

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



**ASPECTOS A INCLUIR EN LA SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LA INSPECCIÓN
GENERAL DE TRABAJO A LOS CALL CENTERS DE GUATEMALA, PARA EL
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LABORALES**

SANDRA PATRICIA REAL SAJBIN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2018

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

**ASPECTOS A INCLUIR EN LA SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LA INSPECCIÓN
GENERAL DE TRABAJO A LOS CALL CENTERS DE GUATEMALA, PARA EL
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LABORALES**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

SANDRA PATRICIA REAL SAJBIN

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, noviembre de 2018

**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:	Lic.	Henry Manuel Arríaga Contreras
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**

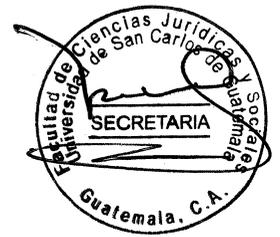
Primera Fase:

Presidente:	Licda.	Nidia Graciela Aju Tezagui
Vocal:	Lic.	José Alfredo Pinto Sequén
Secretario:	Lic.	Harold Rafael Pérez Solórzano

Segunda Fase:

Presidente:	Lic.	Héctor Rolando Guevara González
Vocal:	Lic.	Jorge Eduardo Aju Icu
Secretario:	Lic.	José Luis Portillo Recinos

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)”.



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala, 11 de abril de 2018.

Atentamente pase al (a) Profesional, **AZUCENA SOLARES SOLARES DE TOLEDO**
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
SANDRA PATRICIA REAL SAJBIN, con carné **200510869**,
 intitulado **EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS LABORALES POR PARTE DE LOS CALL**
CENTER EN GUATEMALA.

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

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

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.



DR. ROBERTO FREDY ORELLANA MARTÍNEZ
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis

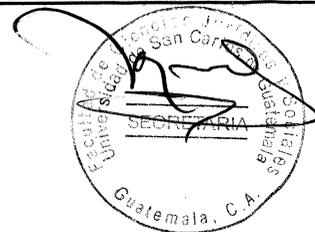
Fecha de recepción 11 / 05 / 2018 f)

Asesor(a)
 (Firma y Sello)

Azucena Solares de Toledo
ABOGADA Y NOTARIA



Licenciada Azucena Solares Solares de Toledo
Abogada y Notaria



Guatemala, 18 de junio de 2018

Licenciado:

Roberto Fredy Orellana Martínez

Jefe de la Unidad de Tesis

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Distinguido Licenciado:



En cumplimiento del nombramiento emitido el 11 de abril de 2018, de la Unidad de Asesoría de Tesis de la Facultad, en el que se me faculta para que como asesor pueda realizar modificaciones que tengan por objeto mejorar el trabajo de investigación de la estudiante **SANDRA PATRICIA REAL SAJBIN**, titulado **“EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS LABORALES POR PARTE DE LOS CALL CENTERS EN GUATEMALA”** el cual se modificó por **“ASPECTOS A INCLUIR EN LA SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO A LOS CALL CENTERS DE GUATEMALA, PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LABORALES”**, respetuosamente me permito informar a usted lo siguiente:

- 1.- Revisé el trabajo de tesis presentado, al cual se le efectuaron algunas correcciones, las que fueron atendidas por la sustentante.
- 2.- El contenido científico y técnico del trabajo de investigación se centran en el análisis de la legislación vigente con respecto al tema objeto de la tesis de grado, observándose una redacción clara y práctica, cuidando la ortografía y el empleo de términos jurídicos y técnicos.
- 3.- El trabajo realizado, comprende los aspectos más importantes del tema tratado, desarrollándose técnicamente la bibliografía consultada, la cual es adecuada y suficiente.
- 4.- Se aplicaron correctamente los métodos, deductivo y comparativo, así como las técnicas de investigación bibliográfica, documental y legislación aplicable que fueron de gran apoyo para el desarrollo del presente trabajo.
- 5.- La conclusión discursiva planteada hace referencia en forma clara y sencilla en indicar que el estado de Guatemala, hasta la presente fecha no ha logrado realizar

Licenciada Azucena Solares Solares de Toledo
Abogada y Notaria



reformas al Código de Trabajo que pueda garantizar a las personas que realizan el trabajo por internet y el teletrabajo dentro de un régimen especial al no contar con dicha norma jurídica, derivado a ello es necesario crear un régimen especial para este tipo de trabajo.

6.- El presente trabajo de tesis cumple con los requisitos exigidos por el Artículo 31 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, previo a optar el grado de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

7.- Expresamente indico que no soy pariente de la estudiante asesorada en la presente tesis dentro de los grados de ley.

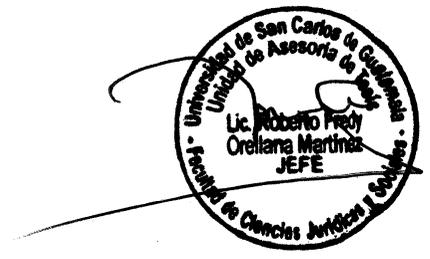
En razón de lo expuesto, soy de la opinión que el trabajo de mérito, satisface su objetivo, lo que me permite emitir Dictamen Favorable para que el trabajo de tesis continúe con el trámite correspondiente.

Atentamente,

Licda. Azucena Solares de Toledo
ABOGADA Y NOTARIA



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 28 de septiembre de 2018.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante SANDRA PATRICIA REAL SAJBIN, titulado ASPECTOS A INCLUIR EN LA SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO A LOS CALL CENTERS DE GUATEMALA, PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LABORALES. 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/IYRC.



DEDICATORIA



A DIOS Y JESUCRISTO: Mis mejores amigos, incondicionalmente han estado conmigo siempre, en los desvelos, y en los peligros, por ser estudiante de la jornada nocturna, nunca me han dejado, gracias por su amor Padre Celestial y a Jesucristo.

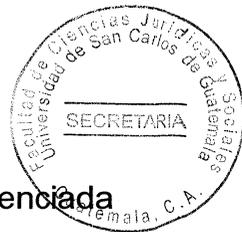
A MIS PADRES: Magdalena Alvarez y Lázaro Real, gracias por sus consejos y apoyo en todo momento. A mi Madre gracias por sus oraciones y por ser ejemplo de amor, bondad, paciencia y perseverancia, por ser una luchadora de vida y sobre todo por impulsarme a soñar y no tener límites.

A MIS HERMANOS: Especialmente a Geovanny y Ana Real, porque siempre me inspiraron, cuando estuve a punto de rendirme, me impulsaron a seguir adelante. Y a Oscar, Clara, Betty, Lili, Carina, Kimberly, Edwin.

A MIS SOBRINOS: Steven, Nicole, Sebastián, Daniel, Stephani, Axel, Brandon. Espero ser ejemplo de lucha para que logren sus sueños y no permitan que nadie los limite.

A FAMILIA: Por el apoyo, el cariño y el tiempo que no disfruté con ellos por lograr mi sueño, gracias por su paciencia.

A MIS AMIGOS: Por el apoyo que me han brindado, especialmente la Licenciada Marlen Castillo y el Licenciado Ludwing Catú por inspirarme.



**A MIS COMPAÑEROS
DE TRABAJO:**

A Isabel Rangel, por su compañerismo, y a la Licenciada Azucena de Toledo por su apoyo.

A: La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala.

A: La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, a ti gloriosa facultad gracias por haberme nutrido para el crecimiento profesional.

PRESENTACIÓN



Este trabajo de tesis pertenece a la rama del derecho público, particularmente al derecho laboral, consistente en aspectos a incluir en la supervisión técnica de la Inspección General de Trabajo a los call centers de Guatemala, para el cumplimiento de las normas laborales. Como objeto se presenta el Código de Trabajo, y como sujeto, los trabajadores de los call centers. La investigación es de tipo cualitativo, en base a la forma, calidad y protección que debe tener el trabajador por el ordenamiento jurídico, desde el momento en que inicia como trabajador al servicio de un patrono.

El espacio o tiempo de la investigación está basado sobre lo que es el año 2016 y 2018, y como lugar se centró sobre los casos ocurridos en los call centers del Municipio y Departamento de Guatemala.

Como aporte académico, se pretende lograr que exista un acuerdo ministerial, en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, por medio del cual se cree un instructivo de procedimientos para la supervisión de los derechos laborales en los call centers por los inspectores de trabajo, para garantizar la protección, seguridad y derechos que tiene el trabajadores; logrando con ello una mejor protección en sus servicios laborales.

HIPÓTESIS



La seguridad, protección y garantía de que se cumplan los derechos laborales corresponde al Estado de Guatemala, por medio de la creación de normas, cumplimiento o ejecución de las mismas; y que sean de cumplimiento por parte del patrono, ya que el trabajador siempre está en desventaja ante el patrono. En este caso en particular, lo que se busca es que a los trabajadores no se les violen derechos que la ley establece. El derecho a descansos remunerados, vacaciones, prestaciones e indemnización, ya que estas son garantías mínimas que se tienen que cumplir.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS



Métodos utilizados en esta investigación: analítico, deductivo, analógico o comparativo.

Dentro de las técnicas utilizadas se pueden mencionar: revisión bibliográfica: libros, documentos, doctrina y legislación.

En este caso se puede asegurar la comprobación de la hipótesis planteada, al determinarse la necesidad de crear un acuerdo ministerial en el que se apruebe un instructivo de procedimientos para la supervisión de los derechos laborales en los call centers por los inspectores de trabajo, donde se garantice la supervisión de los call centers y evitar que se violen los derechos de los trabajadores y que por lo menos se cumpla con los derechos mínimos que exigen la Constitución Política de la República de Guatemala, el Código de Trabajo y demás leyes y tratados internacionales.

ÍNDICE



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

CAPÍTULO I

1. El derecho.....	1
1.1. División del derecho.....	2
1.2. Historia del Derecho laboral.....	3
1.3. El Derecho laboral en Guatemala.....	13
1.4. Naturaleza y principios del derecho laboral.....	17

CAPÍTULO II

2. Regímenes especiales en el derecho laboral.....	21
2.1. Trabajo agrícola y ganadero.....	22
2.2. Trabajo de mujeres y de menores de edad.....	25
2.3. Trabajo a domicilio.....	29
2.4. Trabajo doméstico.....	30
2.5. Trabajo de transporte.....	32
2.6. Trabajo de aprendizaje.....	32
2.7. Trabajo en el mar y en las vías navegables.....	34

CAPÍTULO III

3. Los sujetos laborales, el contrato laboral individual y aspectos generales.....	37
3.1. Trabajador.....	37
3.2. Patrono.....	38
3.3. El Ministerio de Trabajo.....	38



Pág.

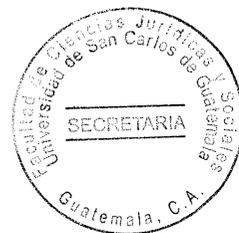
3.4. La Inspección General de Trabajo de Ministerio de Trabajo y Previsión Social.....	43
3.5. El contrato individual de trabajo.....	45
3.5.1. Aspectos doctrinarios.....	46
3.5.2. En la legislación.....	48
3.5.3. Clasificación.....	49
3.5.4. Características.....	50
3.6. Jornadas de trabajo y descanso.....	52
3.7. El salario.....	58

CAPÍTULO IV

4. Los call centers.....	61
4.1. Antecedentes.....	63
4.1.1. Inicios en Guatemala.....	65
4.1.2. En la legislación laboral.....	67
4.2. El trabajo en la era cibernética.....	68
4.2.1. El trabajo por internet.....	70
4.2.2. Ventajas y desventajas.....	71
4.3. El teletrabajo.....	74
4.3.1. Ventajas y desventajas.....	76

CAPÍTULO V

5. Aspectos a incluir en la supervisión técnica de la Inspección General de trabajo a los call centers de Guatemala, para el cumplimiento de las normas laborales.....	79
--	----



Pág.

5.1. Derechos que se violan.....	81
5.2. La falta de cumplimiento de los derechos laborales.....	83
5.3. Régimen especial de trabajo.....	85
5.4. Propuesta para supervisión técnica de la Inspección General de Trabajo a los call centers de Guatemala, para el cumplimiento de las normas laborales.....	86
5.5. Acuerdo ministerial.....	87
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	95

INTRODUCCIÓN



El Estado es el principal protector del trabajador por medio de normas y procedimientos establecidos en el ordenamiento jurídico; con la finalidad de garantizar los derechos de los trabajadores, que son la fuerza productiva de la sociedad; pero muchas veces estas personas, son las más desprotegidos, simple y sencillamente porque ellos quizá no conocen sus derechos. Por ello el interés en el derecho laboral o derecho del trabajo y principalmente los trabajadores de los denominados call centers.

El objetivo general, fue: determinar la necesidad de crear un acuerdo ministerial en que que se apruebe un instructivo por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Mismo que fue alcanzado.

En cuanto a la hipótesis, fue comprobada; porque existe la violación a los derechos de los trabajadores en los call centers; es necesario la supervisión de estos centros de trabajo y garantizar los derechos de los trabajadores, que si bien es cierto, hay un respaldo jurídico, no se aplica; y derivado de eso es necesario exista un acuerdo ministerial con un instructivo de procedimientos para la supervisión de los derechos laborales en los call centers por los inspectores de trabajo, para evitar que se sigan violando dichos derechos; pues es la protección del trabajador es el fin principal del derecho laboral.



Esta tesis se desarrolla así: primer capítulo, el derecho, su historia y desarrollo evolutivo; segundo capítulo, los regímenes especiales del derecho laboral; tercer capítulo, Los sujetos laborales, el contrato laboral individual y aspectos generales; cuarto capítulo, el trabajo en la era cibernética; y quinto capítulo: aspectos a incluir en la supervisión técnica de la Inspección General de Trabajo a los call centers de Guatemala, para el cumplimiento de las normas laborales.

Los métodos utilizados fueron: método analítico, método deductivo, método analógico o comparativo. Dentro de las técnicas utilizadas se pueden mencionar: revisión bibliográfica, consulta de libros y documentos; así mismo doctrina y legislación aplicable.

Los trabajadores de los call centers necesitan mayor atención por parte del Estado y también, se les debe de garantizar el cumplimiento de sus derechos laborales; para ello es necesario incluir una supervisión técnica de la Inspección General de Trabajo, para el cumplimiento de las normas laborales, esto creado por medio de un Acuerdo Ministerial.



CAPÍTULO I

1. El derecho

En una definición lisa y llana, han enseñado en los cursos de introducción al derecho, que el derecho un conjunto de normas jurídicas, que regulan la conducta del hombre, en convivencia con la sociedad, y desde ese punto de vista, hemos ido aprendiendo que el derecho está inmerso en todas las relaciones sociales, entre el hombre y el estado o entre ellos mismos.

El derecho regula las relaciones heterogéneas entre el Estado y sus miembros, con la finalidad de que cada persona tenga lo que le corresponda y respete lo que no es de su propiedad. Con esa finalidad existe el derecho, es decir que es un punto de equidad y equilibrio entre los miembros de la sociedad, buscando que no existan controversias entre los hombres.

“El derecho es un orden de convivencia humana en el mundo, inspirado en unos criterios de justicia. Este orden, que presupone también la solución de los conflictos de intereses que dicha convivencia determina, y la organización estable de unos medios para llegar a tales soluciones, se encuentra constituido



por un sistema de principios de normas a los cuales se han de solucionar los conflictos que puede suscitar”¹

El derecho, en sí no se sabe, desde cuando inicia, algunos estudiosos dicen que nació en conjunto con el mismo Estado, “La Historia del Derecho, apunta que los primeros pueblos consideraron sus leyes positivas como inspiradas y protegidas por los dioses nacionales. Para los babilonios, el dios Solara Sahamash, es el inspirador del Código de Hammurabí. Entre los cretenses se aseguraba que Minos recibió las Leyes de Zeus; las que según la tradición. Licurgo dispuso que para los espartanos fueran llamadas Leyes de Apolo. Numa Pompilio habría legislado para los romanos, inspirado por la Ninfa Egeria.”²

1.1. División del derecho

El derecho en su conjunto es uno solo, para algunos tratadistas, y no está sujeto a divisiones, más que para su aplicación y estudio. A lo largo de la historia el derecho ha ido sufriendo cambios y se ha ido adaptando a las diferentes situaciones sociales, en la evolución de la humanidad. Para algunos el derecho se divide en dos grandes ramas, el derecho público que es el que regula las

¹ López Mayorga, Leonel Armando. Introducción al estudio del derecho I. Pág. 27

² *Ibíd.* Pág. 31



relaciones del Estado con sus miembros y viceversa, y el derecho privado que regula las relaciones entre los particulares.

Para algunos la división inicia cuando el derecho en sí tiene sus propios principios, doctrinas e instituciones jurídicas, y se puede considerar como un derecho autónomo, es decir que si no cumple con esos requisitos no puede ser un derecho como tal. Y así surgen distintas opiniones de los juristas. En realidad y para desarrollo de mi trabajo voy a usar la división del derecho en público y privado, de esta me voy a quedar con derecho público, y en el derecho laboral que es una rama del derecho público.

1.2. Historia del Derecho laboral

El derecho laboral o del trabajo nace desde el momento que la misma sociedad empieza a demandar la necesidad de un respaldo jurídico, como forma de proteger a la persona siendo sujeto del trabajo; nace en el momento que el mismo ente soberano, es decir el Estado, inicia tomando en cuenta las peticiones y las plasma en un ordenamiento jurídico; todo esto como consecuencias de los grandes acontecimientos que se desarrollaban en las demandas obreras, que exigían un mejor trato laboral, según lo narra la historia.



El derecho del trabajo es uno de los más nuevos en la rama del derecho, pues antes los trabajadores no tenían derechos laborales, simplemente eran objetos de trabajo o máquinas de trabajo, y podemos hablar de los esclavos. La esclavitud fue una era de las grandes violaciones a los derechos del hombre de generación en generación, ya que si una persona nacía esclavo, tendría que vivir esclavo. Existía la posibilidad de que una persona comprará su libertad, pero era demasiado alto el precio, de hecho imposible de alcanzar para un esclavo que no tenía un sueldo o salario.

Un esclavo no podía exigir derechos, ni podía alzar la voz, porque podía ser castigado de una forma brutal, o en su defecto ser vendido y separado de su familia, ya que la familia de ellos también eran esclavos. Era tan difícil esa época, que las personas que producían solo eran objeto de trabajo.

“No puede hablarse de derecho del trabajo en un sociedad esclavista, en la cual decía Aristóteles, todo hombre nacido esclavo, nacía para la esclavitud, porque estaríamos hablando de relaciones de imposición incondicional; o en una sociedad feudal en que los campesinos tenían la obligación de compartir la producción de su esfuerzo a cambio de una supuesta protección y los trabajadores manuales estaban supeditados a reglas corporativas...”³

³ Echeverría Morataya, Rolando. **Derecho del trabajo I**. Pág. 3



Con el Tiempo surgen las épocas en donde empieza la era industrial, y aquí los trabajadores ya no eran esclavos. Inician las luchas sociales, que buscaban mejoras salariales, prestaciones, garantías, etc. Al inicio existieron muertes masivas, ya que los trabajadores eran reprimidos por fuerzas estatales. Muchas personas pagaron con su vida, para lograr, lo que hoy se conoce como derecho del trabajo o derecho laboral.

“En el eterno devenir de las actuaciones humanas el derecho laboral surgió cuando se emancipó de aquel otro que hasta entonces regulaba y monopolizaba toda circunstancia relacionada con los contratos: el Derecho Civil. Esta incisión, a grandes rasgos, se sitúa en la primera mitad del siglo XIX con ocasión de la llamada Revolución Industrial y de las convulsiones sociales que desbordaron en las grandes ciudades europeas. Con expresiones variadas y esporádicas, según cada región esta emergente disciplina jurídica empezó a manifestarse en la superficie a través de normas pietistas que reclamaban en ese entonces condiciones más benignas o menos rigurosas para los trabajadores.”⁴

El gran avance que significaba la revolución industrial y el gran beneficio que representaba para los patronos de esa época, era tanto que no les importaba los derechos de la clase trabajadora, siendo éstos sometidos a grandes jornadas de

⁴ Fernández Molina, Luis, Relaciones colectivas de trabajo. Pág. 9



trabajo y trabajo forzado. Todo eso fue lo que provocó las grandes luchas de clases y el nacimiento de esta rama del derecho.

“El derecho del trabajo fue el producto de ideas políticas igualitarias, sustentando en el humano rechazo a los abusos, la explotación y el enriquecimiento de unos en detrimento de otros, particularmente por la visión marxista de la revolución industrial (atacada por la hasta entonces desconocida producción masiva, que requirió de enormes contingentes de trabajadores). Se quiso, por medio de esta rama jurídica promover el cambio social, convirtiéndola en un instrumento de la lucha de clases.⁵

Y es así que se tiene un derecho de trabajo, consistente en ese conjunto de normas, principios, doctrinas e instituciones jurídicas que regulan los derechos y obligaciones entre trabajar y patrono, así también estudia las diferentes controversias que pueden surgir entre éstos para darles una solución a través de los órganos jurisdiccionales.

“Derecho del trabajador: principio constitucional por el cual el trabajo en sus diversas formas goza de la protección de las leyes, las que deben asegurar al

⁵ García, Mario David, *La muerte del derecho del trabajo*. Pág. 23



trabajador condiciones dignas y equitativas de labor, jornada limitada, ~~descanso~~ y vacaciones pagadas, retribución justa, salario mínimo, vital y móvil, igual remuneración por igual tarea, participación en las ganancias de las empresas, con control de la producción y la colaboración en la dirección, protección contra el despido arbitrario y estabilidad del empleado.⁶

El derecho del trabajo es una rama del derecho público, de carácter privativo, con normas jurídicas y principios que son tutelares del trabajador, que garantizan su efectiva aplicación. “Puede afirmarse que el Derecho del Trabajo va cobrando existencia en la medida que se van reconociendo derechos a favor de una clase social que aporta su energía en el intercambio que se da en el sistema productivo, y que además dichos derechos van configurándose en la medida que las obligaciones se hacen de cumplimiento forzoso y son ineludibles para los empleadores”.⁷

Según algunas teorías el derecho laboral tiene sus inicios en el sistema capitalista, para muchos actores; es aquí donde nace el derecho laboral. La Revolución Industrial marca un inicio fundamental y da paso al nacimiento del derecho laboral. Vidas, sufrimientos y esfuerzo de muchos años, que

⁶ Goldstein, Mabel. *Diccionario jurídico consultor magno*. Pág. 225.

⁷ López Mayorga *Op. Cit.* Pág. 9



trabajadores pasaron demandando y protestando, hasta que al fin lograron marcar el inicio de una nueva era para el trabajador.

“El derecho del trabajo es un derecho relativamente joven, sus inicios los podemos encontrar en el capitalismo, con la industrialización: jornadas largas de trabajo, salarios bajos, condiciones inhumanas; los obreros inician entonces sus protestas contra los patronos de las fábricas. Las causas que motivaron el apareamiento del derecho del trabajo fueron las tremendas condiciones que impuso la industria al hombre y las protestas de los trabajadores; de ahí surgen los principios e instituciones jurídicas que procuran la protección inmediata del hombre como trabajador”⁸.

Se ha descrito que el inicio del derecho laboral lo marcó la Revolución Industrial, es decir el crecimiento de las grandes fábricas y el inicio del capitalismo, pero hay otros hechos que han marcado esta historia, que también son importantes. Ya que muchos artesanos perdieron sus trabajos y se vieron obligados a ir a trabajar a las grandes fábricas, es decir la sociedad pasaba por momentos incontrolables. Donde lo único que se veía como fuente de ingreso era entrar a trabajar a las fábricas, pero aquí eran objetos de trabajado con salarios bajos y grandes jornadas de trabajo como lo he expuesto.

⁸ Méndez Salazar, Libertad Emérita. Tesis: Aplicación de las normas labores en Guatemala, en atención a las fuentes del derecho del trabajo. Pág. 2



“Acontecimientos como la Independencia de los Estados Unidos (1776) y la Revolución francesa (1789) muy ligados a la Revolución Industrial y al nuevo orden filosófico mundial provocaron serios cambios en lo económico, en lo político y sobre todo en lo ideológico, iniciándose la producción en gran escala; se multiplicaron y crecieron las fábricas en los países tecnológicamente desarrollados, al grado de llevar a la ruina a los talleres artesanales que no pudieron competir en este nuevo modo de producción. Muchos artesanos que ya venían teniendo problemas para acomodarse dentro del esquema de producción existente (oficiales y aprendices que jamás podían llegar a ser maestros por falta de capital propio), encontraron ubicación en el nuevo modo de producción que se venían desarrollando, otros en forma obligatoria debieron abrirse paso en los nuevos centros de trabajo, y los campesinos que emigraban de los feudos también se fueron incorporando al trabajo de las fábricas, transformantes la forma de producción hasta conformarse el sistema capitalista.”⁹

A lo largo de la historia el derecho del trabajo tuvo varias denominaciones, ya que no nació como se conoce hoy día, así para algunos era derecho industrial, porque inicio en las industrias, otros que era derecho obrero porque había nacido antes que las industrias, en fin. Para ello desarrollaré algunos conceptos de

⁹ Echeverria Morataya. Op. Cit. Pág. 5



cómo se le conoció y cómo se fue desarrollando, hasta llegar a ser el derecho del trabajo como se le conoce hoy.

a) Derecho industrial

Francia fue uno de los países en desarrollar la producción industrial y es allí donde surge el concepto de derecho industrial, con la famosa revolución industrial; fue aquí donde se originaron las primeras leyes, pero derivado a que solo se refería a una rama; es decir, que el derecho industrial solo era para el beneficio de los que trabajaban en la industria no así a los que laboraban en otras áreas de trabajo; algunos críticos lo consideraron un derecho restringido, por referirse solo a esta clase de trabajadores.

b) Derecho obrero

Surge un concepto más amplio y es el derecho obrero que tiene su inicio en las protestas de la clase trabajadora; donde el sector obrero pretendía que se le mejoraran las condiciones de trabajo. También se le criticó por ser un derecho que involucraba a los trabajadores y a los patronos; pero que tomaba



en cuenta al sector agrícola, doméstico y comercio. Los críticos decían **que no** tenía por qué el derecho obrero contener otros derechos.

c) Derecho social

El derecho social surge para defender las clases sociales y se considera uno de los más amplios y evolucionados. También fue donde más batallas existieron sobre las reivindicaciones de los trabajadores; pero por ser muy amplio al involucrar a muchas instituciones, como las mercantiles, fue también criticado. Derivado de este derecho existe el derecho a un seguro social.

En la legislación guatemalteca, el derecho social forma parte del derecho del trabajo y van paralelamente; es más, cuando en Guatemala se empiezan a conocer los derechos de los trabajadores y se crea formalmente el Código de Trabajo, también se crea el seguro social y se crea el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

d) Derecho económico



El derecho económico tuvo cierto nivel de aceptación, pero no era un derecho que pudiera subvencionar al trabajador, por involucrar a activistas sindicales, los críticos no lo consideraron apropiado. Y es que este derecho también es más amplio, pues se puede referir a otras ramas, que no tienen nada que ver con lo que es trabajo, como ejemplo el derecho mercantil, entre otras ramas que tienen sus propios principios y doctrinas, y que gozan de cierta autonomía constituyéndose como un derecho propio.

a) Derecho profesional

El derecho profesional sale del concepto de trabajo, porque un trabajador puede ser profesional o no y viceversa. La crítica es que no siempre obedece a todas las profesiones como tal, porque no siempre el derecho va a ser el desarrollo de una profesión, y que además la regulación del trabajo no contempla el ejercicio de las profesiones. Y es que el hecho de ser un profesional, no determina que la persona sea trabajador.

f) Derecho de los trabajadores



Y surge el derecho de los trabajadores, también conocido como el **derecho** laboral; como derecho tiene sus principios e instituciones jurídicas y regula todas las relaciones labores desde cualquier ámbito, pero también se le critica por tener regulado los derechos del patrono; siendo ésta la rama del derecho titular de los trabajadores. En historia esta son algunas denominaciones que ha sufrido, no obstante, todas al final, es como si se encontraran inmersas o que subyacen dentro del mismo derecho de los trabajadores; más cuando se toma en consideración que trabajador es toda persona que presta sus servicios, sean éstos físicos, intelectuales o materiales para realizar un trabajo, una obra u actividad frente al patrono y que es remunerada, normalmente en dinero.

1.3. El derecho laboral en Guatemala

El trabajo existe por muchos años, pues desde el inicio de la humanidad el hombre siempre ha sido trabajador, de hecho algunos ideólogos dicen que hasta pensar es un trabajo. En la historia la humanidad se dividió en dos, por lado los trabajadores y el otro lado los patronos; pero desde más antes los esclavos y los de la clase política, es decir los que gobernaban y los allegados a las monarquías. Con eso de las monarquías llegan a Guatemala los españoles, ellos traen esclavos más no derechos, porque un esclavo era considerado una cosa, es decir objeto o herramienta de trabajo, no una persona como tal.



El derecho laboral en Guatemala inicia con la colonia. “De los albores de la época colonial nos han llegado abundantes reportes de abusos y desmanes cometidos por los conquistadores, sobre una raza doblegada y sometida, de cuyos miembros se llegó a cuestionar si tenían o no alma. La Bula Papal del papa Paulo III, puso fin a esa indigna controversia que nos da un reflejo del poco aprecio que para algunos mereció el indígena a algunos europeos en un primer estudio pos conquista. Instituciones como la encomienda o el repartimiento, son asimismo tristes ejemplos de esos tiempos. El influjo de ideas humanitarias y la actividad de personajes de la talla del obispo Francisco Marroquín o Fray Bartolomé de las Casas, fueron ganando terreno para dar lugar a un mejor tratamiento del indígena en el desarrollo de estas naciones. Fue pues una época de grandes contrastes: a la par de colonizadores prepotentes, encontramos a personas que su vida dedicaron en beneficio de la población nativa.”¹⁰

Por fin el Reino de Guatemala llega a lograr su independencia, pasan momentos inseguros, porque se divide en provincias, las jóvenes provincias se anexan al imperio de Iturbide, luego de tratos desiguales, y viendo el error que habían cometido, deciden regresar y formar la República Federal de Centro América, durante ese tiempo, el congreso de la federación poco o nada se preocupaba por la clase trabajadora.

¹⁰ Fernández Molina. Op. Cit. Pág. 73



Luego de que se desintegrara la federación Centroamérica, Guatemala se constituye como República, y se llega el período que se denominó época de los conservadores y los liberales, durante este último tiempo surgen las primeras leyes y códigos más desarrollados en Guatemala, sin embargo “La Revolución del 71, grande en muchos aspectos –separación del Estado y la Iglesia, educación laica y obligatoria, institución del divorcio, etcétera- en el aspecto de política social es necesario reconocer que fue absolutamente negativa a la clase trabajadora y campesina”¹¹

“De 1871 en adelante se dicta un cúmulo de leyes, reglamentos y circulares que contienen distintas modalidades esclavistas de trabajo que aseguran la mano de obran gratuita o precariamente pagada, en trabajos forzados de caminos, obras públicas, agricultura –fundamentalmente para el cultivo del café que se fomenta con intervención estatal-, todo en beneficio en los terratenientes cafetaleros”¹²

En el período del Gobierno del General José María Orellana se emitió la Ley de Trabajo, en donde se regulaba el contrato individual de trabajo, el salario, la jornada de trabajo, el descanso semanal, el trabajo de la mujer y de los menores, se mantiene el Departamento Nacional de Trabajo, creado mediante Dto. Gub. 909. Se regulan los conflictos de trabajo y la manera de resolverlos remitiendo

¹¹ López Larrave, Mario. *Síntesis del derecho del trabajo guatemalteco*. Pág. 5

¹² *Ibid.* Pág. 5



remitiendo las controversias individuales sobre contrato de trabajo a la jurisdicción común y creando los Comités de Conciliación y los Tribunales de Arbitraje para los conflictos colectivos.

No obstante, durante el gobierno del General Ubico, le da poca aplicación a la Ley y pasa el Departamento Nacional de Trabajo a ser dependencia de la Policía Nacional, organismo de represión durante los casi catorce años de gobierno.

Las luchas campesinas y obreras, así como estudiantes y profesionales; dan un gran paso a lo que se le llamó la época de la revolución del 44, logrando cambios importantes en el derecho laboral guatemalteco. Durante esta época es donde el Derecho Laboral cobra mayor auge y se legislan leyes importantes como el Código de Trabajo, dando mayores garantías y titularidades a los trabajadores.

“Creemos que no es muy atrevido afirmar que en esta época cuando nace en Guatemala el Derecho Laboral, porque no solamente se dictan las leyes más importantes en materia de trabajo y previsión social cualitativa y cuantitativamente, sino que se legisla con sinceridad y se crean por vez primera los órganos e instrumentos indispensables para el movimiento organizado de



trabajadores de la ciudad y del campo, organización de masas que es el sustentáculo y soporte obligado de toda legislación social”¹³.

Es así como prácticamente se llega a la época en la cual nos encontramos dentro del derecho laboral en nuestro País, tomando en cuenta que posteriormente y en La Constitución Política de la República de Guatemala, es donde el derecho guatemalteco se desarrolla de mejor forma, pues aquí se encuentra los preceptos constitucionales; considerando al Derecho Laboral como tutelar de los trabajadores, y garantizando derechos mínimos que se deben cumplir. De lo contrario, el mismo trabajador los puede exigir que se cumplan a través de los órganos jurisdiccionales correspondientes, ya que uno de los fines del Estado es velar por la protección del trabajador.

1.4. Naturaleza y principios del derecho laboral

Existe varios criterios que tratan de explicar la naturaleza del derecho laboral; al parecer es un dilema que existe, pues como en sí, regula la relación entre patronos y trabajadores; pero a través del poder soberano, es el Estado quien regula las normas y quien administra justicia por medio de los órganos

¹³ López Larrave. Op. Cit. Pág. 7



jurisdiccionales competentes, por tal razón algunos opinan que **tiene los** juzgados jurisdicción privativa, aunque existen juzgados mixtos, al final ese tema es competencia del Organismo Judicial, quien administra justicia de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala y las leyes a través de la Corte Suprema de Justicia. Pero como el desarrollo de esta tesis es mas de tipo objetivo que procesal, no se abordará ese tema.

Se evidencia de corrientes que tratan de explicar la naturaleza del derecho en general, dentro ellas describo a las siguientes:

a) Corriente negativa

Esta teoría niega la división del derecho, pues afirma que el derecho es uno solo, según expone Luis Fernández Molina citando algunos autores "...Cabe considerar esta postura que, contrario a las divisiones, niega que en el derecho exista una marcada división. León Duguit señala que el Derecho es indivisible, ya que todas sus normas pretenden un mismo fin, como es la convivencia social. Kelsen indica que toda norma jurídica es estatal y cobra vigencia en la medida que los organismos del Estado las promulguen de donde no cabe diferenciación alguna y que toda norma jurídica sirve siempre al interés privado y al interés público."

b) Corriente clásica

“La corriente clásica se remonta hasta los juristas de la antigua Roma. Fue Ulpiano quien acuñó la clasificación básica entre Derecho Público y Derecho privado. El estableció que la diferencia se basaba en el interés que regulaba cada rama de la cosa pública o de los particulares. Posteriormente se han desarrollado una serie de criterios que pretenden explicar esa diferenciación: por la relación entre las partes; por la naturaleza del vínculos; por los segmentos que interviene.”¹⁴

c) Nueva corriente

Existe una nueva corriente: “La nueva corriente parte del concepto de una nueva dinámica del Derecho en su conjunto. Consideran superada y obsoleta la división clásica e incorporan algunas posturas adicionales. En respuesta a nuevos fenómenos sociológicos, se han definido nuevas ramas jurídicas que han obligado a un replanteamiento de la división social y el derecho mixto.”¹⁵

¹⁴ Fernández Molina. Op. Cit. Pág. 36

¹⁵ *Ibid.* Pág. 63



Puede considerarse el derecho laboral como una rama del derecho público, por lo tanto su naturaleza es pública. La relación se da entre patrono y trabajador, que bien se puede hablar de una relación privada, es el Estado quien regula o es quien declara un derecho o restituye un derecho en la mayoría de las veces es al trabajador.



CAPÍTULO II

2. Regímenes especiales en el derecho laboral

El hablar de regímenes especiales en mi tesis, es porque, se abordará el tema de los call centers, un tema que no está regulado del todo en el Código de Trabajo, como tal, ya que con la nueva era de las telecomunicaciones y la informática, se han dado nuevos modelos de trabajo, que no estaban previstos, cuando se creó el ordenamiento jurídico laboral en Guatemala, derivado de eso es importante tomar estos temas.

El trabajo en los call centers se ha intensificado en los últimos años, y no existe una regulación como tal para el cumplimiento de los derechos laborales, ya que es un modelo de trabajo, diferente, extranjero, adaptado al ordenamiento jurídico guatemalteco, y que se es necesario revisar. Tema que será desarrollado posteriormente.

Los regímenes son esos trabajos especiales que no pueden estar de forma generalizada, y por ello, se regulan de una manera específica. Lo importante de



ello es que siempre se busca no afectar al trabajador, derivado a su condición física, edad, o en el caso de las personas que trabajan en ciertos lugares.

Los trabajadores del sector privado son los que no laboran en el sector público, aunque es una forma muy simple de decirlo, pero es así. Es el trabajo que se desarrolla entre particulares, es decir trabajador y patrono; porque los trabajadores del sector público, el patrono es el Estado.

Todos los regímenes que se desarrollan se encuentran en el Código de Trabajo, en un apartado específico, y el tema de mi tesis se centra en los Call Centers, un modelo de trabajo reciente, que al ajustarlo a la legislación no encuentra del todo, y tampoco está regulado como un régimen especial, pues como ya le especificué no existía este modelo de trabajo cuando se legisló.

2.1. Trabajo agrícola y ganadero

El trabajador agrícola y ganadero es una forma distinta de laborar, ya que en el campo a veces se trabaja por tarea o por destajo, o en su defecto por día, para eso es mejor verificar lo que regula el Artículo 138 del Código de Trabajo, este literalmente preceptúa "Trabajadores campesinos son los peones, mozos,



jornaleros, ganaderos, cuadrilleros y otros análogos que realizan en una empresa agrícola o ganadera los trabajos propios y habituales de ésta...” Es necesario entender que se define al trabajador campesino, y éste a la vez es quien realiza los trabajos tanto en el sector agrícola como en el sector ganadero.

Para entender mejor este concepto de trabajador agrícola o ganadero, cito la siguiente definición “Trabajador campesino ubicado en su medio natural y social, cuya tarea está condicionada por los factores del medio, sus necesidades de consumo, los elementos del clima, la topografía, el orden vegetal, animal y geográfico, y las condiciones demográficas, nacionalidad, creencias, costumbres, cultura, economía, etc.”¹⁶ Los trabajos agrícolas y ganaderos siempre se desarrollan en el campo y aunque ahora existan grandes agroindustrias, este tipo de trabajo siempre se va a desarrollar en el área rural, pues es obvio que las grandes industrias de ambos tipos siempre va a estar ubicados en un sector apropiado para su desenvolvimiento.

“En un país de vocación agrícola, este tipo de trabajo comprende un altísimo porcentaje de la contratación laboral. Por ello, el legislador ha considerado apropiado crear un estatuto especial que regule su desenvolvimiento. Este tipo de labores tienen sus notas particulares que exige en su caso una normativa muy especial, de la que adolece nuestra legislación y por lo mismo se le aplican

¹⁶ Goldstein, Mabel. Diccionario jurídico consultor magno. Pág. 555



las normas generales. En las labores agropecuarias se estilan unas prácticas de trabajo que apenas regulan nuestra legislación y a los que pueden adaptarse las normas generales; por ejemplo, las tareas, la habilitación de una vivienda, el uso de leña de productos de la fincas, etc.”¹⁷

En los campos agrícolas como el levantar la cosecha, el trabajo se tiene que hacer cuando el producto está en su mejor momento. Por ejemplo, el cultivo de tomate, papa, melón, sandía, la cosecha de frijol, maíz, café, etc. Estos productos se tienen que levantar o cortar durante ese tiempo, no se puede esperar; porque puede ser que las inclemencias del tiempo dañen la cosecha, normalmente se aprovechan los días de sol.

Cuando se habla del sector ganadero es lo mismo, solo que realmente lo que se trata de regular es realmente el desenvolvimiento del trabajo en finca. Cuando el producto es la leche, el trabajador tiene que empezar su trabajo a tempranas horas del día, para obtener el producto en un buen horario. Este trabajo se realiza de lunes a domingo y no existen feriados, ni asuetos; tomando en consideración dicha actividad es que el legislador plantea un apartado especial para este tipo de actividad.

¹⁷ Fernández Molina. Op. Cit. Pág. 153



Normalmente en las fincas, los que se dedican a la labor de fincas ganaderas, los hijos y las esposas juegan un papel fundamental, por ello es que también el legislador lo tomó a consideración en el Artículo 139 “Todo trabajador agrícola o ganadero desempeñado por mujeres o menores de edad con anuencia del patrono, da el carácter a aquellas o a estos de trabajadores campesinos, aunque a dicho trabajo se le atribuya la calidad de coadyuvante o complementario de las labores que ejecute el trabajador campesino jefe de familia. En consecuencia, esos trabajadores campesinos se consideran vinculados al expresado patrono por un contrato de trabajo.”

El trabajador agrícola o ganadero tiene como derechos mínimos vivienda que cumpla con los estándares de calidad y con las exigencias por las leyes sanitarias. Esta es una obligación de patrono de proporcionarla a su trabajador. Aunque en el interior los trabajadores viven en sus casas y a diario se dirigen a los campos agrícolas o ganaderos para desarrollar sus labores.

2.2. Trabajo de mujeres y de menores de edad

El segundo régimen especial en orden del Código de Trabajo es el de mujeres y menores de edad y, ¿esto por qué? Pues en el caso de las mujeres tiene que ver con su período de pre y post natal; en el caso de los menores de edad tiene que



ver con la edad mínima para trabajar y cuáles son las circunstancias en las que un menor de edad se le puede autorizar para que trabaje.

“Las condiciones- en que se desarrollaba en la Inglaterra del siglo pasado el trabajo de las mujeres y menores de edad, fue lo que dio origen a las normas embrionarias del Derecho Laboral. Cabe pues a estas primerizas regulaciones, el privilegio de ser las precursoras de estas disciplinas. Desde su inicio la mujer mereció una atención especial de quien observaba el desarrollo del fenómeno laboral. Deferencia que, como es lógico se generó debido a las diferencias biológicas y psíquicas propias de los sexos. Sin embargo, la tendencia actual es a disminuir esa diferencia, al menos en cuanto sus aspectos legales. Ahora bien por mucho que avance la corriente de la igualdad entre los sexos, no podrán obviarse las innegables diferencias derivadas de las condiciones biológicas de cada grupo.”¹⁸

Según el Artículo 147 estipula “El trabajo de las mujeres y menores de edad debe ser adecuado especialmente a su edad condiciones o estados físico y desarrollo intelectual y moral.” Este artículo en realidad no describe mayor cosa, solo lo más esencial, pues en sus demás artículos desarrolla por completo de

¹⁸ *Ibid* Pág. 155



qué se trata en sí todos los derechos y la forma en que se regula cada caso en particular.

Para entender quién es un menor de edad, es necesario ir al Artículo 31 y este preceptúa "Tiene capacidad para contratar su trabajo, para percibir y disponer de la retribución convenida y, en general, para ejercer los derechos acciones que se deriven del presente Código, de sus reglamentos y de las leyes de previsión social, los menores de edad, de uno u otro sexo, que tengan catorce años o más y los insolventes y fallidos. Este artículo desarrolla parte del régimen especial, describe la edad mínima para contratar su propio trabajo.

En el caso de las mujeres, regula el tiempo del cual tienen derecho a descansar por estar en período de gestación, según lo estipulado en el Código de Trabajo "Artículo 152. La madre trabajadora gozará de un descanso retribuido con el ciento por ciento (100%) de su salario durante los treinta días que no pueda disfrutar antes del parto, se le acumularán para ser disfrutados en la etapa post-parto, de tal manera que la madre trabajadora goce de ochenta y cuatro días efectivos de descanso.

También toma en consideración el aborto y la adopción. En el caso del aborto según la literal "c" del mismo artículo antes citado si se trata de aborto no



intencional o de parto prematuro, esto presentando certificado médico para gozar de los derechos a que la ley le confiere, en este caso se reducen a la mitad de los que establece para un parto natural; si en dado caso por complicaciones, podrá volver una vez se establezca su salud. Pero tiene un límite, esto no puede pasar de tres meses contados a partir del momento que dejó sus labores.

En el caso de adopción la madre adoptiva tiene derecho a gozar descanso para la adaptación de ambos, según la literal "f" del artículo antes citado "Toda madre trabajadora que adopta a un menor de edad tendrá derecho a la licencia post-parto para que ambos gocen de un período de adaptación. En tal caso, la licencia se iniciará a partir del día inmediato siguiente a aquel en que se le haga entrega del o la menor. Para gozar de este derecho la trabajadora deberá presentar los documentos correspondientes en que se haga costar el trámite de adopción" En este caso lo que se busca es que el pequeño se vaya familiarizando con su familia adoptiva, es por eso el periodo de tiempo. En el caso de las mamás, es lo mismo y también para lograr que la madre se recupere después del parto.

La hora de alimentar a su bebé la madre trabajadora también tiene derecho a un tiempo estipulado, éste es de media hora dos veces al día, este empieza desde que la madre empieza sus labores, por un período de diez meses, a excepción por una recomendación médica este periodo se puede ampliar.

Fernández Molina describe el derecho de las madres como una institución “Como su nombre lo indica, esta institución se refiere a la sublime misión de la madre de lactar a su criatura. En vista de la poca aplicabilidad de la norma legal. –que presupone que la trabajadora lleve al niño al centro de trabajo, se ha ido implementado una costumbre que sustituye la obligación de alimentar varios minutos a costumbre que sustituye la obligación de alimentar varios minutos a lo largo del día laboral, por la concesión de un período de una hora a favor de la trabajadora, ya sea que entre una hora después a laborar o que se retire una hora antes.”

2.3. Trabajo a domicilio

El trabajo a domicilio es cuando la persona trabaja desde su casa. Este tipo de trabajo es más para los artesanos, que son los que se dedican a laborar en casa. Según el Código de trabajo, Artículo 156 “Trabajadores a domicilio son los que elaboran artículos en su hogar o en otro sitio elegido libremente por ellos, sin la vigilancia o la dirección inmediata del patrono o del representante de éste.

La particularidad de este trabajo es que la persona labora bajo su propia responsabilidad, sin estar siendo supervisado o estar bajo la dirección de patrono

quien lo represente. Es decir que el propio trabajador es quien de cierta manera controla su propio horario de labores.

“El trabajo a domicilio se aparta de la relación laboral. El mismo es un trabajo que se lleva a cabo dentro en el mismo domicilio del obrero, o bien en otro sitio distinto al que elija. Las retribuciones para dichos trabajadores se hacen contra la entrega del producto; siendo las mismas por períodos que no sean mayores de una semana.”¹⁹

2.4. Trabajo doméstico

La trabajadora de la casa, la empleada, etc. es común escuchar este tipo de conceptos y algunos otros casos hasta otros términos de una forma más despectiva. Pero el trabajo doméstico es aquel que se realiza en el hogar del patrono, este trabajo para muchos ha ido cambiando, según afirma Fernández Molina “...El trabajo doméstico ha evolucionado grandemente en las últimas décadas. En algunos casos era una figura casi paternal, en que las domésticas se incorporaban desde pequeñas a un hogar en el que crecían, y en otros casos en un tipo de cuasi servidumbre (de hecho se les denominaba la servidumbre). El avance de los medios y sistemas de información, que se proyecta, en forma

¹⁹ Simón Méndez, Baudilio. Tesis: Las garantías mínimas en los regímenes especiales de trabajo en Guatemala. Pág. 48



aunque sea lenta pero efectiva, en el paulatino proceso de conocimiento, la diversificación de las oportunidades de trabajo (fábricas, maquilas, etc.) han configurado un diseño diferente del esquema laboral para trabajadores que décadas atrás hubieran estado destinados al servicio de las casas.”

Pero volviendo al régimen laboral, el Código de Trabajo regula los derechos a que la persona destinada al servicio de la casa tenga como trabajador. En algunos casos algunos opinan que este régimen hasta es inconstitucional, opinión que a mi caso no va porque de una u otra forma también se le respetan los derechos laborales; y es que la naturaleza del mismo obviamente requiere de otro tipo de tiempo.

Entre las diferencias que se encuentran en este régimen se refieren a que la persona tiene un mínimo de tiempo para descansar, que es de 10 horas diarias, de las cuales ocho son nocturnas y las otras dos de la comida. La otra forma es que los días de descansos o feriados, éste solo puede como mínimo descansar seis horas remuneradas. Eso no entra en período de forma ordinaria o extraordinaria como es la regla general; pero como insisto es un régimen especial.



El Artículo 161 describe al trabajador domestico así: “Trabajadores domésticos son los que se dedican en forma habitual continua a labores de aseos, asistencia o habitaciones particular, que no importen lucro o negocio para el patrono.” En otras palabras son las que laboran en la casa del patrono; y a esto agrego que no tiene nada que ver con los negocios o, si el patrono tiene o no empresas, esto es completamente distinto, puede que el patrono sea un profesional o servidor público. Algo que es importante hacer notar aquí es que la mayoría de estas personas nunca se les paga horas extras, solo se les paga el sueldo mínimo y cuando terminan la relación laboral nunca se les paga el tiempo o sus prestaciones.

2.5. Trabajo de transporte

El trabajo de transporte tiene que ver con todo el ir y venir de los medios de comunicación, es decir, con aquellas naves o aeronaves. Todos estos trabajadores de transporte de una otra forma inician su relación laboral en un día y puede que terminen dos o tres días o incluso más. Es por ello que se crea una regulación específica.

El Código de Trabajo en su Artículo 167 “Trabajadores de transporte son los que sirven en un vehículo que realiza la conducción de la carga y de pasajeros o de



una u otros, sea por tierra o por aire.” Y todo esto con el fin de regular que tanto los pasajeros como los productos lleguen a su destino final, lo que se regula es la forma y los derechos a que tiene derecho el trabajador, sujeto a este régimen tiene que ser mayor de edad, tener las habilidades técnicas, aptitud física y psicológica.

2.6. Trabajo de aprendizaje

Este tipo de trabajo no se da mucho en la actualidad, pues, ahora los patronos no quieren capacitar al personal para laborar, sino que siempre exigen experiencia laboral. Este régimen normalmente se daba en los talleres de trabajo, donde la persona aprende del maestro; en la actualidad esto es poco común, porque el patrono está obligado a capacitar a los trabajadores y dicha capacitación debe ser remunerada. Artículo 170 “Son aprendices los que se comprometen a trabajar para un patrono a cambio de que este les enseñe en forma práctica un arte, profesión u oficio, sea directamente o por medio de un tercero, y les dé la retribución convenida, la cual puede ser inferior al salario mínimo.”

Algo importante destacar es que no se le toma en cuenta como trabajador sino como aprendiz y lo que también su salario puede ser inferior al mínimo. Como



resalte al inicio hoy, casi no existe este tipo de trabajo. Pero igual se sigue dando, en algunos lugares; como por ejemplo en los talleres de carpintería, talabartería, etc.

Es necesario aclarar, que debe haber un contrato. El contrato puede ser de forma verbal o escrita. También algo que no se puede dejar de mencionar es que el patrono debe extender un certificado o una constancia donde conste las circunstancias de haber aprendido el arte u oficio.

2.7. Trabajo en el mar y en las vías navegables

Este régimen regula las relaciones laborales de aquel que presta sus servicios a bordo de una nave en el mar y en las vías navegables. Dentro de este régimen el trabajador casi siempre realiza su trabajo viajando mar adentro. El Código de Trabajo lo contiene plasmado en su Artículo 175 “Trabajadores del mar y de las vías navegables son los que prestan servicios propios de la investigación a bordo de una nave, bajo las órdenes del capitán de ésta y a cambio de la manutención y del salario que hayan convenido...”



Como aspecto importante quiero resaltar lo siguiente: El contrato en este régimen tiene nombre y se llama “contrato de embarco o contrato de trabajo”; el patrono es el naviero, sea éste o no propietario de la nave; el capitán de la nave es el representante del patrono.

Otro aspecto importante es que para celebrar el contrato de embarco, este puede ser: por tiempo indefinido, a plazo fijo o por viaje realizado. El contrato por plazo fijo o por tiempo indefinido, las partes tiene que ponerse de acuerdo.

El contrato por viaje comprende el pago de un salario ajustado globalmente por un término contado desde el embarque del trabajador hasta que quede concluida la descarga. Cuando existe duda de la terminación del contrato, éste se entiende que termina con ida y vuelta. Por último solo quiero describir dos aspectos que considero importantes: No se puede dar por terminado los contratos mientras la nave este en viaje, ni aún con justa causa. Tampoco se puede hacer huelga. Estos aspectos me parecen importantes tenerlos presentes.

De esta manera, se ha expuesto, el contenido de los regímenes especiales regulados en el Código de Trabajo, y como se indicó al inicio, lo que el legislador buscaba era regular algunos preceptos que se salen de la norma general por su carácter, naturaleza, tiempo, lugar o modo.





CAPÍTULO III

3. Los sujetos laborales, el contrato laboral individual y aspectos generales

Los elementos importantes en el derecho laboral consisten en los sujetos laborales, que son quienes se comprometen mediante un contrato laboral, sea este verbal o escrito, con la otra parte que es el patrono. Y de allí se desarrollan derechos y obligaciones que ambas partes están obligadas a cumplir.

3.1. Trabajador

El trabajador es la persona que presta sus servicios sean estos intelectuales o materiales para desarrollar una actividad a otra persona que es el patrono. El Código de Trabajo lo define en el Artículo 3. “Trabajador es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales o intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.”

“El trabajador es económicamente débil frente a su empleador, por lo que el Estado ha debido dictar normas mínimas irrenunciables, para salvaguardarlo



contra el peligro de una imposición en contra de sus interés, aprovechándose de ese estado de insuficiencia económica. Ahora bien, la adhesión no siempre es automática, pues el trabajador puede solicitar y pactar condiciones superiores a las fijadas por la ley de manera que cabe un camino de voluntades entre las partes, lo que puede producirse en el propio contrato de trabajo o mediante la celebración de un instrumento de normativa colectiva de trabajo.”²⁰

3.2. Patrono

El patrono es la persona que requiere los servicios de otra persona por medio de un contrato laboral y a cambio del servicio da una remuneración económica. De la misma manera el Código de Trabajo lo define en su Artículo 2. “Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo.”

3.3 El Ministerio de Trabajo

Guillermo Cabanellas se refiere a la institución del Ministerio de Trabajo o del Trabajo de la siguiente manera: “Con una u otra de esas escuetas

²⁰ Franco López, Cesar Landelino. *Derecho sustantivo individual del trabajo*. Pág. 121

denominaciones o con algún otro aditamento: de Previsión Social, de Seguridad Social, de Bienestar Social, es el órgano gubernativo superior que, luego de la Primera guerra mundial, y ante el carácter relevante del intervencionismo social, ascendió a esfera internacional al incluirse sus lineamientos en la Parte XII del Tratado de Versalles, un ministerio de este género ha sido adoptado por todo régimen que alardea de posición social moderna, desde el colectivismo revolucionario hasta el mentir demagógico de los totalitarismos nazi, fascista y falangista. Sin embargo, la creación del primer Ministerio de Trabajo se produjo en Francia en 1906, ante lo acuciante de los problemas laborales y por imperativos de regular el trabajo y proteger al trabajador.

La legislación llamada “social”, las bases o normas para la prestación de servicios subordinados y retribuidos, la intervención en los contratos colectivos de trabajo, las facultades para resolver los conflictos entre el capital y el trabajo, la creación de órganos de conciliación y arbitraje, la jurisdicción privativa laboral delinean las atribuciones habituales en este ministerio, uno de los más jóvenes en casi todos los Estados; pero en todos ellos ya uno de los básicos dentro de la vida nacional.”²¹

En Guatemala se crea el Ministerio de Trabajo y Previsión Social con fecha 8 de febrero del año 1947, con la emisión que hiciera el Congreso de la República del

²¹ Cabanellas, Guillermo, *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*, Tomo IV. Pág. 423.



Decreto Número 330. En el cual se establecía que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social tenía a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos a trabajo.

A través del Decreto Número 1117 del Congreso de la República de Guatemala se crea el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, el cual tendría a su cargo únicamente los asuntos relativos a temas de carácter laboral, independiente de cualquier otro ministerio, dependencia y oficina del Estado, teniendo a su cargo las siguientes funciones:

1. La dirección y orientación de la política social del país, así como la dirección, estudio y despacho de los asuntos relativos al trabajo y previsión social.
2. El estudio y aplicación de las leyes referentes al trabajo y, de manera especial, las que tengan por objeto directo fijar y armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores.
3. La intervención de acuerdo con la ley en lo relativo a contratos de trabajo.
4. La prevención de los conflictos laborales y su solución extrajudicial.
5. La atención de los asuntos relacionados con el servicio de los trabajadores del Estado y sus sistemas de previsión.
6. La aplicación de los convenios internacionales de trabajo.



7. La vigilancia y control de acuerdo con la ley de las organizaciones sindicales de trabajadores y patronos.
8. La organización y desarrollo del Departamento del Servicio del Empleo y de mano de obra.
9. La fijación y aplicación del salario mínimo, de acuerdo con la ley.
10. El estudio y mejoramiento de las condiciones de vida y trabajo en la ciudad y en el campo.
11. La protección de la mujer y del menor trabajador.
12. La formación y capacitación profesional de los trabajadores y su elevación cultural.
13. La vigilancia, coordinación y mejoramiento de los sistemas de seguridad y previsión social.
14. La adopción de medidas tendientes a prevenir los accidentes de trabajo.
15. La intervención en contratos y demás aspectos del régimen del trabajo de la tierra en lo que fuere compatible con lo que sobre el particular determine el estatuto Agrario.
16. El fomento de la constitución de viviendas baratas y de colonias para los trabajadores y el mejoramiento de las existentes.
17. El mejoramiento del nivel de vida de los sectores carentes de medios económicos.



18. La promoción de investigación de carácter social. Fueron estas las primeras dieciocho funciones encomendadas al nuevo Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, separándose así las funciones laborales del Ministerio de Economía y encomendándose al nuevo ministerio que se ocuparía específicamente de los asuntos de carácter laboral.

El decreto número 1441 del Congreso de la República, que contiene el Código de Trabajo, en su Título Noveno que comprende la Organización Administrativa de Trabajo, estableciendo en su Capítulo Primero al Ministerio de Trabajo y Previsión Social. En los artículos 274 al 277 del Código de Trabajo, Decreto Número 1441 del Congreso de la República las funciones que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social tiene a su cargo, los medios para impugnar las resoluciones que el Ministerio y Previsión Social o sus dependencias dicten y las dependencia que tiene dicho Ministerio.

Dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social

El Código de Trabajo, Decreto Número 1441 del Congreso de la República, establece en el Artículo 276, las siguientes dependencias:

a) Departamento Administrativo de Trabajo



b) Inspección General de Trabajo

c) Comisión Nacional de Salario

d) Las demás que determine el o los reglamentos que dicte el Organismo

Ejecutivo.

3.4 La Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social

La inspección de trabajo es definido por Cabanellas como: “Un servicio oficial administrativo encargado de velar por el cabal cumplimiento y proponer las mejoras de las leyes y reglamentaciones laborales, con la finalidad de prestaciones más seguras higiénicas, estables, adecuadas a los deberes y derechos recíprocos de las partes y ajustadas al interés público de la producción y del equilibrio social.”²²

Funciones de la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social:

²² Cabanellas, Guillermo, Diccionario enciclopédico, tomo III. Pág. 749



El reglamento administrativo orgánico interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social modificado mediante acuerdo gubernativo número 242-2003 regula las atribuciones de la Inspección General de Trabajo las que se transcriben a continuación:

Artículo 15. Inspección General de Trabajo. Son atribuciones de la Inspección General de Trabajo, las siguientes:

1. Promover el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia de trabajo, higiene y seguridad, especialmente para los sectores de trabajo vulnerable.
2. Armonizar las relaciones entre trabajadores y empleadores.
3. Mantener programas preventivos de visitas en materia de higiene y seguridad, especialmente en la apertura o traslado de los centros de trabajo, verificando si se está cumpliendo con el reglamento interior de trabajo.
4. Evacuar todas las consultas que le formulen las dependencias del Ministerio, los empleadores o trabajadores, sobre la forma en que deben ser aplicadas las disposiciones legales de su competencia.
5. Velar por el cumplimiento de los convenios internacionales de trabajo ratificados por Guatemala.



6. Participar en todo conflicto individual o colectivo de carácter jurídico, en que figuren trabajadores menores de edad.
7. Examinar libros de salarios, planillas o constancias de pago, para verificar si se está cumpliendo con las disposiciones legales”.

3.5. El contrato individual de trabajo

El contrato laboral es ese instrumento jurídico verbal o escrito por medio del cual se crea un vínculo entre el trabajador y el patrono, en donde el primero se compromete a prestar su fuerza física o intelectual para el desarrollo de actividades en la producción, mientras que el segundo a cambio se compromete a recompensar la labor por medio de una remuneración consiste en dinero.

El contrato es el acto inicial, es decir, que desde el momento que se firma o el momento en que se mantiene la palabra y ambas personas se comprometen, a iniciar ese vínculo que une la relación laboral, pero se materializa, hasta cuando el trabajador inicia su actividad laboral, en ese momento cobra vida los derechos y obligaciones, que tiene el trabajador y la del patrono.



En el contrato laboral se crean derechos y obligaciones, el cual ambas personas tienen que cumplir, tanto trabajador como patrono, el trabajador se compromete a una jornada, a un horario, a cumplir con los reglamentos internos de trabajo, etc. Y el patrono se obliga a pagar sueldo, jornadas extras, garantizar estabilidad laboral, seguro social, y al terminar la relación laboral pagar las garantías mínimas y las irrenunciables.

3.5.1. Aspectos doctrinarios

“Dentro del sector mayoritario de la doctrina laboral de corte publicista, predomina la tendencia a rechazar o aislar el contrato como una institución o elemento que pertenece a otra disciplina jurídica. Según ello, si el derecho laboral ha venido incorporando el término de contrato, ha sido por las deficientes propias de una nueva rama jurídica que, por sus precarios inicios, tomaba prestadas figuras de su rama matriz. Sin embargo, con el afán de resaltar la independencia de sus principios y de sus instituciones, las señaladas corrientes concluyen por dar preponderancia a la relación laboral sobre el contrato de trabajo. Sobre todo, porque el contrato tiene una innegable raigambre civil, esto es contractual, en cambio, la relación tiene marcado contenido publicista. Ello



explica el interés de eclipsar la figura del contrato, resaltando por el contrario lo que es la relación laboral.”²³

Las distintas denominaciones que ha recibido el contrato laboral del trabajo. “Los autores al intentar definir el contrato de trabajo, toman en consideración diversos elementos que, a su criterio, son los que determinan la existencia de éste. Al respecto, Roberto García Martínez señala: que la convención por la cual una persona se compromete a poner su actividad a disposición de otra, bajo la subordinación de con quien ella se coloca, mediante una remuneración. Igual orientación sigue Susan a Marigo, al afirmar que: es el acto jurídico bilateral por el cual una persona física se obliga mediante remuneración a prestar servicios de naturaleza no eventual a otra persona, física o jurídica, en su provecho y bajo sus órdenes. Por su lado, Cesarino Junior afirma que: es la convención por la cual una o varias personas físicas se obligan, mediante una remuneración, a prestar servicios no eventuales a otra persona bajo la dirección de ésta...”²⁴

La doctrina lo que trata es de enseñar las diferentes denominaciones que ha recibido el contrato individual de trabajo. Pero lo que hay que tener presente es que cualquier denominación que se le dé; el contrato individual de trabajo es el

²³ Fernández Molina. *Op. Cit.* Pág. 87

²⁴ Landelino Franco. *Op. Cit.* Pág. 134



pacto que se da entre dos personas, una que es el trabajador, y la otra que es el patrono.

3.5.2. En la legislación

De conformidad con el Código de Trabajo, este en el Artículo 18 establece “Sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.”

Como es de entender el Código de Trabajo lo describe como un vínculo económico y jurídico, sin importar la denominación que se le dé, es decir que sin importar el nombre, siempre que se trate de una relación laboral, crea ese vínculo.

Para perfeccionar el contrato o como se materializa está en el Artículo 19 “Para que el contrato individual de trabajo exista y se perfeccione, basta con que se inicie la relación de trabajo, que es el hecho mismo de la prestación de los



servicios o de la ejecución de la obra en las condiciones que determina el artículo precedente”. Lo que se necesita es que se inicie la relación laboral.

3.5.3. Clasificación

La clasificación del contrato individual de trabajo, también está en el Código de Trabajo, y con esto lo que se hace es ver bajo qué forma se contrata a una persona. Según el Artículo 25 se clasifican de la siguiente manera:

a) Contrato por tiempo indefinido:

Esto es cuando no se determina fecha para su terminación, este es el más usado.

b) Contrato a plazo fijo:

Es 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 a la actividad del trabajador en sí mismo como objeto del contrato, y no el resultado de la obra.

c) Contrato para obra determinada:

Este contrato es cuando se ajusta globalmente o en forma alzada el precio de los servicios del trabajador desde que se inician las labores hasta que estas concluyan, tomando en cuenta el resultado del trabajo, o sea, la obra realizada.

3.5.4. Características

Las características del contrato laboral, son los elementos esenciales que lo hacen diferente, pues para que exista contrato laboral tienen que existir las partes, consentimiento y voluntad, para pactar obligaciones.

a) Bilateral:

Es bilateral porque se hace entre dos partes, una que está dispuesta a prestar



sus servicios físicos e intelectuales y su fuerza de trabajo, y la otra parte, o sea el patrono, que se compromete al pago del salario por el servicio prestado de la otra persona que es el trabajador.

a) Consensual:

Para que exista un contrato de trabajo tiene que existir el consentimiento de la otra persona, de lo contrario este no existe, ya que nadie puede estar obligado a trabajar.

b) Oneroso:

Es oneroso porque existe un pago de por medio, comúnmente conocido como salario o sueldo, y es la retribución a la que tiene derecho el trabajador por el servicio prestado.

c) Principal:



El contrato laboral es único, no necesita que exista otro para su existencia.

d) De tracto sucesivo:

Su cumplimiento depende de la forma que se vaya desarrollando, ya que las obligaciones se dan por etapas o acciones sucesivas.

3.6. Jornadas de trabajo y descanso

Para saber cómo se desarrolló la jornada de trabajo, revisar la doctrina, de dónde surgió, por qué antes no existían jornadas establecidas, más en la época de la esclavitud, donde el esclavo estaba al servicio del amo. Con el desarrollo de la era industrial, donde surge también la electricidad, y ya se puede trabajar en las noches, se empieza entonces a dar extensas jornadas de trabajo, entonces muchos obreros se manifiestan y fue así como surgió una jornada establecida en todo el mundo.

“El liberalismo, triunfante en las ideas después de la Revolución Francesa, se caracteriza por su firme oposición a cualquier limitación a la libertad de contratación del trabajo. La limitación de la jornada resulta de tal manera una



afrenta a eso principios tan en boga en esos momentos. Se consideraba que la protección al obrero que podría brindársele a través de la legislación le sería perjudicial, pues en ese supuesto los patronos se verían obligados a rebajar jornales y aumentarían las consecuencias negativas indirectas, traducidas en conflictos y desocupación, además de que el argumento principal era el de que limitar el tiempo de trabajo operaría contra el propio trabajador, pues mientras más tiempo labora, más remuneración obtendría y por consiguiente también una mejor vida. Por ello, laborar menos tiempo era ir contra su economía y reducirle su nivel de vida. Los trabajadores a fin de conservar sus empleos, prolongaban sus jornadas de labor a los tiempos que los empleadores imponían, a las que llegaban a ser de quince a dieciséis horas diarias, con las consiguientes consecuencias para la salud y la capacidad del trabajador, que veía reducida su vida útil para el trabajo.”²⁵

Más tarde con el desgaste físico y emocional que significaban esas extensas horas de trabajo, llegó a ser tan grave que los trabajadores cansados de la situación, fueron ellos quienes exigieron sus propias jornadas de trabajo, y a estas peticiones se sumaron más organizaciones y sindicatos que existían ya para esa época.

²⁵ Landelino Franco. *Op. Cit.* Pág. 349



“Con la reducción de la jornada de trabajo la idea de una sola jornada diaria en las fábricas va siendo sustituida por la habitación de dos jornadas y a veces tres jornadas ordinarias, designándose jornada ordinaria diurna aquella que está comprendida dentro de las horas de luz natural; jornada ordinaria nocturna aquella que está comprendida dentro de las horas de oscuridad natural; considerándose en consecuencia la circunstancia de trabajadores que laboren durante un lapso de tiempo que abarque horas del día y también horas de la noche que vienen a denominarse jornada ordinaria mixta.”²⁶

El trabajo para su desarrollo se hace por jornadas que están estipuladas en la ley, según el ordenamiento jurídico guatemalteco, es decir que una persona debe de cumplir con los horarios mínimos establecidos, de lo contrario lo demás serán catalogadas como horas extras. Fernández Molina describe “El termino jornada es una derivación del francés -journal-, y en términos generales hace referencia a la actividad laboral máxima, ya sea diaria o semanal, máximo que se establece en contraposición a un plena libertad contractual. También por jornada o jornal se entiende el salario devengado en un día.

“Tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del empleador en tanto no puede disponer de su actividad en beneficio propio, integrándose con los

²⁶ Echeverría Morataya. Op. Cit. Pág. 121



periodos de inactividad a que obliga la prestación contratada, con exclusión de los que se produce por decisión unilateral del trabajador”.

3.6.1. Jornada ordinaria

En la jornada ordinaria comprende el tiempo que transcurre dentro de las seis hasta las dieciocho horas, es decir, el tiempo que transcurre dentro de un día. Según el Código de Trabajo en el Artículo 116 “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.” Este Artículo contradice la Constitución Política de la República de Guatemala, porque según el Artículo 102 en su literal “g” establece “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. Lo que aquí se establece es que se trabajan cuatro horas menos a la semana, pero el salario se debe pagar completo. Es común que en las empresas se labore los sábados hasta medio día, y eso es el resultado, no significa que así tiene que ser, pero normalmente eso pasa.



a) Diurna:

La jornada diurna comprende el trabajo que se realiza desde las seis hasta las dieciocho horas o lo que comúnmente se le llama día.

b) Nocturna:

Es el trabajo que se realiza en la noche. Continuando con el Artículo 116 describe "Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente."

c) Mixta:

Esta jornada comprende el tiempo de trabajo una parte de día y la otra parte de noche, la jornada es de siete horas y como mínimo cuatro diurnas y tres nocturnas.



3.6.2. Jornada extraordinaria

Esta es especial, porque es sobre el tiempo que el trabajador labore sea esta diurna o nocturna, es decir, que si trabaja más de las ocho horas en la jornada diurna, más de las siete en la jornada mixta o más de las seis en la jornada nocturna.

3.6.3. El descanso

El descanso es el tiempo que el trabajador necesita para reponerse física y mentalmente, así también y más importante para compartir con su familia. La persona por naturaleza necesita estar en convivencia social, y es necesario que también le dedique tiempo a su familia y también el entorno social.

Según el Código de Trabajo, establece que todo trabajador tiene derecho a disfrutar de un día de descanso a remunerado a después de cada semana de trabajo. Es decir que, por cada semana, hay un día de descanso, normalmente en algunas instituciones, se trabaja el sábado hasta medio día, esto de conformidad con lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, que la semana de trabajo será de 44 horas y que para el efecto de



pago son 48, aparte se tiene derecho a un día de descanso, que éste también está inmerso en el salario.

Aparte del descanso semanal, que es de un día, el trabajador tiene derecho a un descanso anual, es lo que comúnmente se le llama vacaciones, este descanso consta de 15 días hábiles, es decir que no entran en cuenta los días corridos, si hay asuetos, feriados, más los días de descanso.

Para el efecto de las vacaciones el Código de Trabajo estipula, Artículo 130 “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.”

3.7. El salario

Desde el momento que el trabajador y patrono pactan un contrato de trabajo sea este verbal o escrito, desde ese momento el patrono se compromete a cambio del trabajo prestado el pago de un salario. Para entender qué es el salario, voy a recurrir a la doctrina. Pero de donde se origina la palabra salario o de donde surge, y porque salario, pues este término es muy antiguo. Es importante saber



que el salario deriva del latín *salarium*, que significa pago de sal o por sal y viene desde el antiguo imperio romano, ya que esa era la forma de hacer el pago a los soldados, y su precio era igual al oro o moneda.

“En la época antigua la sal era un producto de suma importancia. La sal fue el motivo de la construcción de un camino desde las salitreras de Ostia hasta la ciudad de Roma, unos quinientos años antes de cristo, este camino fue llamado vía *salaria*; los soldados que cuidaban esta este camino recibían parte de su pago en sal. Esta parte era llamada “*salarium argentum*. De allí deriva la palabra salario. En Grecia el intercambio de sal por esclavos dio origen a la expresión - no vale su sale-.”²⁷

“La denominación de salario ha sido aceptada casi universalmente. De tal suerte que para formase un concepto de salario debe tenerse en cuenta que su origen está en el proceso productivo de la sociedad, el cual sin embargo no debe apreciarse en una forma impersonal si no en relación a la unidad que tiene para el trabajador; ya que si bien patrono y trabajadores conforman sectores diferentes de la sociedad idealmente debe existir entre ellos una cohesión y no una confrontación, por ello concibo que el salario es la participación dineraria a que tiene derecho el trabajador por su aportación directa en un proceso

²⁷ <http://etimologias.dechile.net/?salario> (consultado: 23/05/18)



productivo determinado, teniendo en cuenta que la finalidad principal del salario es el sostenimiento y desarrollo del trabajador y su familia.”²⁸

En conclusión el salario es el pago que tiene derecho el trabajador por el servicio prestado sea por día, quincenal o mensual, y es consistente en dinero. Salario y sueldo son sinónimos y significa pago, común y normalmente en dinero. Y es el equivalente a lo que entre comillas vale su servicio o fuerza laboral prestada.

²⁸ Echeverría Morataya. Op. Cit. Pág. 141



CAPÍTULO IV

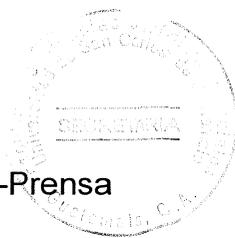
4. Los call centers

Los call centers o centro de llamadas es una nueva modalidad de trabajo que se ha desarrollado últimamente con la era de las telecomunicaciones, esta forma de trabajo ha venido a implementar un grado de desarrollo laboral en Guatemala. Pero para entender que es un call center se desarrollará el tema.

“Un call center es un conjunto de recursos que van desde agentes telefónicos, computadoras y equipos de telecomunicaciones, los que en conjunto permiten brindar los servicios requeridos. El ambiente de trabajo de los agentes típicamente consiste en una o varias salas con puestos de trabajo especialmente acondicionados, con PC, teléfono, cierto aislamiento acústico, etc.”²⁹

Los call centers con centros de llamadas telefónicas, consistentes en un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico, y su principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario o cliente y un trabajador dependiente de un patrono teleoperador.

²⁹ <https://www.trixboxmexico.com/como-funciona-un-call-center/> (consultado: 01/06/2018)



Según una publicación en el portal web del matutino escrito periodístico –Prensa Libre-, publicada en 2015, son 103 call centers que operan en Centro América, y de esos unos 75 están ubicados en Guatemala, para el mismo año se especulaba que Guatemala podría llegar a las 57 mil personas que trabajara en los call centers. Cifra que es muy importante porque habla muy bien de la capacidad de la economía local para marchar a la vanguardia en este sector de la economía.

La forma en que funcionan los call centers, pues según “Los clientes acceden al servicio a través de la PSTN (red telefónica pública). Las llamadas son dirigidas a una PBX (también llamado conmutador), ésta maneja el tráfico telefónico. Los servicios pueden ser brindados en forma automática o en forma personalizada. En el primer caso, las llamadas son atendidas por sistemas de IVR (Interactive Voice Response). La atención personalizada es brindada por agentes telefónicos. Por lo general un sistema de ACD (Automatic Call Distribution) implementa los algoritmos de distribución de llamadas entre agentes.

Los clientes que llaman son puestos en una cola de espera, y son atendidos, gracias a la modalidad FIFO (First- In, First-Out). Si cuando llega una llamada hay un agente libre, la llamada es presentada directamente al agente, en este caso el sistema de ACD se encarga de decidir si existen varios agentes libres y a quién le corresponde atender la llamada. Cuando entra una llamada y todos los



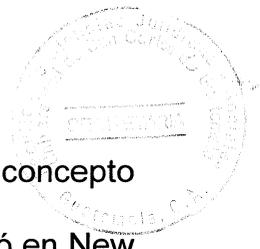
agentes se encuentran ocupados, esta es encolada, cuando esto pasa se proporcionan mensajes y música de espera a los clientes. Si el cliente decide esperar, finalmente la llamada es presentada a un agente, sino es así y el cliente corta, la llamada se considera abandonada.”³⁰

4.1. Antecedentes

Realmente existe poca información sobre el inicio de esta forma de trabajo, todo está asociado a la innovación y el desarrollo del teléfono, mismo que vino a complementar e implementar el desarrollo del internet, ya que están íntimamente unidos.

Los call centers inician como una forma de venta por teléfono, la idea de ofrecer productos a larga distancia, es lo que llevó a evolucionar ésta forma de hacer negocio, que más tarde se fue convirtiendo en una fuente de empleo donde hoy son miles de personas las que están detrás de una línea telefónica, ofreciendo productos, bienes y servicios.

³⁰ <https://www.trixboxmexico.com/como-funciona-un-call-center/> (Consultado: 01/05/2018)



“El origen del call center está vinculado a la invención del teléfono y al concepto de la central telefónica, que apareció por primera vez cuando Bell instaló en New Haven aparatos telefónicos conectados a una central telefónica para que varios clientes lo utilizaran de forma simultánea. En 1881, año en el que el pastelero berlinés KRANLER ofreció por teléfono sus dulces fabricados, podemos decir que nació el Telemarketing, pero realmente no se puso en marcha sino hasta 1962; año en que la empresa Ford encargó una campaña para contactar a 20.000.000 personas y conseguir entrevistas para sus vendedores. Mediante dicha campaña las ventas de Ford aumentaron de forma considerable.”³¹

Ahora en día se puede decir que los call centers han experimentado un gran crecimiento y han evolucionado gracias al avance de la tecnología y de las herramientas especializadas; pueden ofrecer un servicio en tiempo real, cumpliendo así su demanda e incrementando también sus ventas.

Es una forma rápida y fácil de ofrecer bienes y servicios, y cumplir con las exigencias de los clientes. De esa forma los call centers se han convertido en uso indispensable con la era de la tecnología, y también gracias a su crecimiento se ha convertido en una fuente de trabajo, donde miles de personas laboran, lo que también se ha vuelto útil y necesario.

³¹ <http://www.dialapplet.com/es/blog/151-origen-call-center> (consultado: 27/05/2018)



4.1.1. Inicios en Guatemala

“Existieron acontecimientos históricos que marcaron a la industria, entre los más importantes se encuentra la privatización de la red de telecomunicaciones en Guatemala en el año 1996. Con la privatización se dio apertura inmediata al mercado de inversión extranjera. Diversas reformas hechas a la Ley General de Telecomunicaciones, permitieron que empresas fuertes, tanto locales como extranjeras, ingresaran al mercado en un tiempo menor a un año. Entre los beneficios que todo ello trajo al país se encuentran las bajas tarifas en celulares consideradas entre las más bajas de la región Latino Americana y bajas tarifas de larga distancia. La red de telecomunicaciones con la que cuenta el país resultó ser muy beneficiosa para los inversionistas interesados en el sector de contact centers y BPO. Existe otra característica importante para el desarrollo de esta industria y es la enorme capacidad de banda ancha con la que cuenta Guatemala y no ha sido explotada en su totalidad, representando así una de las principales razones de inversión en el sector.”³²

Los call centers en Guatemala inician sus operaciones aproximadamente en 1998, enfocando su fuerza laboral en la juventud. “El sector de

³² Flores Escobar, Javier José. *Análisis comparativo del proceso de evaluación del desempeño del agente teleoperador de dos cuentas de call center en la ciudad de Guatemala*. Guatemala, 2011. Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas. Universidad Rafael Landívar. Página 5.



telecomunicaciones tiene su auge luego de la privatización de la telefonía estatal donde se admite capital extranjero para la inversión en este sector. En este sentido, el artículo menciona que Guatemala ha demostrado su capacidad para el desarrollo, no sólo de centros de llamadas sino también de contact centers y business process outsourcing; ya que se posee tecnología y capacidad en la telefonía. Estas empresas solicitan a sus futuros empleados o empleadas, elevado conocimiento del idioma inglés, ya que atienden a los clientes de habla inglesa. Según el texto publicado en Prensa Libre, en ese año existían un aproximado de 93 call centers, quienes atienden a clientes de Guatemala –en su mayoría–, luego a Centroamérica, México, Estados Unidos y Venezuela. En Guatemala, los call centers se han especializado en distintas industrias, ofreciendo servicios en bancos, análisis crediticios, logística, rutas a servicios a domicilio, digitaciones, hotelería. Por otra parte, según una entrevista al Director de Recursos Humanos y Marketing de Transactel, esta empresa inició sus labores en 1995 administraba la «cartera de cobros», luego, iniciaron nuevos servicios, ya en 2001 se inicia como un centro de llamadas donde sus funciones radican en: servicio al cliente, procesamiento de pedidos, facturaciones, soporte de ventas, scanning y digitación de datos, soporte de backoffice, manejo de riesgos, manejo de documentos y servicios de traducción.”³³

³³ <http://iumusac.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2016/05/Género-y-etnicidad.-De-las-máquilas-a-los-call-center.pdf>
Género y etnicidad. (Consultado: 01/06/2018)

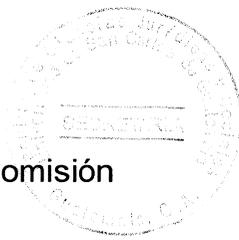


Para el año 2008 la industria de contact centers y BPO de Guatemala ya se encontraba entre las mejores junto al sector manufacturero y a la agroindustria. Esto refleja nuevamente la importancia del sector contact centers y BPO en Guatemala.

4.1.2. En la legislación laboral

En ordenamiento jurídico laboral guatemalteco no existe nada al respecto, la forma y como deben de regirse el trabajo en los call centers; solo la Ley para la Conservación del Empleo, Decreto 19-2016, pero esta ley al hacer un estudio, es más sobre las empresas conocidas como maquilas que gozan de la suspensión temporal del pago de derechos arancelarios e impuestos a la importación, con inclusión del IVA sobre las materias primas, productos semielaborados, materiales, envases, empaques y etiquetas, necesarios para la exportación. Ésta no contiene más que algunas sanciones al patrono si en dado caso incumple con inscribir a un trabajador en el seguro social, más no así sobre derechos a que están sujetos los trabajadores.

Por tal razón es que se aplica el Código de Trabajo en este caso, pero al igual, se comenten muchos abusos, y se violan los derechos de los trabajadores. En el



caso del salario se fija de conformidad con lo que establece la Comisión Nacional del Salario, y se toma como base el mínimo.

4.2. El trabajo en la era cibernética

“La palabra cibernética proviene del griego kybernetes, que significa arte del piloto o timonel. De ella se deriva también nuestro vocablo gobierno. En 1948, Norbert Wiener, matemático norteamericano, publicó un libro intitulado *Cybernetics or control and communication in the animal and the machine* (Cibernética o el control y la comunicación en el animal y la máquina), en el cual intenta establecer sus fundamentos como ciencia que se ocupa de cualquier sistema, animal o artificial, en el que se produzcan funciones de regulación y control, así como las leyes generales que gobiernan estos fenómenos. La cibernética ha aplicado y desarrollado conceptos tales como máquinas, transformación, insumos y productos, retroalimentación, estabilidad, caja negra, isomorfismos, regulación, etc. La cibernética pretende entonces hacer extensivos sus conceptos a otras disciplinas; por ello mismo ha podido ser considerada como puesto entre las ciencias, el punto de conexión entre los mundos tecnológico y humano.”³⁴

³⁴ <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3937/6.pdf> (Consultado: 30/05/2018)



En la actualidad, con la era digital y el desarrollo de la tecnología, el trabajo a través de la cibernética es el que mueve en gran porcentaje el mundo laboral. Ya todo es a distancia y por medio de computadoras conectadas a una fibra óptica, que permite recibir y enviar información desde cualquier parte del mundo.

Comúnmente se le llama trabajo por internet o teletrabajo, ambos términos están relacionados pero tiene su diferencia, por ello las voy a describir, para después desarrollar el tema principal, sobre ésta tesis.

El trabajo en la cibernética se refiere, al que se realiza por medio de la tecnología, donde la persona está trabajando desde una computadora o detrás de un teléfono, y otra persona puede estar en otro país y al mismo tiempo están haciendo una compraventa de bienes o servicios, y eso es un trabajo por medio de una telecomunicación. Hoy día son miles de personas que tienen empresas con miles de trabajadores en línea por medio de computadoras, conectados a una red, de donde se comunican a cualquier parte del mundo.

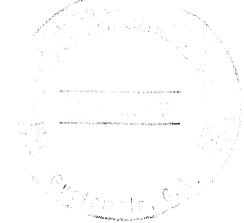


4.2.1. El trabajo por internet

El término trabajo por internet es muy usado, pero en realidad no existe mucho a que se refiere esta forma de laborar, pero todos entendemos que es por medio de la red, que una persona labora. Y es más como a título personal o individual.

El internet es hoy en día una de las herramientas más útiles, ya que muchas personas están viajando a la red internacional de comunicación; lo que se hace a través de ésta es impresionante. Existen hoy en día personas que realizan compras y ventas por internet. Y lo hacen por medio de trabajadores, de personas que están detrás de una computadora, laborando desde cualquier lugar; no están en el lugar donde está el producto o donde llevan las compras.

El trabajo por internet es el más conocido, este trabajo en sí consiste en que alguien crea una plataforma y brinda sus servicios o productos, y ésta es vista por miles de personas en distintos países del mundo, pero para hacer este trabajo se requiere de alguna aplicación o simplemente de una web. El trabajo por internet es simple, es estar en una computadora y es más para ventas de bienes y servicios.



4.2.2. Ventajas y desventajas

Las ventajas y desventajas consisten en que al trabajador le puede o no favorecer en su ámbito laboral, hay que tomar en cuenta que este tipo de trabajo se realiza desde una computadora, normalmente desde la casa del trabajador; eso también obliga al trabajador jugar con su tiempo y horario, normalmente se trabaja por metas y porcentajes. El trabajador se aísla por completo del mundo exterior y su trabajo es de forma individual,

l) “Ventajas:

- a)** No dependemos de un jefe que puede llegar a ser una gran desventaja, si es que tenemos problemas. Entonces, podemos estar tranquilos frente a una pantalla viendo cómo podemos mejorar.

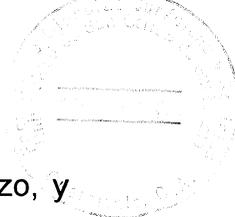
- b)** No salimos de nuestra casa para ir al trabajo. Trabajar por Internet desde la casa puede resultar muy tentativo a simple vista, pero también hay que considerar las desventajas.

- 
- c) Uno se ahorra los problemas sociales que podría tener en un trabajo común y corriente, ya que al estar en frente de un artefacto tecnológico no nos socializamos. Es cierto que esto trae consigo una clara desventaja
- d) Uno ahorra mucho dinero ya que no gastamos dinero en ir hasta el trabajo, o para comer en el mismo. Lo único que es cierto, es que se va a gastar mucho en el servicio de Internet.
- e) Si alguien no puede realizar un determinado empleo debido a que tiene discapacidades físicas, trabajar desde la casa puede ser una gran opción, porque desarrollamos la capacidad del conocimiento mental.
- f) Trabajar por Internet tiene la ventaja de que no tenemos horarios que cumplir. Podemos hacerlo cuando tenemos ganas. Si nos está yendo bien, podemos tomarnos un día libre si lo necesitamos para descansar.

II) Desventajas



- a)** Una de las grandes desventajas de trabajar por Internet es que no se sabe si a largo plazo vamos a seguir ganando lo mismo. Es un trabajo muy flexible y hay que estar preparado para afrontar cambios bruscos. No se logra una plena estabilidad trabajando por Internet.
- b)** No estamos entregando aportes jubilatorios porque en realidad no estamos trabajando como se conoce como en un trabajo normal. Entonces, al trabajar por Internet, se pierde de vista el futuro, ya que no tendremos una jubilación dada por el Estado.
- c)** Otra de las desventajas de trabajar por la web es que uno se aísla del mundo estando frente a la computadora. No es lo mismo que un empleo común y corriente en donde tenemos que interactuar con otras personas para lograr un determinado objetivo.
- d)** Nos tiene que gustar lo que estamos haciendo, es decir, no solo fijarse en las ventajas, porque hay que tener en cuenta que se va a hacer todos los días lo mismo de forma reiterativa con el objetivo de ser constante.



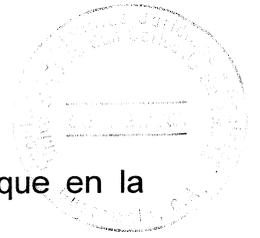
- e) Cuando se trabaja por Internet, no conseguiremos dinero a corto plazo, y ésta es una de las razones por las que mucha gente deja de hacerlo cuando no ve beneficios a los pocos días.

- f) Lleva un tiempo determinado aprender a hacer las cosas bien. El trabajador no aprende de un día para el otro. Tendremos que estar largas horas frente al monitor a prueba y error para ver qué funciona y qué no. También, esto está relacionado con el arte del marketing y la publicidad.”³⁵

4.3. El teletrabajo

El teletrabajo es lo mismo que trabajo por internet con la diferencia que aquí existen grandes corporaciones que están prestando servicios o venta de productos y existen miles de trabajadores que pertenecen a una empresa. Es cuando existe una organización más sólida y sofisticada, compuesta de aparatos técnicos y científicos, y que tiene sucursales en distintas partes del mundo, sede principal y un grupo humano de personas que ocupan distintos puestos o cargos dentro de la organización.

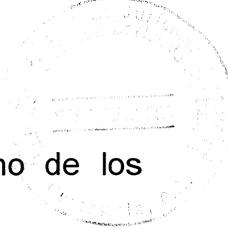
³⁵ <http://gigatecno.blogspot.com/2013/04/ventajas-y-desventajas-de-trabajar-por.html> (Consultado: 22/05/2018)



El teletrabajo es el trabajo a distancia desde una computadora, lo que en la actualidad ha sido el avance de la tecnología; hoy un trabajador puede estar a kilómetros de distancia y estar desarrollando una actividad laboral, tales como los que trabajan contestando teléfono o respondiendo correos electrónicos, entre otros trabajos que gracias a la tecnología hoy es posible. Hoy el trabajador puede estar en su casa y no en el centro de trabajo, como es lo normal en la actualidad, que el trabajador tiene que salir de su casa para ir a laborar a un centro de trabajo.

“Puede decirse, por lo tanto, que el teletrabajo es el trabajo que se realiza a distancia. El trabajador, equipado con una computadora (ordenador) con conexión a Internet, puede completar diferentes tareas casi como si estuviese en las oficinas de la empresa. Esta modalidad de trabajo ofrece diversos beneficios tanto para el empleado como para la compañía. El teletrabajo, por otra parte, contribuye a la reducción de costos. El empleado no invierte en viajes, mientras que la empresa suele pagar por trabajo recibido.

La tecnología facilita el contacto virtual de múltiples formas: el trabajador y su jefe pueden intercambiar correos electrónicos, chatear o participar de videoconferencias, por ejemplo. El trabajador, por otro lado, puede enviar su trabajo a la empresa por email, FTP, CMS u otros mecanismos.

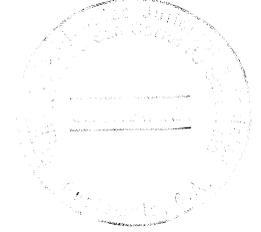


La libertad de trabajar desde cualquier ubicación geográfica es uno de los argumentos más mencionados por los defensores del teletrabajo. La persona no sólo puede desempeñarse laboralmente desde su casa, sino que también puede hacerlo desde un cibercafé, un hotel, un restaurante o incluso desde cualquier espacio público con conexión a Internet.”³⁶

4.3.1. Ventajas y desventajas

Todo mecanismo que se emplee en el trabajo puede que ayude a mejorar producción y desarrollo, y evitar desgastes físicos, pero a la vez puede ser lo contrario, ya que cada vez que se implementan nuevas técnicas, los trabajadores se deben de adaptar a dicho sistema. Tal es el caso de como en la época de la revolución industrial algunos artesanos ya no pudieron seguir, pues les era imposible competir con las grandes industrias y continuar con su producción, y entonces, tuvieron emplearse en las fábricas para sobrevivir, por decirlo como ejemplo.

³⁶ <https://definicion.de/teletrabajo/> (consultado: 22/05/2018)



I) “Ventajas:

1. Conseguirá mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos.
2. Necesitará menos infraestructura, por lo que tus costos bajarán.
3. Elimina la ausencia laboral.
4. Implementará nuevas tecnologías de información, mejorando la apariencia para el consumidor.
5. Habrá un mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, ya que éstos pueden ser compartidos entre distintos trabajadores.

II) Desventajas:

1. Existe un punto de rendimiento decreciente al emplear teletrabajadores, porque el costo de un control de calidad es mayor que el valor que el que los trabajadores aportan, ya que la supervisión del trabajador en casa es menor.
2. Suele haber una pérdida de las jerarquías al no existir una supervisión continua.



3. Se crea un menor identificador del trabajador con la empresa.
4. Este aislamiento físico produce una menor socialización y participación por parte del trabajador para con la empresa.
5. Se pueden crear conflictos con la lealtad del empleado para con la empresa, por la misma razón de no sentir una gran identificación con ésta.”³⁷

Las ventajas de tener un tipo de trabajo de esta naturaleza son importantes, lo que hay que tomar en cuenta es que en Guatemala aún no se encuentra regulado este tipo de trabajo y por ello es que se está desarrollando esta tesis sobre el tema, considerando que nuestra legislación laboral es muy ambigua y la tecnología ha dado pasos gigantes en los últimos años.

³⁷ <https://www.entrepreneur.com/article/263950> (Consultado: 23/05/2018)



CAPÍTULO V

5. Aspectos a incluir en la supervisión técnica de la Inspección General de Trabajo a los call centers de Guatemala, para el cumplimiento de las normas laborales.

Los call centers en Guatemala son hoy una fuente de trabajo para las personas que hablan el idioma inglés principalmente, ya que su principal función es la de contestar llamadas a los clientes. Estas compañías venden su trabajo a otras compañías que necesitan atención al cliente y brindan solución de una forma inmediata.

Con el desarrollo de las telecomunicaciones hoy en día las respuestas son inmediatas, basta con una llamada para obtener un servicio. Lo que se ve comúnmente en los llamados restaurantes de comida rápida; cuando usted pide un servicio, por medio de una llamada, esta va directamente a una central, de donde se redirecciona por medio del sistema al operador quien ejecuta el servicio y le llega a usted su producto como destinatario final.



Así es la forma que se desarrollan los servicios en los denominados call centers, pero hay que tener presente, que quienes contestan una llamada son trabajadores, a quienes a veces se les vulneran sus derechos. Ya que es una modalidad distinta de laborar, es un sistema implantado en Guatemala, que no tiene una regulación específica y cumplen mínimamente lo que estipula el Código de Trabajo, Constitución Política de la República de Guatemala, Leyes y Tratados Internacionales.

Para que una persona ingrese a trabajar a un call center le hacen evaluaciones, y dependiendo de su nivel de inglés le realizan el pago de su salario, prácticamente haciendo lo mismo, es decir responder llamadas, lo que llama la atención es que aunque el nivel fuera diferente, los que hablaban mejor el idioma extranjero, son los que ganan más; sin embargo, las atribuciones son las mismas, es decir, el mismo trabajo de contestar llamadas. Hay una discriminación laboral, ya que si una persona habla el idioma inglés a un bajo nivel, prácticamente le pagan el salario mínimo, más no a la persona que hable mejor el idioma, a esa persona le duplican el sueldo, y el trabajo es el mismo. No hay ninguna diferencia. Hay un centro de llamadas como la central que redirecciona las llamadas a cada persona, así que se pueden recibir en inglés y en español; sin embargo se hace lo mismo, es decir, se manejaba el mismo sistema y se sigue el mismo método.



En base a lo expuesto es necesario crear un instructivo donde se deben de incluir aspectos importantes y relevantes para una supervisión técnica por parte de la inspección general de trabajo, en la cual se busca que no se vulneren los derechos de los trabajadores. Porque si bien es cierto los call centers son necesarios y son una fuente de trabajo para miles de personas, también es importante que estas personas tengan un trato digno dentro de la institución.

5.1. Derechos que se violan

Los call centers contratan personal humano, para vender el servicio al cliente a nivel mundial, pero en ese sentido hay varias irregularidades que se tienen evaluar para proteger los derechos mínimos de los trabajadores, por ejemplo respecto a los horarios, horas extras, el pago, etc. Es decir, supervisar la forma en que se desarrollan las actividades laborales.

Las jornadas de trabajo en los call centers son igual que cualquier otra, con la diferencia que éstas a veces son en distintos horarios, es decir, que no se acostumbra a entrar a las ocho de la mañana y salir a las cuatro de la tarde. Los horarios son los mismos, de ocho horas, de siete y de seis, esto acorde a las jornadas si son diurnas o nocturnas, pero puede que un grupo entre a trabajar a la once de la mañana, otro grupo a las dos de la tarde, etc.



a) Igualdad laboral:

Los derechos que se violan como se indicó en el inciso anterior, es la igualdad laboral, se le da más importancia y beneficio a alguien que habla mejor el idioma inglés, aunque trabaja y haga exactamente lo mismo.

a) Discriminación laboral:

Cuando a una persona no se le paga lo mismo, aún haciendo un trabajo de igual forma, con la diferencia que no habla el idioma extranjero a un alto nivel, es una discriminación. Ya que el salario debe ser remunerado de conformidad con su capacidad de trabajo. Aunque un idioma está considerado como una capacidad más de trabajo, hay que brindar la oportunidad para quien tiene un nivel menor, para prepararle a trabajar inmediatamente en otro idioma.

c) Inestabilidad laboral:

La inestabilidad laboral, consiste en que si una persona ingresa para una plaza que es de idioma inglés, y si la contratan para tal plaza; habiendo pasado todas las pruebas y evaluaciones correspondientes, todo el proceso



de selección para trabajar en dicha plaza y después algún supervisor ve que no domina el inglés o simplemente él cree eso, inmediatamente lo trasladan a una cuenta en español.

Al firmar contrato de trabajo dicen que pueden movilizar internamente como ellos quisieran, no hay nada de formalismo ni estabilidad, el supervisor habla con recursos humanos y obligan a un trabajador firmar, es como otro contrato, o como que el trabajador es contratado de nuevo y lo pasaban a una cuenta en español, con salario menor.

5.2. La falta de cumplimiento de los derechos laborales

Al no existir un instrumento normativo que regule las actividades los denominados Call Centers, provoca que se aplique supletoriamente el Código de Trabajo, pero también los patronos hacen uso de espacios o vacíos legales, lo que lleva a que se violen los derechos laborales de los trabajadores, sin importarles los principios generales del derecho y sin que éstos puedan hacer nada al respecto.



Por ejemplo, existen medidas que afectan, si el trabajador pasa más de cinco minutos para hacer uso del baño, desconectan del –avaya- (el programa para recibir llamadas). Y un minuto antes de la salida, se suma todo el tiempo que se excede del tiempo reglamentario que se tiene para hacer uso del baño; y al final del mes descuenta hasta un minuto. Se revisa que se cumpla con el horario.

Y en el desarrollo del trabajo una persona de control de calidad escuchaba las llamadas y se encargaba de dar –feedback- (retroalimentación) además el supervisor escucha las llamadas y evalúa la calidad, por lo que están monitoreando constantemente. Es decir, se tiene una presión psicológica del trabajador, al saber que están escuchando y evaluando cada llamada que hace.

También como los call centers tienen clientes de todo el mundo se conoce como cuenta por nombre a cada cliente por ejemplo cuenta de –Xedex-, cuenta de Bancos, etc. Si una cuenta cierra sus operaciones entonces trasladaban al colaborador a otra cuenta como un despido indirecto, y entonces tiene que volver a tomar –training- (entrenamiento) y es como volver a empezar, y si al mes o dos meses el trabajador no rinde, lo despiden.

Agregando, algo muy importante, que todo el tiempo, al momento de renunciar no lo pagaban, o sea en la boleta de pago, pagan sobre el salario mínimo y todo



lo demás lo pagan o lo reportan como bono. Pero para la cuota laboral del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, si reportan todo, y allí si hacen todo el descuento no sobre el salario mínimo sino sobre el salario completo.

5.3. Régimen especial de trabajo

A manera de opinión, al hacer un análisis, los call centers no tienen una legislación laboral como tal, sino que se rigen conforme al ordenamiento jurídico establecido. Pero en base a sus prácticas y técnicas usadas con los trabajadores, no se apegan al ordenamiento jurídico. Es por eso que sería necesario que fuera un régimen especial de trabajo. Ya que las leyes son cambiantes y deben adaptarse al tiempo y circunstancias en las que se desarrolla la vida humana.

En un régimen especial, se pueden regular de forma específica las atribuciones de los call centers, el derecho y obligaciones de los trabajadores, el establecer que no debe existir desigualdad, si una persona habla un idioma extranjero en comparación con una persona que habla inglés pero en menor nivel. Capacitar a las personas que han pasado todo el proceso de selección, si a criterio de un supervisor le hace falta, y no cambiarla de puesto y pagarle un salario distinto.



Se debe fijar que un trabajador se mide por capacidad laboral y no por hablar un idioma en un nivel inferior.

5.4. Propuesta para supervisión técnica de la Inspección General de Trabajo a los call centers de Guatemala, para el cumplimiento de las normas laborales

Después de hacer un análisis exhaustivo se concluye que es necesario que los trabajadores tengan un respaldo por parte del Estado, ya que el derecho laboral es una rama del derecho público, y por tanto es el Estado el responsable de velar por el estricto cumplimiento del mismo.

Al no existir una norma jurídica que lo regule específicamente, es necesario que se apliquen los principios generales del derecho y que se cumplan los derechos ya establecidos, pero para que eso se lleve a cabo, se necesita crear un instructivo por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, donde sea la Inspección General de trabajo quien tenga la responsabilidad de supervisar estas entidades.

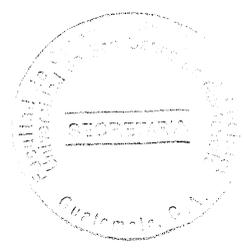


La necesidad surge, porque si existe violación a los derechos laborales **por lo** que se requiere se supervisen constantemente estas entidades, y con esto se evita la vulneración a los derechos laborales de los trabajadores, ya que los supervisores de la Inspección General de Trabajo, deben tener la potestad de citar a los patronos o representantes legales, ante el Ministerio de Trabajo, para llegar a un acuerdo previo y aplicar algún tipo de sanción.

También el Ministerio de Trabajo, una vez se compruebe que existe violación a los derechos labores, pueda interponer una denuncia ante el Juzgado de Trabajo y Previsión Social, para que este aplique una sanción al patrono y a su representante legal; esto después de haberlos citados, podrá actuar judicialmente.

5.5. Acuerdo ministerial

Este acuerdo ministerial tiene como finalidad la creación de una comisión para la supervisión, verificar que no existan violaciones a los derechos laborales de los trabajadores en los call centers, y si existen accionar en contra del patrono o representante legal, con la finalidad de que no se vuelvan a violentar. Con este normativo, se estaría evitando la violación de los derechos laborales y castigando a los patronos que lo hagan por no cumplir las leyes.



ACUERDO MINISTERIAL NÚMERO ____ - ____

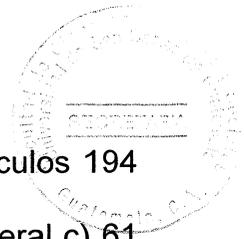
EL MINISTRO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que es deber del Estado garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona, así como el derecho al trabajo y condiciones económicas satisfactorias que garanticen al trabajador y a su familia una existencia digna.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con los Artículos 274 Y 281 del Código de Trabajo, es necesario revisar, ajustar y precisar la legislación laboral vigente, a efecto de introducirle las modificaciones que la experiencia ha aconsejado, para lo cual es necesaria una adecuada reglamentación en la Inspección General de Trabajo para su eficaz funcionamiento acorde a la política laboral del país, en tal virtud se hace recomendable instruir a los Inspectores de Trabajo sobre la supervisión en los centros labores denominados Call Centers con la finalidad de evitar que se violen los derechos de los trabajadores.



Con base en lo considerado y lo que para el efecto establecen los Artículos 194 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 276 y 281 literal c) 61 literal f) del Código de Trabajo y 40 de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97, del Congreso de la República de Guatemala.

ACUERDA

Aprobar el siguiente instructivo:

INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE LOS DERECHOS LABORALES EN LOS CALL CENTERS POR LOS INSPECTORES DE TRABAJO

Artículo 1. OBJETO. El presente instructivo tiene por objeto crear una comitiva por medio de la Inspección General de Trabajo, para supervisar las condiciones en que laboran las personas en los Centros de Trabajo de las entidades denominadas call centers.

Artículo 2. ACCIÓN INMEDIATA. La comitiva tiene por objeto velar porque se cumplan de forma irrestricta los derechos de los trabajadores que laboran en los call centers, verificar el cumplimiento de la Constitución Política de la República



de Guatemala, del Código de Trabajo, leyes, reglamentos y tratados internacionales, etc.

Artículo 3. DEL AUXILIO Y ASESORÍA. La comitiva deberá asesorar a los trabajadores de los Call Centers y darles a conocer sus derechos y obligaciones, esto con el objetivo que el trabajador cumpla con lo establecido, pero que también pueda recurrir ante las autoridades competentes en llegado caso se le violen sus derechos como trabajador.

Artículo 4. NEGACIÓN A INGRESAR. Si al encontrarse en un centro de trabajo no se permitiera el ingreso al Inspector de Trabajo, este redactará un acta circunstanciada dejando constancia de la falta laboral y con ello se debe formular la denuncia de inmediato al Tribunal de Trabajo correspondiente, para que este autorice de inmediato la supervisión corresponde y le imponga una sanción correspondiente al gerente y al patrono.

Artículo 5. ACTA. Al momento de hacer la investigación correspondiente el Inspector de Trabajo al redactar el acta de la diligencia, lo hará en forma circunstanciada, cuidando que la firmen todos los que intervinieron en el acto, y si alguien se negaran a hacerlo se deberá dejar constancia.



Artículo 6. DENUNCIA. Si se confirmara violación a los derechos laborales, el inspector a cargo de la supervisión deberá notificar al infractor en el centro de trabajo el día, hora y fecha de la falta cometida, y que tiene que comparecer ante el Ministerio de Trabajo a solventar su situación jurídica.

Artículo 7. DE LA ACTUACIÓN. De comprobarse que existe violación a los derechos laborales, el Ministerio de Trabajo, por medio de la entidad correspondiente deberá sancionar al patrono, y si fueran graves las violaciones, deberá interponer denuncia ante el Juzgado de Trabajo y Previsión Social correspondiente.

Artículo 8. VIGENCIA. El presente Acuerdo empieza a regir ocho días después de su publicación en el Diario de Centro América.

COMUNÍQUESE

MINISTRO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

SECRETARIO GENERAL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



CONCLUSIÓN DISCURSIVA



Los trabajadores, de los call center, se encuentran desprotegidos, al no existir una norma jurídica que garantice el cumplimiento de sus derechos, Por tal razón, es necesario proteger al trabajador y que no sea vulnerable, ya que es obligación del Estado velar porque se respeten los derechos de la clase trabajadora.

En la normativa de Guatemala, principalmente en el Código de Trabajo, no existe una normativa especial que regule a los call centers, de lo cual se han aprovechado para tergiversar y no aplicar a cabalidad los principios generales y garantías mínimas. Uno, de los objetivos fundamentales del derecho laboral, tal como lo demanda la Constitución Política de la República de Guatemala y los principios fundamentales del derecho es la protección del trabajador.

Por lo anteriormente indicado, es necesario crear un normativo, por medio de un acuerdo Ministerial, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, consistente en una evaluación del cumplimiento de los derechos laborales por parte de los call centers en Guatemala, a través de una supervisión técnica de la Inspección de General de trabajo, con la finalidad que no se permita la violación de los derechos laborales





BIBLIOGRAFÍA

- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**, 1t. al 5t.; 14^a. ed.; revisada, actualizada y ampliada por Luis Alcalá-Zamora y Castillo; Buenos Aires, República de Argentina: Ed. Heliasta S.R.L., 1980.
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**, 3t.; Buenos Aires, República de Argentina: Ed. Heliasta 1976.
- ECHEVERRÍA MORATAYA, Rolando. **Derecho del trabajo I**. Guatemala: Ed. FORMATEC, (s.f.).
- FERNÁNDEZ MOLINA, Luis. **Relaciones colectivas de trabajo**. Guatemala: Ed. Óscar de León Palacios, 2010.
- FRANCO LÓPEZ, Cesar Landelino. **Derecho sustantivo individual del trabajo**. Guatemala: tercera edición, Editorial Fenix, 2014.
- FUENTES IZQUIERDO, Bárbara Viviana. **El teletrabajo y su interpretación en el derecho laboral guatemalteco**. Tesis de Licenciatura, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005.
- GARCÍA, Mario David. **La muerte del derecho de trabajo**. Guatemala: Ed. Tierra labrada, S. A., 2002.
- GOLDESTSTEIN, Mabel. **Diccionario jurídico consultor magno**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Circulo Latino Austral, S. A., (s.f.).



GUTIÉRREZ QUINTANILLA, Alfredo. **III Concurso sobre derecho laboral “Manuel M. Diéguez”**. Guadalajara Jalisco, México. Ed. Gobierno de Jalisco, secretaria general de Gobierno., 1981.

LÓPEZ LARRAVE, Mario. **Síntesis del derecho del trabajo guatemalteco**. Guatemala: Ed. IUS, (s.f.).

LÓPEZ MAYORGA, Leonel Armando. **Introducción al estudio del derecho I**. Guatemala: Sexta edición, Editorial Lovi, 2008.

MÉNDEZ SALAZAR, Libertad Emérita. **Aplicación de las normas labores en Guatemala, en atención a las fuentes del derecho del trabajo**. Tesis de Licenciatura, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005.

<http://www.dialapplet.com/es/blog/151-origen-call-center> **Origen del call center**. (Consultado: 27/05/2018)

<http://gigatecno.blogspot.com/2013/04/ventajas-y-desventajas-de-trabajar-por.html> **Ventajas y desventajas de trabajar por internet**. (Consultado: 22/05/2018)

<https://definicion.de/teletrabajo/> **Teletrabajo**. (Consultado: 22/05/2018)

<http://etimologias.dechile.net/?salario> **Etimología del salario**. (Consultado: 23/05/18)

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3937/6.pdf> **Cibernética y la teoría de sistemas**. (Consultado: 30/05/2018)

<https://www.entrepreneur.com/article/263950> **Ventajas y desventajas del teletrabajo**. (Consultado: 23/05/2018)

<https://www.trixboxmexico.com/como-funciona-un-call-center/> **Como funciona un Call Center.** (Consultado: 01/06/2018)



SIMÓN MÉNDEZ, Baudilio. **Las garantías mínimas en los regímenes especiales de trabajo en Guatemala.** Tesis de Licenciatura, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2011.

Legislación:

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

Código de Trabajo. Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala. 1945.

Ley para la Conservación del Empleo. Decreto 19-2016 del Congreso de la República de Guatemala. 2016