aparece apremiado por las necesidades económicas del capitalismo y de la gran industria. Los teóricos consideraron que abolidos los privilegios y siendo todos los ciudadanos iguales ante la ley, bastaba asegurar esa libertad para que el contrato fuera expresión del acuerdo de

³³ Fernández, Pastorino. **Ob. Cit.** Pág. 11.

voluntades recíprocas de las partes. Con relación al intervencionismo en el ámbito laboral se puede sugerir lo siguiente: “La no intervención, vigente durante la existencia del Estado liberal en las relaciones económicas, por las razones conocidas, dio amplia y absoluta vigencia al principio de la autonomía de la voluntad. El intervencionismo que en defensa de los trabajadores comenzó a limitar los alcances de esa libertad contractual, fue dando perfiles definitivos al contrato de trabajo, imbuido ya por la limitación que impone el orden público, el cual fundado en el interés social, impide en los hechos la arbitrariedad patronal puesto que sólo puede contratarse sobre las bases dadas por la ley.”³⁴ De lo anterior, se puede indicar que dentro de los diferentes nombres que ha recibido el contrato de trabajo, a través de la historia, varían de un país a otro, mencionándose a continuación los más comunes, tales como contrato de prestación laboral, contrato de embarco, contrato de trabajo entre otros.

Por otra parte, Pastorino Fernández establece: “En cuanto a su denominación, el vocablo contrato de trabajo tiene su origen en la doctrina francesa del siglo pasado, sin embargo, en los códigos Civiles del siglo XIX no aparece esa terminología, legislándose únicamente sobre locación de servicios.”³⁵

El autor antes citado, aclara que al inicio del presente siglo se incorpora: “al derecho de Bélgica, a través de la ley belga del 1º. De marzo de 1900, es adoptado también en Suiza, y en el año de 1901 la ley Francesa del 18 de julio lo acoge, plasmándolo en su Código de trabajo en 1910. Tiempo después fue aceptada por la mayoría de países

³⁴ Fernández, Pastorino. **Ob. Cit.** Pág. 11.

³⁵ **Ibíd.** Pág. 15.



algunos lo incorporaron al Código civil, tal el caso de Perú en las reformas del 14 de noviembre de 1936.³⁶

Como antecedente legislativo, en Guatemala tal aceptación fue reconocida en la Constitución de 1945, la cual reglamentaba, del Artículo 55 al 71, todo lo referente al capital y al trabajo refiriéndose al contrato individual y colectivo. El Código de Trabajo, Decreto 330 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 8 de febrero de 1947 en vigor el 1º, de mayo del mismo año, recoge y desarrolla los principios y lineamientos de la Constitución de 1945 en materia laboral, adoptó la denominación en el Título Segundo donde se regulaban los contratos. El Código de Trabajo, Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 29 de abril de 1971, lo contiene en el Artículo 18.

3.2. Definición de contrato individual de trabajo

El Código de Trabajo Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala, en el Artículo 18 define el contrato de trabajo: “Sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.”

³⁶ **Ibíd.** Pág. 17.



La definición legal contenido en la normativa guatemalteca, es bastante integral en el sentido de establecer la denominación sea cual fuere del contrato individual de trabajo, es decir, no pierde su esencia independientemente del nombre que le consigne.

Para Rafael de Pina, en su diccionario de Derecho define el contrato de trabajo de la siguiente manera: "Aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un servicio personal subordinado, mediante una retribución económica"³⁷

De la definición, se puede inferir que contiene dos características esenciales como lo es la subordinación y la remuneración por los servicios laborales prestados.

Por otra parte, se considera contrato a toda manifestación de voluntad de las partes o el consentimiento de las mismas donde se crea, modifica o se extinguen las obligaciones contraídas por dicho vínculo. Además se considera que en el contrato deben indicarse los plazos de vencimiento del mismo así como los derechos y las obligaciones que se contraen en su celebración. En todo contrato para que tenga fuerza de ley debe celebrarse sin coacción o amenaza, pues es requisito necesario para que nazca a la vida jurídica.

3.3. Clasificación

De conformidad con el Código de Trabajo vigente en Guatemala, mismo que contiene la clasificación legal de los contratos:

³⁷ De Pina, Rafael. **Diccionario de derecho**. Pág. 178.



- **Contratos individuales:** Los celebrados entre un trabajador y un patrono por la prestación de un determinado servicio, en que el trabajador tiene que ser necesariamente una persona natural o individual. El contrato individual de trabajo se encuentra lo que regula el Artículo 18 del Código de Trabajo.

- **Contratos colectivos:** Son los celebrados entre uno o varios patronos y uno o varios sindicatos de trabajadores en el cual estos últimos, bajo su responsabilidad, se comprometen a que todos o algunos de sus miembros ejecuten ciertas labores a cambio de una remuneración que debe de ser justa y percibida individualmente. El contrato colectivo aparece en el Artículo 38 del mismo cuerpo legal, citado. La diferente sustancia entre los dos tipos de contrato lo determina la naturaleza jurídica de la parte trabajadora, en donde uno es individual y el otro es colectivo.

- **Por el plazo**

El Código de Trabajo, clasifica a los contratos de trabajo, de acuerdo al plazo:

- **Contrato por tiempo indefinido**

El Código de Trabajo, define en el Artículo 26: "Todo contrato individual de trabajo debe tenerse por celebrado por tiempo indefinido, salvo prueba o estipulación lícita y expresa en contrario. Deben tenerse siempre como contratos a plazo indefinido, aunque se haya



ajustado a plazo fijo o para obra determinada los que se celebren en una empresa cuyas actividades sean de naturaleza permanente o continuada, si al vencimiento de dichos contratos subsiste la causa que les dio origen. En consecuencia, los contratos a plazo fijo y para obra determinada tiene carácter de excepción y solo pueden celebrarse en los casos que así lo exija la naturaleza accidental o temporal del servicio que se va a prestar o de la obra que se va a ejecutar.”

De lo anterior descrito, puedo indicar que el contrato por tiempo indefinido, es el vínculo económico jurídico mediante el cual se opera una relación de trabajo sin determinarse exactamente la fecha de terminación de la misma.

Los contratos a plazo indefinido, tienen como objeto fundamental la estabilidad en el trabajo y la seguridad establecida para el trabajador y su familia, entendiéndose que una vez exista actividad que desarrollar en determinada empresa, el trabajador no debe ser despedido a menos que concurran las causas previstas en la ley.

El contrato de trabajo de duración indefinida, constituye la regla y los de plazo determinado suponen la excepción.

- **Contrato a plazo fijo**

El Código de Trabajo, Artículo 25 inciso “b” regula: “A Plazo Fijo, cuando se especifica fecha para su terminación o cuando se ha previsto el acaecimiento de algún hecho o

circunstancia como la conclusión de una obra, que forzosamente ha de poner término a la relación de trabajo. En este segundo caso, se debe tomar en cuenta la actividad del trabajador en sí mismo como objeto de contrato, y no el resultado de la obra.

De acuerdo con la norma citada, solamente en dos casos se puede efectuar una contratación laboral a plazo fijo, el primero porque en el momento de la contratación de una vez se establece la fecha en que finaliza la relación, en tanto que en el segundo, es muy similar al llamado contrato de obra.

Además dicho contrato, es considerado como aquél que se celebra en forma anual, es decir, en el que se estipula la fecha de ingreso al servicio o iniciación laboral y la fecha en que finalizan las mismas.

En resumen, el contrato a plazo fijo, si bien es una modalidad que en ciertos rubros podrá ser necesario no lo es en otros, tal es el caso de la terminación del contrato por mutuo acuerdo, por renuncia del trabajador, por caso fortuito o fuerza mayor.

- **Por su objeto**

Es el contrato de trabajo, en el que se ajusta el precio de los servicios del trabajador, desde que se inician las labores hasta que estas concluyan, tomando en cuenta únicamente el resultado del trabajo, no la actividad del trabajador, sino la obra

realizada. Por ello, se puede clasificar el contrato de trabajo de acuerdo a su objeto de la siguiente manera:

- **Contrato para obra determinada**

Podría darse el caso, de que las partes establecieran el tiempo en que la obra debe de ejecutarse, pero también por el contrario podrían no fijar un plazo determinado para ese efecto; sin embargo, ello no es importante porque no es la actividad del trabajador, sino lo verdaderamente relevante es que la obra se ejecute de acuerdo a lo solicitado, ordenado, pedido o encomendado por el empleador.

El Artículo 25, en sus correspondientes incisos del Código de Trabajo, regula: “El contrato individual de trabajo puede ser.

- Por tiempo indefinido, cuando no se especifica fecha para su terminación;
- A plazo fijo, cuando se especifica fecha para su terminación o cuando se ha previsto el acaecimiento de algún hecho o circunstancia como la conclusión de una obra, que forzosamente a de poner término a la relación de trabajo. En este segundo caso, se debe tomar en cuenta la actividad del trabajador, en sí mismo como objeto del contrato y no el resultado de la obra; y
- Para obra determinada, cuando se ajusta globalmente o en forma alzada el precio de los servicios del trabajador desde que se inician las labores hasta que

éstas concluyan, tomando en cuenta el resultado del trabajo, o sea, la obra realizada.

La norma antes citada, regula los diferentes tipos de contrato que se pueden celebrar, y el salario que se va a devengar por el trabajo a realizar. Tomando en cuenta el plazo de los mismos, es decir, la duración se llaman formas del contrato de trabajo.

- **Por su forma**

Son aquellos que se redactan, suscriben por las partes en un documento que da testimonio y prueba de su celebración y existencia, así como de las condiciones en que se celebró la contratación.

- **Contrato de trabajo escrito**

La regla general, en el medio guatemalteco es que todo contrato individual de trabajo debe extenderse o celebrarse por escrito, tal y como lo establece el artículo 28 del Código de Trabajo, mismo que lo regula de la siguiente manera: "El contrato individual de trabajo debe extenderse por escrito, en tres ejemplares: uno que debe recoger cada parte en el acto de celebrarse y otro que el patrono queda obligado a hacer llegar a la Dirección General de Trabajo, directamente por medio de la autoridad de trabajo más cercana, dentro de los quince días posteriores a su celebración, modificación o novación.



El Código de Trabajo vigente de Guatemala, establece la obligatoriedad en cuanto a la celebración del contrato de trabajo escrito que el mismo se debe celebrar en tres ejemplares quedando, uno para el trabajador, uno para el patrono y uno que debe remitir a la Dirección General de Trabajo, que servirá para que una autoridad de trabajo o juez competente, lo pueda requerir como prueba fehaciente de la existencia de la relación laboral celebrada.

La obligación de documentar el contrato individual de trabajo recae exclusivamente sobre el empleador, el Código de Trabajo establece que la plena prueba del contrato le corresponde probarla al patrono con el documento respectivo. Ello se desprende del contenido del Artículo 30 del Código de Trabajo, mismo que lo regula así: “La prueba plena del contrato escrito solo puede hacer con el documento respectivo. La falta de éste o la omisión de alguno de sus requisitos se debe imputar siempre al patrono y si el requerimiento de las autoridades de trabajo no lo exhibe, deben presumirse, salvo prueba en contrario, ciertas las estipulaciones de trabajo afirmadas por el trabajador.

Los efectos legales, de la falta del documento que contenga el contrato de trabajo son graves para el empleador por las consecuencias que acarrea para este, al presumirse ciertas las estipulaciones de trabajo, aunque al patrono se le permite ofrecer o aportar prueba en contrario.

En la práctica judicial, este precepto, es aplicado constantemente en los juicios ordinarios y normalmente en las resoluciones que admiten para su trámite las



demandas. Los tribunales de Trabajo y Previsión Social, exigen de los patronos la exhibición del documento en que conste el contrato individual de trabajo, la prueba del contrato escrito solo puede hacerse con el documento respectivo.

- **Contrato de trabajo verbal**

El Código de Trabajo, en el Artículo 27, permite contratación verbal en los siguientes casos:

- Las labores agrícolas y ganaderas;
- Al servicio doméstico;
- A los trabajos accidentales o temporales que no excedan de sesenta días
- A la prestación de un trabajo para obra determinada, siempre que el valor de ésta no exceda de cien quetzales, y, si se hubiera señalado plazo para la entrega, siempre que éste no sea mayor de sesenta días.

Los casos anteriores permiten la contratación verbal, en estos se pueden probar las condiciones de la contratación por los medios generales de prueba, permitiendo expresamente la ley, la posibilidad de admitir como testigos válidos a los mismos trabajadores al servicio de un mismo patrono, aunque la carga de la prueba recae sobre el patrono, si está en desacuerdo con las afirmaciones del trabajador respecto a las condiciones general en que desenvolvía la relación laboral.



En todos estos casos el patrono queda obligado a suministrar al trabajador, en el momento en que se celebre el contrato una tarjeta o constancia que únicamente debe contener la fecha de iniciación de la relación de trabajo y el salario estipulado, y al vencimiento de cada período de pago, el número de días o jornadas trabajadas o el de tareas u obras realizadas.





CAPÍTULO IV

4. El régimen de jornada de trabajo de las empresas de call center y la vulnerabilidad de los derechos laborales

La trascendencia de la jornada de trabajo en el presente trabajo de investigación consiste precisamente en la violación que se hace de la forma en que se regula en el Código de Trabajo, por virtud de la forma en que prestan sus servicios los empleados en las empresas de call center, con el conocido turno, que incluye muchas veces diez horas y estas abarcan parte de un día y terminan en la madrugada del inmediato siguiente. Este diseño de prestación de servicio definitivamente no era lo que estaba previsto en el Código de Trabajo.

4.1. Las empresas de call center

Las empresas denominadas **call center**, son novedosas en la experiencia guatemalteca, aunque para la fecha cuentan ya con varios años de existencia. Quizá su proliferación se debe en parte a la masificación de teléfonos celulares personales, puesto que de lo contrario su servicio y utilidad se vería ciertamente limitado.

Vigueras Carriosa, lo define como: "Un centro de emisión y recepción de llamadas telefónicas de clientes reales, asistidos por operadores telefónicos, mismo que se convierte en el primer punto de contacto con una empresa o compañía."³⁸ A tal

³⁸ Vigueras Carriosa, Mizraín. **Ob. Cit.**, Pág. 22.



significación lo único que se puede agregar, útil para el ámbito guatemalteco, es que el centro de llamadas constituye una sede laboral y que, además, es una entidad empleadora con todas las características y requisitos exigidos en ley laboral para convertirse en patrono de personas físicas.

Otra definición complementaria: "Un Call Center o Centro de Llamados Entrantes (Inbound) o Salientes (Outbound) es una herramienta de comunicación y relación con los Clientes que utiliza el teléfono como medio de comunicación básico gestionado por personas humanas en conjunto a los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada cliente único con el objeto de atraerlo y fidelizarlo con la organización y permitir su viabilidad."³⁹

Tales empresas no son exclusivas de este tiempo, puesto que con el desarrollo de las tarjetas de crédito, se pudo observar durante el último cuarto del siglo XX, que cada empresa de este tipo, tenía un departamento dedicado a llamar a clientes morosos, aunque en aquella época, las notificaciones escritas eran las que prevalecían.

"Un contact center básicamente es una aplicación de la computación y telecomunicación, la importancia que tiene en la actualidad, opera con el firme propósito

³⁹ Vígueras Carriosa, Mizraín. **Ob. Cit.**, Pág. 22.



de atender las necesidades de los clientes, conocer su grado de satisfacción, ofrecer todos los productos y servicios con lo que cuenta una empresa.”⁴⁰

Como call center en sentido general puede ser tomado incluso como el departamento de información de las páginas amarillas.

En Guatemala es un tema del que no se tiene mayor información, especialmente por las condiciones de reciente historia y desarrollo de los call center, sin embargo hoy día son una importante y significativa fuente de empleo para cierto segmento de la población.

Se conoce que Guatemala es uno de los países que, a escala mundial o sólo en América Latina, concentra mayor número de este tipo de empresas.

Durante los últimos años, se ha presentado un relocalización de los centros de contacto de países desarrollados a países en vías de desarrollo por las ventajas que manifiestan, pero siguen manteniendo los mismos clientes de los países desarrollados.

Si existe alguna limitación en la contratación de personal, es decir, si se considera alguna limitación con respecto a la demanda de trabajo en los call center, es debido principalmente a que el personal a contratar en estas empresas debe saber hablar idioma inglés, lo que a pesar de que se ha incrementado en la población, todavía no es una cifra considerable para garantizar que las empresas tendrán una adecuada respuesta a su oferta laboral.

⁴⁰ Viguera Carriosa, Mizraín. **Ob. Cit.** Pág. 22.



4.2. La denominación call center

Su nombre se debe a la adaptación de las palabras en inglés, que en español significan: centro de llamadas. También es llamado centro de contacto o contact center. “Un Centro de Llamadas (en inglés: "Call Center") es un área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas (llamadas salientes o en inglés, outbound) y/o reciben llamadas (llamadas entrantes o inbound) desde o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros”⁴¹.

Se trata de una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamados y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, correo-e, mensajería instantánea, mensajes de texto y mensajes multimedia, entre otros.

Un centro de llamadas puede ser útil para comunicarse con el cliente moroso, que debe a determinada entidad cierta cantidad de dinero y es preciso comunicarle detalles de su deuda. También, puede ser útil para empresas de servicios varios que en determinado momento necesitan un centro técnico a dónde puedan llamar los clientes para hacer consultas o presentar una queja. “Estos nuevos servicios no solo deben remitirse a recibir reclamos y gestionarlos o atender requerimientos o brindar información, deben

⁴¹ www.callcenter.com Guatemala, octubre de 2013. Pág. 1.



brindar asesoría o servicios alternos e incluso mostrar interés en los clientes.”⁴²

4.3. Surgimiento en Guatemala

El surgimiento de los call center, se produce en tiempos de post guerra. Si antes se había generado ya alguna centro de llamadas por empresa productiva para efecto de cobros en cuentas atrasadas, lo cierto es que posteriormente a 1996, cuando se termina el período del enfrentamiento armado interno en Guatemala, es el momento en que se desarrolla con mayor libertad, sobre todo por el incremento de las inversiones y el aumento de las entidades.

Ciertamente, un elemento que no puede dejar de mencionarse es el desarrollo de la telefonía celular, que cualquier sujeto mayor de treinta años hoy, recuerda que el mismo se dio a finales del siglo pasado. Pero su auge apunta hacia el principio de la presente centuria.

Con la creación de las empresas de telefonía celular, es posible para las empresas de call center, realizar de forma más accesible su trabajo, puesto que los clientes potenciales de cualquier entidad mercantil que se dedica a la compraventa de diferentes productos, son también portadores de un celular al que es posible localizarle de manera más certera.

⁴² www.callcenter.com Guatemala, octubre de 2013. Pág. 1.



4.4. Problemáticas de los call center

Debido a la naturaleza jurídica de este estudio, es preciso limitar su análisis a tal materia. En consecuencia no es procedente abordar problemáticas de los call center en cuanto a la psicología industrial de los empleados, derivado de estar atendiendo un promedio de cincuenta llamadas durante ocho horas al día. Por otro lado, la problemática de los recursos humanos en cuanto capacitación al idioma inglés o en informática. Tampoco es procedente detenerse en los problemas sociales de un porcentaje de sus trabajadores, quienes han sido contratados posteriormente a ser repatriados de Estados Unidos de América, donde también tuvieron problemas de delincuencia y de pandillas juveniles. Sobre estos tópicos, no es raro encontrar estudios o reportajes periodísticos. Sin embargo como se explica, es preciso centrar la investigación en su problemática jurídica y de esta, particularmente la de carácter laboral.

Es urgente que en Guatemala se ponga atención a este tema, y se tome con seriedad el hecho de regular la jornada de trabajo en las empresas de call center, considerando que van en crecimiento y para evitar abusos de todo tipo.

La problemática real de los call center, particularmente en cuanto a los derechos económicos de sus trabajadores, y más especialmente en cuanto a la naturaleza protectora del derecho laboral, reside en la complejidad que ofrecen los horarios de trabajo, que constituyen verdaderas jornadas atípicas, puesto que determinados turnos



se relacionan con la jornada mixta y por otro lado, en la mayoría de casos cuando los turnos son excedidos, el tiempo extraordinario no es compensado.

Las empresas grandes de call center ofrecen incluso centros de entretenimiento a sus empleados, pero este tiempo invertido en tales aspectos no es considerado como parte del horario ordinario de trabajo, por cuanto se trata de un servicio que la empresa brinda al trabajador, sin embargo esto amplía su tiempo de permanencia en la sede de trabajo y resulta una actividad extraordinaria en su vida, ciertamente invasiva.

Sin embargo, más allá de esto último, la jornada laboral en las empresas de call center resulta una situación *sui generis*, comparativamente a lo usual en este materia, puesto que existen turnos que empiezan a las tres de la tarde y concluyen ocho horas después. O bien, empiezan a las diez de la noche y concluyen también, ocho horas después. Como es evidente no se respetan las seis horas o bien no se dan las prestaciones debidas al trabajador quien está laborando según el caso, tiempo extraordinario. Sin considerar por supuesto que el salir de un centro de trabajo en horas de la madrugada o bien llegar a tales horas, implica un desplazamiento completamente fuera de lo normal en el tránsito y seguridad personal de los horarios típicos de trabajo o jornadas diurna, nocturna o mixta.

Muchas empresas buscan externalizar los centros de llamadas y es así como se ha generado una industria en torno a esta actividad. El surgimiento de empresas



especializadas y la contratación de sus servicios, muchas veces fuera de las fronteras (offshoring), son algunos de los efectos de la subcontratación (outsourcing).

Los factores críticos para la ubicación de un centro de llamados son: la disponibilidad, educación y costo del recurso humano, además de la infraestructura de comunicaciones. Es por ello que usualmente los centros de llamadas se instalan en ciudades universitarias o capitales de países donde abundan los jóvenes.

Irlanda, en los años 1990, emergió como el destino europeo de los centros de llamadas, por sus bajos costos y abundante fuerza de trabajo. Irlanda aprovechó su situación y dictó normas que incentivaron la instalación de estos centros operativos en el país.

India y Filipinas son dos de los destinos preferidos para instalar centros de llamadas para los mercados de habla inglesa en Europa, Norteamérica y Oceanía. Su gran cantidad de angloparlantes, su fuerza de trabajo educada y sus bajos costos, lo posicionan en el primer lugar indiscutido de la externalización de llamadas.

En Latinoamérica (particularmente Argentina, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y México), últimamente un gran número de empresas han instalado allí sus centros de llamadas debido a la confiabilidad y creciente infraestructura de la región; a la fuerza de trabajo educada y disponibilidad de contratar personal bilingüe a costos competitivos, y la cercanía hacia el mercado norteamericano.

El uso de centros de llamadas está dominado por grandes empresas que requieren establecer un contacto permanente con sus clientes. En general, compañías en el área de mercado masivo como empresas financieras, bancos, servicios básicos y telecomunicaciones.

La industria de los centros de llamadas está en crecimiento por la necesidad de las empresas de mantenerse competitivas, por la atención al cliente y por las ventajas que ofrece la tecnología.

4.5. Relevancia jurídica

Cuando un trabajador presta servicio durante jornadas extenuantes, su salud se ve necesariamente comprometida y peligrosamente en riesgo, aunque este riesgo no sea evidente sino con el transcurrir del tiempo.

La lucha histórica de los trabajadores por reivindicar derechos laborales en cuanto al jornada de trabajo, demuestra y pone de manifiesto la importancia de la jornada de trabajo.

Innumerables pactos colectivos de condiciones de trabajo, sirven como ejemplo para demostrar la lucha de los trabajadores por conseguir mejoras en su horario de trabajo.

Muchas veces se piensa que esta lucha es con la intención de guardar tiempo para dedicar a estudiar o emplearse en un trabajo de segundo tiempo, sin embargo, esto no es más que una equivocación, toda vez que como ya se indicó, la jornada de trabajo



debe ir acorde con las capacidades físicas de todo ser humano. Para nadie es novedad o sorpresa que el ser humano se resienta o le afecte laborar en jornadas muy prolongadas.

Los casos de enfermos por estrés o depresión, por complicaciones psicosomáticas o especialmente físicas, por laborar en jornadas extenuantes no son poco comunes en los hospitales y sanatorios del país.

En consecuencia, la importancia en la jornada de trabajo es determinante para la salud del trabajador.

Este tema, reviste más importancia para la seguridad industrial, para seguridad social y para previsión social, que para cualquier otro en materia de derecho del trabajo.

La creación de un Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, evidencia la relación que existe entre salud y derechos laborales. Entendido esto como parte de todos los derechos de los trabajadores, entonces es preciso señalar que la salud se protege con un régimen adecuado de jornadas de trabajo.

En las empresas de call center, laboran en jornadas mixtas que incluyen todo el día y toda la noche, sin embargo como se explicó no se les reconocen horas extraordinarias a pesar que como es evidente, la suma de tal horario hace exceder al máximo de tiempo que debiera un trabajador laborar a la semana.



Todo lo anterior, constituye una contradicción al derecho de trabajo que por otro lado es un rama del derecho general, creado para proteger los derechos del trabajador.

“El derecho laboral es el conjunto de principios y normas que regulan las relaciones de empresarios y trabajadores y de ambos con el Estado, a los efectos de la protección y tutela del trabajador (normativo y tutelar)”⁴³

“El Código del Trabajo termina con esa falsa libertad, beneficiosa para los poderosos y terrible para los desvalidos. Pero al terminar con la libertad de explotación económica y con la libertad de ultraje personal, crea una nueva libertad que no es privilegio de un grupo si no beneficio nacional: esa nueva libertad, que no ha existido en Guatemala, es la igualdad ante la ley”⁴⁴.

“El derecho del trabajo es relativamente joven en comparación con otras ramas jurídicas que han regido la conducta humana por muchos siglos”⁴⁵.

Suélese colocarle dentro de la rama del derecho público o del derecho social. En ambos casos, sus disposiciones fundamentales no son renunciables, ni objeto de comercio, porque obligan a todos los patronos sin limitación o privilegio, a respetarlas.

⁴³ Pérez Botija, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 4.

⁴⁴ Revista del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, **Histórico discurso del doctor Juan José Arévalo, presidente constitucional de la república, leído en tribuna pública, en el parque central, el 1 de mayo de 1947, al entregar al pueblo el Código de Trabajo.** Pág. 103.

⁴⁵ Ramos Donaire, José María. **Derecho del trabajo guatemalteco.** Pág. 1.



Además de obligar a los patronos y trabajadores, también impone obligaciones al Estado, por cuya virtud no se puede impedir el trabajo a ninguna persona ni obligarlo a no dedicarse a la profesión, industria o comercio lícitos, que prefiera. El ejercicio de estos derechos sólo puede vedarse por resolución de la autoridad competente cuando se ataquen los derechos de tercero o se ofendan los de la sociedad.

Se originan en el derecho del trabajo, disposiciones limitativas que no producen efecto legal alguno aún cuando estén estipuladas por escrito, como son: trabajo para los niños menores de catorce años, jornada de trabajo mayor que la permitida por la ley, salario inferior al mínimo, renuncia del trabajador a sus derechos laborales, etc.

El trabajo efectivamente es toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.

Son derechos sociales mínimos que fundamentan la legislación del trabajo y la actividad de los tribunales y autoridades:

- Derecho a la libre elección de trabajo y a condiciones económicas satisfactorias que garanticen al trabajador y a su familia una existencia digna;
- Todo trabajo será equitativamente remunerado, salvo lo que al respecto determine la ley;



- Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad;
- Obligación de pagar al trabajador en moneda de curso legal. Sin embargo, el trabajador del campo puede recibir, a su voluntad, productos alimenticios hasta en un treinta por ciento de su salario. En este caso el empleador suministrará esos productos a un precio no mayor de su costo;
- Inembargabilidad del salario en los casos determinados por la ley. Los implementos personales de trabajo no podrán ser embargados por ningún motivo. No obstante, para protección de la familia del trabajador y por orden judicial, sí podrá retenerse y entregarse parte del salario a quien corresponda;
- Fijación periódica del salario mínimo de conformidad con la ley;
- La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede exceder de ocho horas diarias de trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede exceder de seis horas diarias, ni de treinta y seis a la semana.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede exceder de siete horas diarias, ni de cuarenta y dos a la semana.



Todo trabajo efectivamente realizado fuera de las jornadas ordinarias, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada como tal. La ley determinará las situaciones de excepción muy calificadas en las que no son aplicables las disposiciones relativas a las jornadas de trabajo.

Quienes por disposición de la ley, por la costumbre o por acuerdo con los empleadores laboren menos de cuarenta y cuatro horas semanales en jornada diurna, treinta y seis en jornada nocturna, o cuarenta y dos en jornada mixta, tendrán derecho a percibir íntegro el salario semanal.

Se entiende por trabajo efectivo todo el tiempo que el trabajador permanezca a las órdenes o a disposición del empleador;

- Derecho del trabajador a un día de descanso remunerado por cada semana ordinaria de trabajo o por cada seis días consecutivos de labores. Los días de asueto reconocidos por la ley también serán remunerados;

- Derecho del trabajador a quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos. Las vacaciones deberán ser efectivas y no podrá el empleador compensar este derecho en forma distinta, salvo cuando ya adquirido cesare la relación del trabajo;



- 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. La ley regulará su forma de pago. A los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto proporcionalmente al tiempo laborado;

- Protección a la mujer trabajadora y regulación de las condiciones en que debe prestar sus servicios.

No deben establecerse diferencias entre casadas y solteras en materia de trabajo. La ley regulará la protección a la maternidad de la mujer trabajadora, a quien no se le debe exigir ningún trabajo que requiera esfuerzo que ponga en peligro su gravidez. La madre trabajadora gozará de un descanso forzoso retribuido con el ciento por ciento de su salario, durante los treinta días que precedan al parto y los cuarenta y cinco días siguientes.

En la época de la lactancia tendrá derecho a dos períodos de descanso extraordinarios, dentro de la jornada. Los descansos pre y postnatal serán ampliados según sus condiciones físicas, por prescripción médica;

- Los menores de catorce años no podrán ser ocupados en ninguna clase de trabajo, salvo las excepciones establecidas en la ley. Es prohibido ocupar a



menor en trabajos incompatibles con su capacidad física o que pongan en peligro su formación moral.

Los trabajadores mayores de sesenta años serán objeto de trato adecuado a su edad;

- Protección y fomento al trabajo de los ciegos, minusválidos y personas con deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales;
- Preferencia a los trabajadores guatemaltecos sobre los extranjeros en igualdad de condiciones y en los porcentajes determinados por la ley. En paridad de circunstancias, ningún trabajador guatemalteco podrá ganar menor salario que un extranjero, estar sujeto a condiciones inferiores de trabajo, ni obtener menores ventajas económicas u otras prestaciones;
- Fijación de las normas de cumplimiento obligatorio para empleadores y trabajadores en los contratos individuales y colectivos de trabajo. Empleadores y trabajadores procurarán el desarrollo económico de la empresa para beneficio común;
- Obligación del empleador de indemnizar con un mes de salario por cada año de servicios continuos cuando despida injustificadamente o en forma indirecta a un trabajador, en tanto la ley no establezca otro sistema más conveniente que le otorgue mejores prestaciones.



4.6. Cómputo de los servicios laborales

Para los efectos del cómputo de servicios continuos se tomarán en cuenta la fecha en que se haya iniciado la relación de trabajo, cualquiera que ésta sea;

- Es obligación del empleador otorgar al cónyuge o conviviente, hijos menores o incapacitados de un trabajador que fallezca estando a su servicio, una prestación equivalente a un mes de salario por cada año laborado. Esta prestación se cubrirá por mensualidades vencidas y su monto no será menor del último salario recibido por el trabajador.

Si la muerte ocurre por causa cuyo riesgo esté cubierto totalmente por el régimen de seguridad social, cesa esta obligación del empleador.

En caso de que este régimen no cubra íntegramente la prestación, el empleador deberá pagar la diferencia;

- Derecho de sindicalización libre de los trabajadores. Este derecho lo podrán ejercer sin discriminación alguna y sin estar sujetos a autorización previa, debiendo únicamente cumplir con llenar los requisitos que establezca la ley.



- Los trabajadores no podrán ser despedidos por participar en la formación de un sindicato, debiendo gozar de este derecho a partir del momento en que den aviso a la Inspección General de Trabajo.

Sólo los guatemaltecos por nacimiento podrán intervenir en la organización, dirección y asesoría de las entidades sindicales. Se exceptúan los casos de asistencia técnica gubernamental y lo dispuesto en tratados internacionales o en convenios intersindicales autorizados por el Organismo Ejecutivo;

- El establecimiento de instituciones económicas y de previsión social que, en beneficio de los trabajadores, otorguen prestaciones de todo orden, especialmente por invalidez, jubilación y sobrevivencia;
- Si el empleador no probare la justa causa del despido, debe pagar al trabajador a título de daños y perjuicios un mes de salario si el juicio se ventila en una instancia, dos meses de salario en caso de apelación de la sentencia, y si el proceso durare en su trámite más de dos meses, deberá pagar el cincuenta por ciento del salario del trabajador, por cada mes que excediere el trámite de ese plazo, hasta un máximo, en este caso, de seis meses y
- El Estado participará en convenios y tratados internacionales o regionales que se refieran a asuntos de trabajo y que concedan a los 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.

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. Para el trabajo agrícola la ley tomará especialmente en cuenta sus necesidades y las zonas en que se ejecuta.

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.

En el orden interno la doctrina y el derecho positivo reconocen a la ley, a la costumbre, a la jurisprudencia y a la doctrina, como fuentes principales y comunes a la mayoría de las ramas comprensivas de la ciencia jurídica.

4.7. Necesidad de reformar el Código de Trabajo

Para la reforma es preciso tomar en cuenta que los trabajadores call center laboran en jornadas mixtas que incluyen todo el día y toda la noche, sin embargo no tiene derecho según la legislación nacional a que se les reconozcan horas extraordinarias a pesar que como es evidente, la suma de tal horario hace exceder al máximo de tiempo que debiera un trabajador laborar a la semana.



La importancia de que se respete la jornada de trabajo, guarda relación especialmente con la salud y la integridad física de los trabajadores.

El Código de Trabajo en el Artículo 124 se refiere a trabajos especiales: “No están sujetos a las limitaciones de la jornada de trabajo: (a) Los representantes del patrono; (b) Los que laboren sin fiscalización superior inmediata; (c) Los que ocupen puestos de vigilancia o que requieran su sola presencia; (d) Los que cumplan su cometido fuera del local donde esté establecida la empresa, como agentes comisionistas que tengan carácter de trabajadores; y, (e) Los demás trabajadores que desempeñen labores que por su indudable naturaleza no están sometidas a jornadas de trabajo”, pero no obstante, todos los mencionados, no puede exceder de doce horas en su jornada de trabajo, agregando la norma que: “salvo casos de excepción muy calificados que se determinen en el respectivo reglamento, correspondiéndoles en este supuesto el pago de las horas que se laboren con exceso al límite de doce horas diarias”.

La problemática principal de estos trabajadores, en cuanto a la jornada de trabajo, estriba en que algunas empresas, optan por dejar a sus trabajadores en los puestos por turnos que exceden la jornada ordinaria de trabajo, excediendo asimismo el máximo regulado por el Código de Trabajo para el tiempo de trabajo útil a la semana.

Siendo que la legislación laboral en general establece la jornada de trabajo, en apego a la salud de los trabajadores; y que, los máximos establecidos en las normas de trabajo han sido determinados con base en una larga tradición histórica de luchas de los



trabajadores, así como criterios de profesionales en ciencias de la salud física y mental, se cree que lo más adecuado es un máximo de 48 horas de trabajo útil a la semana.

No obstante lo señalado en el párrafo anterior, los trabajadores en cuestión, exceden estos límites.

Por ello, se considera que los regímenes de trabajo como el del grupo seleccionado para la presente investigación debe ser objeto no solo de estudio sino además de un reglamento especial que garantice la vigencia de sus derechos al amparo de lo establecido ya en el Código de Trabajo, en cuanto a las jornadas de trabajo.

Aunque se han encontrado formas de solucionar los asuntos relativos a la contabilidad, planilla y pagos de horas extras, pues se pacta con los empleados una serie de medidas económicas para cumplir, es cierto asimismo que no todas las empresas cumplen con el esfuerzo de pagar cualquier hora extraordinaria al trabajador.

El problema es especialmente jurídico, puesto que el Código de Trabajo señala y norma una cosa, y en la práctica estos trabajadores viven una situación muy distinta.

Es preciso establecer formas de verificación del cumplimiento de los derechos que establece el Código de Trabajo; lo cual es importante en cuanto a la tutelaridad de los trabajadores. Sin embargo, en el presente caso no es así. Lo anterior, serviría de solución a la problemática relacionada.





CONCLUSIONES

1. El Estado de Guatemala constituye el ente rector de las políticas laborales en defensa de los trabajadores, no importando que estos presten el servicio de forma continua, permanente o periódica.
2. Los call center, constituyen entidades privadas en donde la jornada de trabajo tiene una especial forma de tratamiento, esencialmente de conformidad con la forma en que presta su servicio el trabajador, quien debe permanecer en la sede de trabajo en forma continua en jornadas extraordinarias de trabajo.
3. Las horas extraordinarias durante las cuales presta servicio un trabajador en una empresa de call center, exceden los límites establecidos por las normas laborales contenidas en el Código de Trabajo de Guatemala, Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala.
4. El Congreso de la República de Guatemala no ha tomado en cuenta hasta la fecha, el régimen especial durante el cual prestan sus servicios los trabajadores de empresas de call center, que deben permanecer en la sede de trabajo un tiempo extraordinario.





RECOMENDACIONES

1. El Estado de Guatemala por medio del Ministerio de Trabajo, debe constituir las políticas laborales en defensa de los trabajadores, para cumplir con tal obligación constitucional no importando que estos presten el servicio de forma continua, permanente o periódica.
2. El Ministerio de Trabajo de Guatemala, tiene que velar porque las empresas de call center que funcionan en Guatemala, respeten una especial forma de tratamiento a la jornada de trabajo de sus empleados de conformidad con la manera en que presta su servicio el trabajador, quien debe permanecer en la sede de trabajo en forma continua en jornadas extraordinarias de trabajo.
3. El Ministerio de Trabajo, necesita crear un departamento especial de inspectores, para verificar que las empresas de call center que funcionan en Guatemala cumplan con no exceder los límites establecidos por el Código de Trabajo, Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala en las horas extraordinarias durante las cuales presta su servicio un trabajador.



4. El Estado de Guatemala por medio del Congreso de la República debe legislar un régimen especial durante el cual presten sus servicios los trabajadores de empresas de call center, de manera que no excedan los mínimos permitidos por el Código de Trabajo, Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala.





BIBLIOGRAFÍA

BERTOLINO, Pedro. **El funcionamiento del derecho procesal**. Argentina: Ed. De palma. 1985.

CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Buenos Aires, Argentina : Ed. Heliasta SRL. 2008.

CABANELLAS DE TORRES, Guillermo y Luis Alcalá-Zamora y Castillo. **Tratado de política social y laboral**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta SRL. 1998.

CHICAS HERNÁNDEZ, Raúl Antonio. **Apuntes de derecho procesal del Trabajo**. Guatemala : Ed. Gráficos P & L. 2002.

CHICAS HERNÁNDEZ, Raúl Antonio. **Derecho colectivo del trabajo**. Guatemala : 3ª ed, Litografía Orión. 2002.

COUTURE, Eduardo. **Fundamentos del derecho procesal civil**. Buenos Aires, Argentina: Ed. De palma. 1993.

DE BUEN, Nestor. **Derecho procesal del trabajo**. México : Ed. Porrúa, S.A. 1982.

DE LA CUEVA, Mario. **El nuevo derecho mexicano del trabajo**. México, D.F.: 7ª ed, Ed. Porrúa, S.A. 1993.

DE PINA, Rafael. **Diccionario de derecho**. México, D. F. : Ed. Porrúa, S.A. 1993.

ECHEVERRÍA, Rolando. **Derecho laboral**. Guatemala: Ed. Universitaria. 2001.

FERNÁNDEZ MOLINA, Luis. **Derecho laboral guatemalteco**. Guatemala : Ed. Universitaria. 1998.

FERNÁNDEZ, Pastorino. **Lineamientos del contrato de trabajo**. México : Ed. Porrúa, S. A. 2001.



FLORIÁN, Eugenio. **Elementos de derecho procesal**. España : Ed. Ariel. 1983.

FRANCO LÓPEZ, César Landelino. **Derecho individual del trabajo**. Guatemala : Ed. Phoenix. 2008.

GOLDÍN, Adrián y Feldman, Silvio. **Protección de los trabajadores**. México: Ed. Porrúa, S. A. 2001.

GUERRERO FIGUEROA, Guillermo. **Introducción al derecho del trabajo**. Bogotá, Colombia : 2ª ed., Ed. Temis, S.A. 1982.

HOPKINS, Stephen. **El comportamiento organizacional**. Nueva York, Estados Unidos de América : Ed. Terra. 2005.

JUÁREZ MENÉNDEZ, Mariano. **Ampliación del sector empresarial en el siglo XXI**. México : Ed. Porrúa, S. A. 2001.

KROTOSCHIN, Ernesto. **Tratado práctico del derecho del trabajo**. Perú : Ed. PPU. 1988.

LÓPEZ LARRAVE, Mario. **Introducción al estudio del derecho procesal del trabajo**. Guatemala : Ed. Universitaria, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. 1998.

MONTOYA MELGAR, Alfredo. **Derecho del trabajo**. Madrid, España : 22ª ed., Ed. Tecnos. 2001.

NÁJERA FARFÁN, Efraín. **Derecho procesal civil**. Guatemala: Ed. Eros. 1989.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Buenos Aires, Argentina : Ed. Heliasta SRL. 1998.

PÉREZ BOTIJA, Luis. **Derecho del trabajo**. Colombia : Ed. Universitaria. 1998.



POLANSKI, Nikitin. **Economía política**. México, D. F. : Ed. Tierra Nueva. 1982.

P. NIKITIN, **Economía política**. México : Ed. Siglo XXI. 1981.

RAMOS DONAIRE, José María. **Derecho del trabajo guatemalteco**. Guatemala : Ed. Universitaria. 2002.

Real Academia Española. **Diccionario de la lengua española**. Madrid, España : Ed. Espasa. 1998.

Revista del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala. **Histórico discurso del doctor Juan José Arévalo, presidente constitucional de la república, leído en tribuna pública, en el parque central, el 1 de mayo de 1947.**

REYNOSO, Eleuterio. **El derecho de defensa de los trabajadores agrícolas**. Guatemala : Ed. Maya. 2000.

SÁNCHEZ RIZO, Marbella. **El recurso de revocatoria en el derecho mexicano**. México : Ed. Porrúa, S. A. 2004.

SANGUINETTI RAYMOND, Wilfredo, **Contrato de locación de servicios frente al derecho civil y al derecho del trabajo**. México : Ed. Terra Nova. 2002.

TRUEBA URBINA, Alberto. **Nuevo derecho del trabajo**. Madrid, España : 4ª ed., Ed. Tecnos. 1977.

VARIOS AURORES, **Manual de la Organización de la Administración Pública**. Guatemala : S./ed. 2000.

VIGUERAS CARRIOSA, Mizraín. **Contact center**. Nueva York, Estados Unidos de América : Ed. Terra. 2011.

www.callcenter.com Guatemala, octubre de 2013.



www.callcenter.com Guatemala, octubre de 2013.

Legislación:

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

Código de Trabajo, Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala. 1948.

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

Ley que regula los Servicios de Seguridad Privada, Decreto Número 52-2010 del Congreso de la República de Guatemala. 2010.