

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



**CUESTIONAR LA VALIDEZ LEGAL DE LA GEOLOCALIZACIÓN DEL  
TRABAJADOR DE LOS CENTROS DE LLAMADAS O CALL CENTER EN  
GUATEMALA**

**HÉCTOR ROLANDO GARCÍA GARCÍA**

**GUATEMALA, MARZO DE 2023**

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

**CUESTIONAR LA VALIDEZ LEGAL DE LA GEOLOCALIZACIÓN DEL  
TRABAJADOR DE LOS CENTROS DE LLAMADAS O CALL CENTER EN  
GUATEMALA**



**LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

Guatemala, marzo de 2023

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

<b>DECANO:</b>	M.Sc.	Henry Manuel Arriaga Contreras
<b>VOCAL I:</b>	Licda.	Astrid Jeannette Lemus Rodríguez
<b>VOCAL II:</b>	Lic.	Rodolfo Barahona Jácome
<b>VOCAL III:</b>	Lic.	Helmer Rolando Reyes García
<b>VOCAL IV:</b>	Br.	Javier Eduardo Sarmiento Cabrera
<b>VOCAL V:</b>	Br.	Gustavo Adolfo Oroxom Aguilar
<b>SECRETARIA:</b>	Licda.	Evelyn Johanna Chévez Juárez

**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,  
 27 de mayo de 2022.

Atentamente pase al (a) Profesional, LUIS ROMEGO TUCUBAL SOCOP  
 \_\_\_\_\_, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante  
HÉCTOR ROLANDO GARCÍA GARCÍA, con carné 199916752  
 intitulado CUESTIONAR LA VALIDEZ LEGAL DE LA GEOLOCALIZACIÓN DEL TRABAJADOR DE LOS CENTROS  
DE LLAMADAS O 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.

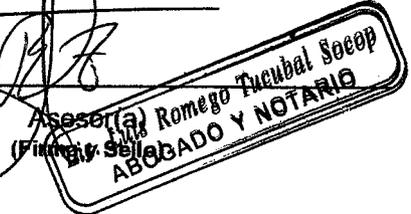
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de  
 concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y  
 técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros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

**CARLOS EBERTITO HERRERA RECINOS**  
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



Fecha de recepción 27 / 05 / 2022



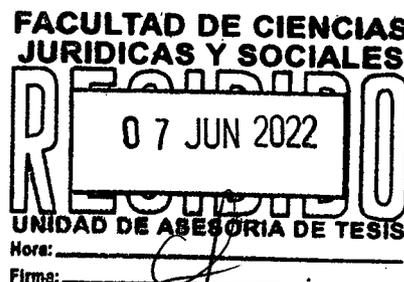


**Lic. LUIS ROMEGO TUCUBAL SOCOP**  
**Abogado y Notario – Col 12801**

Sector 1 Aldea Pacorral Municipio de Tecpán Guatemala, departamento de Chimaltenango  
Teléfono 57664939

Guatemala, 07 de junio de 2022

Doctor:  
Carlos Ebertito Herrera Recinos  
Jefe de la unidad de asesoría de tesis  
Facultad de ciencias jurídicas y sociales  
Universidad de san Carlos de Guatemala  
Su Despacho.



**Respetable Doctor Herrera:**

De conformidad con su oficio de fecha veintisiete de mayo del año dos mil veintidós me permito informar a usted que he asesorado el trabajo de tesis del estudiante HÉCTOR ROLANDO GARCÍA GARCÍA, me dirijo a usted haciendo referencia a la misma con el objeto de informar mi labor y oportunamente emitir mi dictamen correspondiente, en relación a los extremos indicados en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y el Examen General Público y estableciendo que con el estudiante no existe relación de parentesco o enemistad, por lo cual se establece lo siguiente:

I) El trabajo de tesis intitulado: **CUESTIONAR LA VALIDEZ LEGAL DE LA GEOLOCALIZACIÓN DEL TRABAJADOR DE LOS CENTROS DE LLAMADAS O CALL CENTER EN GUATEMALA.**

II) Al realizar la asesoría sugerí correcciones que en su momento consideré necesarias para mejorar la comprensión del tema desarrollado, las cuales se corrigieron.

a) **Contenido científico:** El sustentante abarcó tópicos de importancia en materia laboral, en su trabajo de tesis enfoca con bastante propiedad y con apoyo en la doctrina y en el derecho positivo y vigente, la comprensión y el desarrollo de la regulación con normas actuales vigentes, la aplicación de la geolocalización de los trabajadores de los centros de llamadas, normas jurídicas que se deben respetar y cumplirse. El tema es abordado en una forma sistemática, de fácil comprensión y didáctica, abarcando antecedentes, definiciones, doctrinas, así como regulación legal en materia del derecho laboral, apoyando su exposición con fundamento en normas constitucionales aplicables a nuestro derecho positivo y, por ende, en normas vigentes, lo que hace de este trabajo un documento de consulta y utilidad técnica y científica a quien esa clase de información necesite desde un punto de vista social y jurídico.



**LIC. LUIS ROMEGO TUCUBAL SOCOP**  
**Abogado y Notario – Col: 12801**

Sector 1 Aldea Pacorral Municipio de Tecpan Guatemala departamento de  
Chimaltenango  
luistucubal@hotmail.com  
Teléfono. 57664939

- b) **La metodología y técnicas de la investigación:** Para el efecto se tiene como base el método analítico, sintético, deductivo e inductivo. De las técnicas de investigación se encuentran inmersas en el trabajo las siguientes: la observación, como elemento fundamental de todo proceso investigativo apoyándose en ésta la sustentante para poder obtener el mayor número de datos. La observación, científica obteniendo con ella un objetivo claro, definido y preciso. La bibliográfica y documental para recopilar y seleccionar adecuadamente el material de estudio, ya que a través de las cuales se estudió el fenómeno investigado y culminó con la comprobación de la hipótesis planteada estableciendo los objetivos generales y específicos con el objeto de establecer doctrinariamente y jurídicamente cómo resolver ese problema en la práctica y legal;
- c) **La redacción:** La estructura formal de la tesis está compuesta de cuatro capítulos, se realizó en una secuencia ideal empezando con temas generales para finalizar en orden lógico con el fenómeno en particular;
- d) **La conclusión discursiva:** La falta de validez legal de la geolocalización del trabajador de los centros de llamadas o Call Center en Guatemala, se debe a que en primer lugar no se encuentra autorizada legalmente, en segundo lugar, viola el derecho a la intimidad y la integridad personal de los trabajadores y en tercer lugar el patrono abusa de poder porque la mejor forma de determinar la eficiencia y eficacia laboral de los trabajadores es en función del producto o resultado para el cual fueron contratados y en el plazo válidamente aceptable de acuerdo a los estándares sobre niveles del producto o resultado en plazos específicos, por lo que si el asalariado cumple en tiempo y de manera adecuada la entrega de productos o resultados, el patrono no debe intervenir en su vida privada para exigirle que cumpla con sus funciones.
- III) En conclusión y atendiendo a lo indicado en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, informo a usted, que **APRUEBO**, ampliamente la investigación realizada, por lo que, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, ya que considero el tema un importante aporte.

**LIC. LUIS ROMEGO TUCUBAL SOCOP**  
**Abogado y Notario – Col: 12801**





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



Guatemala, 20 de julio de 2022

DOCTOR CARLOS EBERTITO HERRERA RECINOS  
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS  
 JURÍDICAS Y SOCIALES  
**RECIBIDO**  
 20 JUL 2022  
 UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS  
 Hora: \_\_\_\_\_  
 Firma: \_\_\_\_\_

JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS:

Por este medio me permito expedir *DICTAMEN EN FORMA FAVORABLE* respecto de la tesis de **HÉCTOR ROLANDO GARCÍA GARCÍA**, la cual se titula **CUESTIONAR LA VALIDEZ LEGAL DE LA GEOLOCALIZACIÓN DEL TRABAJADOR DE LOS CENTROS DE LLAMADAS O CALL CENTER EN GUATEMALA.**

El estudiante realizó todos los cambios sugeridos, por lo que, a mi criterio, la misma cumple con todos los requisitos establecidos en el Normativo respectivo para que le otorgue la **ORDEN DE IMPRESIÓN** correspondiente.

Atentamente,

**"D Y ENSEÑAD A TODOS"**

Lic. Marvin Omar Castillo García  
 Docente Consejero de la Comisión de Estilo

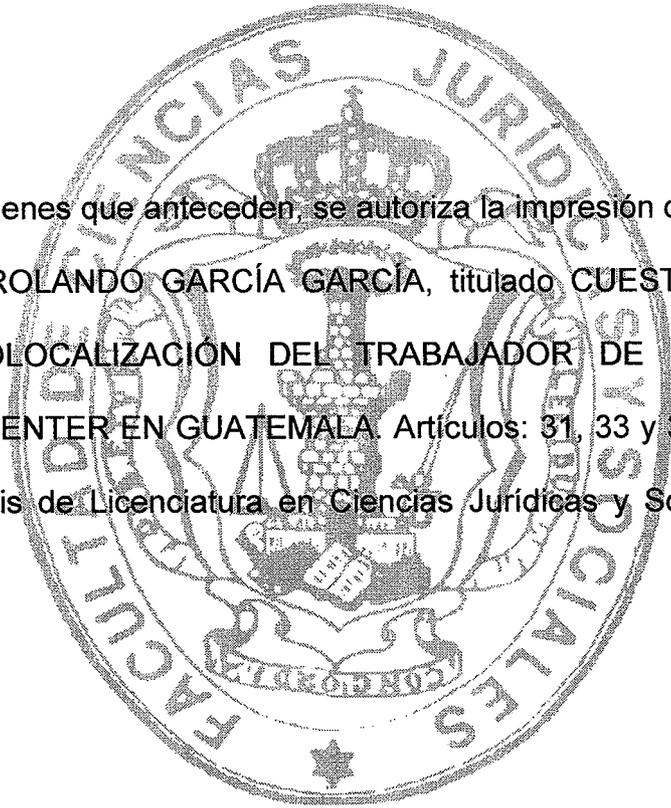


**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales**  
 Edificio S-7, Ciudad Universitaria Zona 12 – Guatemala, Guatemala

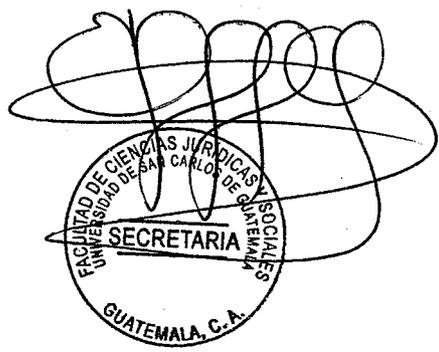
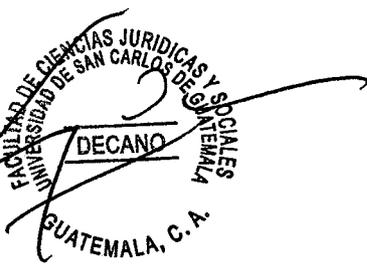
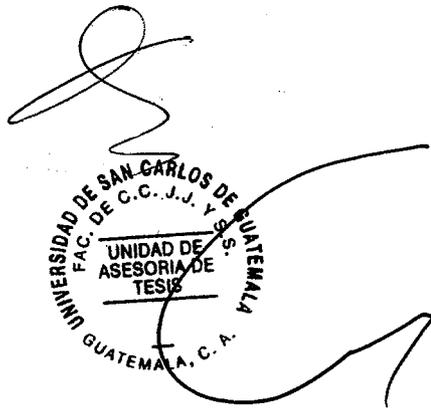


Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y la Universidad de Sociales de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala, veintiocho de febrero de dos mil veintitrés.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante HÉCTOR ROLANDO GARCÍA GARCÍA, titulado CUESTIONAR LA VALIDEZ LEGAL DE LA GEOLOCALIZACION DEL TRABAJADOR DE LOS CENTROS DE LLAMADAS O CALL CENTER EN GUATEMALA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.



CEHR/SAQO





## DEDICATORIA

### **A DIOS:**

Por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de mi estudio.

### **A MIS PADRES:**

Carmen García Arriola, aunque hoy no está presente por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento, sus consejos, su amor, por haberme formado como un hombre de bien y porque siempre será mi ejemplo a seguir. Gracias a mi padre Antonino García Yucuté, aunque hoy no estás presente, me enseñaste que puedo lograr todo lo que me proponga en la vida con la ayuda de Dios. Se que te hubiera gustado estar presente en este tiempo especial, pero simplemente te adelantaste y nos volveremos a ver en la patria celestial.

### **A MIS HERMANOS:**

Isabel García y Henry García, por sus consejos para que me esforzara en lograr esta meta tan importante en mi vida.

### **A MI ESPOSA:**

La bendición de tener una pareja implica que en el transcurso de tu vida no estarás solo, esto también implica que habrá una ayuda siempre a tu lado, por eso y mucho más hoy te agradezco mi querida esposa gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mí.

### **A MIS HIJOS:**

Son el mejor regalo que he recibido de parte de Dios, son mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración para continuar este proyecto y hoy quiero que sepan que por ustedes mis pequeños continuaré hacia adelante, los amo.

### **A TODA MI FAMILIA:**

Porque cada uno de ellos ayudaron con sus consejos de una forma u otra animándome a que



siga adelante y que luche por alcanzar las metas que me propongo.

- A:** Los profesionales, en especial a mi asesor de tesis gracias por su colaboración y paciencia. A todos los buenos catedráticos que con lealtad, fidelidad y honorabilidad nos impartieron día a día cada asignatura a cursar.
- A:** La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Tricentennial Universidad de San Carlos de Guatemala. Por brindarme los conocimientos que hoy me convierten en un profesional y donde me fue dado el pan del saber.
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala, alma máter que albergó durante todo este tiempo mis sueños de estudiante y superación gracias por haberme permitido el honor de forjarme en sus gloriosas aulas.



## PRESENTACIÓN

El trabajo de tesis es una investigación cualitativa que pertenece a la rama del derecho laboral, pues trata de caracterizar la validez legal de la geolocalización de los trabajadores de los centros de llamadas o *call center* por parte de los patronos, en donde se considera que no es legal puesto que en este tipo de trabajo se evalúa al empleado por los resultados obtenidos, por lo que geolocalizarlo afecta su espacio personal, principalmente su privacidad a que tiene derecho toda persona.

El contenido diacrónico de la investigación se realizó en el período de cinco años, desde el año 2017 al año 2021, mientras que el sincrónico se investigó sobre la validez legal de la geolocalización de los trabajadores de los centros de llamadas o *call center* por parte de los patronos.

Los sujetos de estudio fueron los patronos y los trabajadores de los centros de llamadas o *call center*; mientras que el objeto de estudio fue la geolocalización de los trabajadores para supervisar que están cumpliendo con sus obligaciones legales, lo cual afecta el derecho humano a la intimidad.

El objeto de estudio los centros de llamadas o Call Center en Guatemala; mientras que la unidad de análisis fue la imposición de geolocalizadores para los trabajadores de los centros de llamadas o *call center*, siendo el académico demostrar que la geolocalización de los trabajadores de los centros de llamadas es ilegal puesto que no existe ninguna normativa que establezca el derecho del patrono para imponerle al trabajador la obligación de portar un geolocalizador para vigilarlo durante la jornada de trabajo.



## HIPÓTESIS

Para evitar que el patrono viole el derecho a la intimidad de los trabajadores, el Ministerio de Trabajo debe notificar a los patronos que no está legalmente autorizado utilizar la geolocalización como una forma de controlar las actividades laborales de los trabajadores, a excepción de que se utilice un sistema de posicionamiento global, conocido como GPS, para la ubicación de los vehículos y las vías que los mismos utilicen, con la finalidad de que los trabajadores no se desvíen de sus rutas sin ningún fundamento, de lo contrario están actuando contrario a los derechos de los trabajadores, quienes pueden accionar legalmente para que el patrono no viole su derecho a la intimidad.



## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Luego de haber realizado el trabajo de tesis y someter a prueba la hipótesis, la misma fue confirmada, para lo cual se utilizó el método deductivo porque se estableció que para evitar que el patrono viole el derecho a la intimidad de los trabajadores, el Ministerio de Trabajo, a través de la Inspección General de Trabajo, debe notificar a los patronos que no está legalmente autorizado utilizar la geolocalización como una forma de controlar las actividades laborales de los trabajadores, a excepción de que se utilice un sistema de posicionamiento global, conocido como GPS, para la ubicación de los vehículos y las vías que los mismos utilicen, con la finalidad de que los trabajadores no se desvíen de sus rutas sin ningún fundamento, de lo contrario están actuando contrario a los derechos de los trabajadores, quienes pueden accionar legalmente para que el patrono no viole su derecho a la intimidad.



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Introducción.....	i

### CAPÍTULO I

1. El derecho al trabajo.....	1
1.1. Antecedentes del trabajo.....	1
1.2. Obligaciones del Estado sobre el derecho al trabajo.....	3
1.3. Obligaciones de derecho al trabajo de cumplimiento progresivo.....	5
1.4. La disponibilidad en el trabajo.....	8
1.5. Política de orientación y formación técnica-profesional para el trabajo.....	11
1.6. Accesibilidad al trabajo.....	15

### CAPÍTULO II

2. El derecho de trabajo.....	17
2.1. Principios y derechos fundamentales en el trabajo.....	17
2.2. La igualdad en los derechos laborales.....	19
2.3. Derechos fundamentales en el trabajo.....	20
2.4. Convenios de la OIT como fundamento de los derechos laborales.....	26

### CAPÍTULO III

3. Geolocalización de los trabajadores.....	33
3.1. Digitalización de la economía y geolocalización.....	33
3.2. Trabajo y geolocalización.....	35
3.3. Potencialidad del mecanismo geolocalizador.....	39
3.4. Sectores idóneos para el uso práctico de la geolocalización.....	42
3.5. La geolocalización y el cumplimiento del trabajo.....	44

## CAPÍTULO IV

4. Validez legal de la geolocalización del trabajador de los centros de llamadas o <i>Call Center</i> en Guatemala.....	51
4.1. El trabajo en un centro de llamadas.....	51
4.2. Los centros de llamadas y la relocalización del trabajador.....	54
4.3. Validez de la geolocalización del trabajador en los centros de llamadas en Guatemala.....	62
<b>CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>67</b>



## INTRODUCCIÓN

El problema se da es que la geolocalización del trabajador de los centros de llamadas o *Call Center* en Guatemala, no tiene sustento legal, por lo cual viola el derecho a la intimidad y la integridad personal de los trabajadores, puesto que mientras no cuente con el conocimiento informado de los empleados, sería un abuso de parte del patrono la intromisión en la vida privada del trabajador, sin importar que argumente esta intromisión a partir de establecer la eficiencia y eficacia laboral de los trabajadores, situación que tampoco debe llevar a cabo fuera del horario de trabajo ni en los dispositivos electrónicos o vehículos propiedad de los trabajadores, así como tampoco sin el consentimiento informado de los trabajadores.

Los objetivos de la investigación fueron establecer la manera en que funciona la geolocalización y los diferentes usos que se pueden hacer de ella; determinar la importancia del derecho del trabajo y los derechos fundamentales de los trabajadores; exponer la manera en que el patrono lleva a cabo el uso de la geolocalización para supervisar a los trabajadores, lo cual puede ser válido si esta vigilancia de la actividad laboral de los trabajadores la hace durante la jornada de trabajo y cuando estén utilizando vehículos y dispositivos tecnológicos de la empresa y que respete el derecho a la intimidad de los trabajadores.

Ante este problema se planteó como hipótesis, la cual fue debidamente comprobada, que para evitar que el patrono viole el derecho a la intimidad de los trabajadores, el Ministerio de Trabajo, a través de la Inspección General de Trabajo, debe notificar a los patronos que no está legalmente autorizado utilizar la geolocalización como una forma de controlar las actividades laborales de los trabajadores, a excepción de que se utilice un sistema de posicionamiento global, conocido como GPS, para la ubicación de los vehículos y las vías que los mismos utilicen, con la finalidad de que los trabajadores no se desvíen de sus rutas sin ningún fundamento, de lo contrario están actuando contrario a los derechos de los trabajadores, quienes pueden accionar legalmente para que el patrono no viole su derecho a la intimidad.



El informe final consta de cuatro capítulos: siendo el primero orientado a exponer lo que es el derecho al trabajo, su cumplimiento progresivo y las obligaciones del Estado para garantizarle a la ciudadanía el derecho al trabajo; en el segundo, se describen los fundamentos de los derechos laborales y del derecho del trabajo, así como los convenios de la OIT que sirven de base para la construcción de los derechos laborales en el mundo en general y en Guatemala en particular; en el tercero, se orientó a explicar la geolocalización de los trabajadores, así como la potencialidad que tiene la geolocalización para fines de control de los asalariados; mientras en el cuarto se expusieron los fundamentos jurídicos sobre la falta de validez legal de que los patronos utilicen la geolocalización para vigilar, supervisar y controlar a los trabajadores de los centros de llamadas o *call center*.

Los métodos utilizados en la investigación fueron el deductivo, el analítico, así como el sintético. Mientras que las técnicas de investigación que sirvieron para el acopio de la información requerida fueron la bibliográfica y la documental.

El aporte realizado en el trabajo fue demostrar que para evitar que el patrono viole el derecho a la intimidad de los trabajadores, el Ministerio de Trabajo, a través de la Inspección General de Trabajo, debe notificar a los patronos que no está legalmente autorizado utilizar la geolocalización como una forma de controlar las actividades laborales de los trabajadores, a excepción de que se utilice un sistema de posicionamiento global, conocido como GPS, para la ubicación de los vehículos y las vías que los mismos utilicen, con la finalidad de que los trabajadores no se desvíen de sus rutas sin ningún fundamento, de lo contrario están actuando contrario a los derechos de los trabajadores, quienes pueden accionar legalmente para que el patrono no viole su derecho a la intimidad.

## CAPÍTULO I

### 1. El derecho al trabajo

La idea de trabajo es toda forma de desarrollar productividad y un desarrollo, el trabajo se puede interpretar de manera para una retribución económica o personal, en busca de un beneficio; es decir, es un esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y servicios con un fin económico, que origina un pago en dinero o cualquier otra forma de retribución, puesto que es una parte o etapa de una obra de un proyecto para la formación de un bien de capital, donde hay una responsabilidad que debe realizarse para el logro de un fin determinado y por el cual se percibe una remuneración.

#### 1.1. Antecedentes del trabajo

En la antigüedad el trabajo no era ni concebido como propio de la actividad humana; es decir, como un atributo específico de la acción del hombre dirigida a asegurar y crear las condiciones de su propia vida de un modo único y que le es propio ni se identificaba la riqueza del trabajo en ningún sentido; de un modo general, en el mundo antiguo y durante la Edad Media prevaleció una naturalista donde el trabajo era una actividad donde las personas debían participar si querían comer.

De esa manera, las prácticas agrícolas nacieron como ritos tendientes a propiciar el maridaje originario y, con ello, los frutos obtenidos, puesto que el arado comenzó siendo un instrumento en estas prácticas rituales, por lo cual las prácticas estaban entonces

abundantemente relacionadas con la agricultura en la historia del trabajo; la idea misma de la producción humana no tenía sentido alguno, tampoco se comprendía que la riqueza se producía y se acumulaba por el hombre.

“El trabajo para el mantenimiento de la vida del ser humano, era una tarea obligada. Para lograr una retribución económica y mejorar las condiciones de las personas y familias en el desarrollo de dichas actividades, en la siembra u otras actividades iniciales como lo fueron las agrícolas, por lo que se debe de tener en consideración que no existe en la antigüedad una palabra para designar el trabajo humano con la connotación que se le asigna en la actualidad, hasta que las distintas concepciones de trabajo fueron dándole interpretaciones que se toman en la actualidad”.<sup>1</sup>

Es decir que el trabajo y el vocablo labor se refería a las disposiciones del cuerpo en los trabajos pertinentes del hombre para el mantenimiento de su ciclo fundamental y por ende, de la perpetuación de la especie, como una realidad ajena a las personas y consideradas como parte de su destino; de ahí que, bajo el dominio de los diversos ritmos característicos de la naturaleza y del metabolismo del ser humano, la labor con la tierra y los metales se veía como excluyente de actitudes positivas y de propósitos propios de la transformación de la naturaleza o de su conformación a las necesidades humanas.

El derecho al trabajo se entiende como el derecho a trabajar ya sea con relación de subordinación mediante un contrato de trabajo o a través del desarrollo de un oficio u

---

<sup>1</sup> Akmal, Saidov. **El derecho al trabajo**. Pág. 23.

ocupación; de otro lado, se encuentra la dimensión de los derechos en el trabajo, la cual atiende a que los derechos laborales de las personas trabajadoras sean respetados de manera que permitan que el trabajo se desarrolle en condiciones justas, equitativas y satisfactorias; por lo que, a partir de estos elementos y de los derechos consagrados en los instrumentos internacionales, se estructuran los componentes mínimos del derecho al trabajo y de los derechos en el trabajo.

De esta manera, a la dimensión del derecho al trabajo corresponden los componentes de disponibilidad y de accesibilidad, así como a la dimensión de los derechos en el trabajo atañen los componentes de aceptabilidad, calidad y adaptabilidad del trabajo, puesto que cada uno de estos componentes del derecho al trabajo y los derechos en el trabajo corresponden unas obligaciones concretas del Estado dirigidas a la plena realización de los mismos.

## **1.2. Obligaciones del Estado sobre el derecho al trabajo**

Las obligaciones del Estado pueden ser de efecto inmediato o de cumplimiento progresivo, según el momento en que se exige su cumplimiento, siendo las primeras de efecto inmediato, puesto que son exigidas actualmente, independientemente de los problemas de tipo presupuestal u otros obstáculos que afronte el Estado, a partir de la ratificación del Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el cual impone a los estados parte diversas obligaciones de efecto inmediato, a pesar de la limitación de recursos económicos existente, puesto que se prevé la aplicación progresiva de los derechos y se reconoce las limitaciones frente a los recursos disponibles.

“Frente al derecho al trabajo, el Estado tiene obligaciones inmediatas para la realización del derecho a un trabajo libremente escogido o aceptado, así como la de garantizar que ese derecho será ejercido sin ningún tipo de discriminación y la de adoptar medidas en aras de la plena realización del derecho al trabajo. Las medidas que debe adoptar el Estado deben ser ponderadas y concretas con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones relacionadas con el ejercicio del derecho al trabajo y los derechos en el trabajo. Para ello el Estado debe prevalerse de todos los medios que disponga, incluso la adopción de medidas legislativas consecuentes con las normas internacionales”.<sup>2</sup>

Sin embargo, las obligaciones para la realización efectiva del derecho al trabajo no se reducen a la adopción de medidas de tipo legislativo, puesto que resulta también indispensable la incorporación de otro tipo de medidas para avanzar con la mayor rapidez y efectividad posibles hacia la plena realización del derecho al trabajo, tal como lo establece el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales quien ha señalado que un Estado parte del Pacto no puede justificar el incumplimiento de las obligaciones de efecto inmediato, pues estas no pueden suspenderse, ni siquiera argumentando razones de seguridad, calamidad o necesidad pública, puesto que ninguno de estos aspectos conllevan necesidad de su suspensión.

Esta obligatoriedad de estos compromisos significa que los estados tienen el deber constante y continuo de avanzar con la mayor rapidez y efectividad posibles hacia la plena realización del derecho al trabajo, condición que el Comité de Derechos

---

<sup>2</sup> *Ibíd.* Pág. 24.



Económicos, Sociales y Culturales ha señalado que los estados parte del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales tienen la obligación fundamental de asegurar como mínimo la satisfacción de los niveles esenciales de cada uno de los derechos.

### **1.3. Obligaciones de derecho al trabajo de cumplimiento progresivo**

Las obligaciones de cumplimiento progresivo, se entienden como aquellas que pueden ser satisfechas a través del tiempo, puesto que su carácter progresivo constituye un reconocimiento del hecho de que la plena efectividad de todos los derechos económicos, sociales y culturales en general no podrá lograrse en un breve período de tiempo; sin embargo, el hecho de la efectividad del derecho a lo largo del tiempo no debe interpretarse como una facultad para aplazar indefinidamente la realización del mismo; por el contrario, el Estado tiene la obligación de lograr progresivamente la plena efectividad de todos los derechos, especialmente el derecho al trabajo.

En todo caso, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ha sido claro en señalar la prohibición para los estados de adoptar medidas que conduzcan a un desmejoramiento de los progresos alcanzados en relación con los derechos económicos, sociales y culturales, por lo que atañe a la realización del derecho al trabajo, la progresividad no debe interpretarse en el sentido de que priva a la obligación del Estado de todo contenido significativo, sino que ésta significa más bien, que el Estado tiene la obligación concreta de avanzar lo más expedita y eficazmente posible hacia la plena efectividad del derecho al trabajo.



En otras palabras, el Estado tiene la obligación de velar por el ejercicio del derecho al trabajo, especialmente en su contenido esencial y de adoptar las medidas necesarias hasta el máximo de los recursos de que disponga, puesto que la falta o limitación de recursos no exime en modo alguno de la obligación de supervisar el grado de aplicación, y en especial de no aplicación, del derecho al trabajo, ni de formular estrategias y programas para dar efectividad a ese derecho

Así mismo, no deberían adoptarse medidas regresivas en relación con el derecho al trabajo, por lo que, si llegaran a adoptarse, el Estado debe probar que dichas medidas se adoptaron después de realizar un análisis de otras posibles alternativas y que están debidamente justificadas si se tiene en cuenta todo el conjunto de derechos garantizados en el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

“Las obligaciones de los estados parte son de no abstenerse de atentar directa o indirectamente el disfrute del derecho al trabajo, por lo que debe abstenerse de realizar o participar en cualquier actividad que busque fomentar o promover el derecho de todas las personas al trabajo”.<sup>3</sup>

Por aparte, las obligaciones de proteger el derecho al trabajo requieren que el Estado adopte medidas para impedir que terceros interfieran en modo alguno o atenten contra el disfrute del derecho al trabajo y la aplicación de las garantías establecidas, por lo que dichas obligaciones se concretan en el deber del Estado de regular el comportamiento

---

<sup>3</sup> *Ibíd.* Pág. 25.



de terceros, ya sean personas físicas, personas jurídicas o grupos y otras entidades, como quienes obren en su nombre, para que permitan la libre elección del trabajo de las personas, puesto que estas tienen el derecho a decidir dentro de lo posible, el tipo de trabajo a realizar y el lugar en el que lo quieren llevar a cabo.

Este tipo de obligaciones orientadas a garantizar el derecho al trabajo comprenden, entre otras cosas, la adopción de las medidas legislativas o de otra índole que sean necesarias y efectivas para impedir, por ejemplo, que terceros realicen actos relacionados con la denegación del acceso igual a un trabajo digno; exige además, que se adapte la legislación nacional a las normas internacionales laborales y de derechos humanos; adoptar medidas para garantizar iguales oportunidades en el ejercicio del derecho al trabajo; velar por que las medidas de privatización no se traduzcan en una reducción de los puestos de trabajo y la promoción de políticas de lucha contra el desempleo.

Mientras que las obligaciones de cumplir o aplicar el derecho al trabajo, requieren que el Estado adopte las medidas legislativas, administrativas, presupuestarias, judiciales y de otra índole necesarias para la plena efectividad del derecho al trabajo, a partir de lo cual, el Estado debe realizar acciones positivas con el fin de facilitar, proporcionar y promover la plena efectividad del derecho al trabajo, especialmente de las personas o grupos que por razones ajenas a su voluntad, no pueden ejercer ellos mismos, con los medios de los que disponen, su derecho.

Entre las medidas para dar plena efectividad al derecho al trabajo, se tienen, entre otras, el reconocimiento del derecho al trabajo y los derechos laborales en el sistema político y



jurídico nacional; la formulación de una política nacional de derecho al trabajo y correspondiente plan de acción, así como la elaboración de una estrategia nacional para garantizar la plena ocupación.

#### **1.4. La disponibilidad en el trabajo**

La disponibilidad en el trabajo se refiere a que el Estado ponga en marcha servicios especializados que tengan por función ayudar y apoyar a las personas para que puedan acceder al mercado de trabajo y encuentren un empleo o desarrollen un oficio; además, el derecho a trabajar supone que el trabajo sea libremente escogido o al menos aceptado; es decir, que la persona cuente con la libertad de escoger el trabajo que va a desarrollar o que acepte libremente el trabajo que le es ofrecido.

Con el fin de alcanzar dicho objetivo, el Estado debe disponer de medidas que eviten la esclavitud, la servidumbre y el trabajo forzoso, entendido, este último, como toda actividad o servicio que se exige a un individuo sin que se ofrezca voluntariamente para ello o lo acepte bajo la amenaza de una pena.

“El componente de disponibilidad del trabajo se subdivide en tres aspectos básicos: política de empleo y ocupación; orientación y formación técnica o profesional para el trabajo y trabajo libremente escogido o aceptado, a partir de lo cual el Estado tiene la obligación de adoptar medidas, programas, normas y técnicas dirigidas a conseguir un desarrollo económico, social y cultural constante y la ocupación plena y productiva que garantice el logro del pleno empleo; es decir, que se propicie la ubicación laboral de las

personas en edad de trabajar o que se promuevan las condiciones en el entorno para que las empresas puedan ofrecer fuentes de empleo”.<sup>4</sup>

En el primer caso, la política de empleo y ocupación, el deber del Estado se orienta a formular y llevar a cabo una política nacional que promueva la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, como lo dispone el Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT- relativo a la no discriminación en materia de empleo y ocupación, así como el Artículo 11 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y el Artículo 5 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.

Asimismo, se encuentra el Convenio 2 de la OIT relativo al desempleo, el cual señala que deben comunicarse a la OIT todos los datos estadísticos o de otra clase disponibles sobre el desempleo, incluida la información sobre las medidas tomadas o en proyecto para luchar contra el desempleo; el mismo convenio impone el deber de establecer un sistema de agencias públicas no retribuidas de colocación, bajo el control de una autoridad central.

Por su parte, el Convenio 81 de la OIT, relativo a la inspección del trabajo en la industria y el comercio y el Convenio 129 de la OIT, relativo a la inspección del trabajo en la agricultura, imponen la obligación de mantener un sistema de inspección del trabajo en los establecimientos industriales y del trabajo en la agricultura, respectivamente,

---

<sup>4</sup> Siegler, Richard. **Derecho a trabajar**. Pág. 26.

procurando que por medio de este sistema los inspectores del trabajo velan por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones laborales y a la protección de los trabajadores en el desarrollo de su trabajo.

Este procedimiento de inspección en el trabajo implica garantizar que el personal de inspección sea independiente de los cambios de gobierno y de cualquier influencia indebida que obstaculice el desempeño de sus funciones, aunque también debe crearse un servicio adecuado de inspección en el trabajo en las regiones donde ejerzan actividades asalariadas trabajadores pertenecientes a los pueblos indígenas o tribales para garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes.

De igual manera, el Convenio 88 de la OIT relativo a la organización del servicio del empleo, señala que este debe organizarse de manera que garantice la eficacia de la contratación y de la colocación de los trabajadores; asimismo, que debe garantizarse que el personal del servicio de empleo esté compuesto por funcionarios públicos cuya situación jurídica y cuyas condiciones del servicio garanticen su independencia de los cambios de gobierno y de cualquier influencia exterior indebida.

Según el Artículo 6 del Convenio 88 de la OIT en mención, el servicio de empleo debe organizarse de manera que ayude a las personas a encontrar un empleo y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados a sus necesidades, así como facilitar el traslado o movilidad geográfica y profesional de los trabajadores, por lo que dicho servicio también debe permitir recoger y analizar la información sobre la situación del



mercado del empleo y su posible evolución, especialmente por parte de entidades gubernamentales para ponerlas al servicio de los trabajadores.

Otro convenio que está relacionado con el desarrollo de una política de empleo y ocupación es el Convenio 160 de la OIT sobre estadísticas del trabajo, el cual señala que el Estado debe recoger, compilar y publicar regularmente estadísticas del trabajo que abarquen, entre otras materias, la población económicamente activa, el empleo, el desempleo y subempleo visible.

**1.5. Política de orientación y formación técnica-profesional para el trabajo**

Otro componente necesario para garantizar la plena realización del derecho al trabajo es la disponibilidad de una política de orientación y formación técnica y profesional para el trabajo, puesto que, como lo señalan el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el Protocolo de San Salvador, el Estado tiene la obligación de adoptar medidas para la orientación vocacional y el desarrollo de proyectos de capacitación técnico-profesional.

“Concretamente mediante la legislación, el Estado tiene la obligación de garantizar la capacitación y el adiestramiento de todas las personas y debe ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran, tal como lo regula el Artículo 3 del Convenio 111 de la OIT, el cual impone la obligación de asegurar la aplicación de la política nacional que promueva la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con el fin de eliminar cualquier discriminación en las actividades de



orientación profesional, de formación profesional y de colocación que dependan de una autoridad nacional”.<sup>5</sup>

Con relación a la capacitación y formación de sujetos y grupos poblacionales específicos, el Convenio 159 de la OIT sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas, establece la obligación del Estado de proporcionar y evaluar los servicios de orientación y formación profesionales, colocación y empleo de las personas con discapacidad para que puedan lograr y conservar un empleo y progresar en el mismo; asimismo, establece que estas medidas de readaptación profesional deben promoverse en las zonas rurales y en las comunidades apartadas.

Por su parte el Convenio 169 de la OIT establece que los miembros de los pueblos indígenas y tribales deben disponer de medios de formación profesional por lo menos iguales a los de los demás ciudadanos, por lo que se deben tomar medidas para promover la participación de la población indígena en programas de formación profesional basados en su entorno económico, sus condiciones sociales y culturales y sus necesidades concretas, por lo que el Estado debe adoptar programas encaminados a la enseñanza destinada a las mujeres, las niñas, los jóvenes no escolarizados y los jóvenes sin empleo, entre otros.

El derecho al trabajo supone el derecho de toda persona a elegir o aceptar libremente la clase y la forma de trabajo, según sus posibilidades físicas e intelectuales, sus

---

<sup>5</sup> *Ibíd.* Pág. 27.

necesidades materiales y espirituales y las circunstancias naturales y sociales que rodean; por lo que para garantizar el respeto a la libertad y dignidad de las personas se prohíbe la esclavitud, la servidumbre y el trabajo forzoso, por lo que el Estado debe abstenerse de menoscabar los derechos de los trabajadores, así como garantizar la libertad de toda persona de escoger profesión u oficio.

El Convenio 29 de la OIT relativo al trabajo forzoso u obligatorio señala que el Estado debe abstenerse de presionar colectiva o individualmente a la población con el fin de hacerla trabajar para particulares, compañías o personas jurídicas privadas; igualmente el Estado debe prohibir que se imponga el trabajo forzoso en provecho de dichos sujetos, y en general debe suprimir el empleo del trabajo forzoso u obligatorio en todas sus formas, especialmente el que se realiza ilegalmente; mientras que el Convenio 105 de la OIT relativo a la abolición del trabajo forzoso dispone que se deben tomar medidas eficaces para la abolición inmediata y completa del trabajo forzoso u obligatorio.

Aunque el trabajo carcelario es entendido como un evento que en ningún caso se configura como trabajo forzoso u obligatorio, no debe exigírseles a las personas privadas de la libertad trabajos forzados más allá de las previsiones de los Convenios 29 y 105 de la OIT, por lo que, en cuanto al trabajo libremente escogido o aceptado de los sujetos y grupos de especial protección, el Estado debe proteger a niños y niñas para lo cual debe establecer límites de edad, prohibir el empleo a sueldo de mano de obra infantil.

Esta obligación del Estado de proteger a la niñez y a la adolescencia ante el trabajo forzoso u obligatorio se encuentra establecida en la Convención sobre los Derechos del



Niño, puesto que la misma consagra el derecho de los niños y de las niñas a estar protegidos contra la explotación económica y contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o entorpecer su educación, o que sea nocivo para su salud o su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

El Convenio 138 de la OIT relativo a la edad mínima de admisión al empleo establece la obligación de seguir una política nacional que asegure la abolición efectiva del trabajo de los niños y las niñas y eleve, progresivamente, la edad mínima de admisión al empleo o al trabajo a un nivel que haga posible el más completo desarrollo físico y mental de los niños y niñas; adicionalmente, el Convenio 182 de la OIT sobre la abolición de las peores formas de trabajo infantil fija disposiciones con el fin de conseguir la prohibición y la eliminación de las peores formas de trabajo infantil, con carácter urgente.

Entre algunas de las medidas que el Estado debe adoptar para alcanzar este objetivo se tienen la de examinar y revisar periódicamente la lista de los tipos de trabajo que, por su naturaleza o por las condiciones en que se llevan a cabo, dañen la salud o moralidad de los niños y niñas; localizar dónde se practican estos tipos de trabajo; adoptar medidas en relación con la educación como medio para eliminar el trabajo infantil; y, en general, elaborar y poner en práctica programas de acción para eliminar las peores formas de trabajo infantil.

Estas obligaciones del Estado se deben principalmente a los compromisos adquiridos al ratificar los convenios de la Organización Internacional del Trabajo –OIT- sobre el combate a las peores formas de trabajo infantil y la promoción del principio de igualdad

en el trabajo, lo cual implica que los estados no pueden solo aprobar el Convenio respectivo y desentenderse del mismo, sino que deben responder por las obligaciones adquiridas ante la OIT y sus órganos de control y verificación.

## 1.6. Accesibilidad al trabajo

La accesibilidad al trabajo se enmarca dentro de la necesidad de que el mercado de trabajo sea accesible a todas las personas; en esa medida, el Estado tiene la obligación de garantizar igualdad de oportunidades para todas las personas en el acceso al trabajo, puesto que como sucede en otros derechos económicos, sociales y culturales, el componente de accesibilidad al trabajo debe estar orientada por la no discriminación en el empleo por ningún motivo, la accesibilidad física o geográfica a las fuentes de empleo y el derecho a la información.

“El Estado debe garantizar que no se realice ningún tipo de discriminación en el acceso al empleo y en la conservación del mismo por los motivos de discriminación internacionalmente prohibidos. El Convenio 111 de la OIT relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación establece, con el objeto de eliminar cualquier discriminación en esta materia, la obligación para el Estado de promulgar leyes y promover programas educativos que garanticen la aceptación y el cumplimiento de la política nacional que promueva la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación”.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> *Ibíd.* Pág. 28.

Frente al acceso al trabajo de sujetos de especial protección como la mujer, Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación dispone que el Estado tiene la obligación de adoptar todas las medidas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera del empleo, a fin de asegurarle en condiciones de igualdad con los hombres, el derecho al trabajo e inclusive la aplicación de los mismos criterios de selección en cuestiones de empleo; por su parte, el Artículo 6 del Protocolo de San Salvador impone la obligación de ejecutar y fortalecer programas encaminados a que la mujer pueda contar con una efectiva posibilidad de ejercer el derecho al trabajo.

También la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial establece la obligación de prohibir y eliminar la discriminación racial en todas sus formas, sin distinción de raza, color y origen nacional o étnico, particularmente en el goce del derecho al trabajo; también el Convenio 169 de la OIT establece la obligación de adoptar medidas para evitar cualquier discriminación entre los trabajadores pertenecientes a los pueblos indígenas y tribales y los demás trabajadores, especialmente en el acceso al empleo, incluidos los empleos calificados.

Como se aprecia, el derecho al trabajo es un elemento fundamental para la existencia digna de todas las personas y, por ello, el Estado debe adoptar las medidas necesarias para garantizar que todas las personas tengan accesibilidad al trabajo, así como garantizar la plena efectividad del trabajo para la integración de las personas a la sociedad, lo cual incluye la accesibilidad a la información como derecho de todas las personas a buscar los medios de acceder a un empleo y ser informadas sobre los mismos, así como los riesgos que para su salud pueda entrañar el trabajo al que optan.

## CAPÍTULO II

### 2. El derecho de trabajo

A finales del siglo XVIII comenzó en Inglaterra la denominada revolución industrial, que posteriormente se fue extendiendo al resto del continente europeo; esta revolución se apoyaba en la utilización de nuevas máquinas y en la creación de grandes fábricas que, poco a poco, fueron desplazando a los pequeños talleres artesanales, haciendo surgir un proceso de industrialización no conocido hasta entonces.

El poder de los empresarios frente a los trabajadores y la falta de unión de éstos provocaban enormes abusos, lo cual hacía que los trabajadores sufriesen durísimas condiciones de vida; por ejemplo, se comenzaba a trabajar con seis u ocho años, las jornadas superaban las quince horas diarias y en las fábricas las condiciones eran insalubres.

#### 2.1. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Los principios y derechos fundamentales en el trabajo se han convertido por consenso para la comunidad internacional en la base social de la economía globalizada, muestra de ello es la existencia de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su Seguimiento, adoptada en la Conferencia internacional del Trabajo en su 86ava. reunión, Ginebra, el 18 de junio de 1998 y por la que todos los estados miembros de la OIT adquieren un compromiso de respetarla y promoverla, por



lo que esta Declaración empieza a ser un instrumento debatido, difundido y comentado por los mandantes de la organización y la sociedad civil.

Esta discusión entre los actores nacionales e internacionales, evidencia que esta Declaración sirve para promover el desarrollo social de las relaciones internacionales y en general como sustento a una nueva arquitectura de gobernanza de la globalización, en donde, pobreza, desempleo, costos laborales son temas fundamentales en discusión que se convierten en el centro de atención del desarrollo económico entremezclándose con la idea de justicia social y respeto a mínimos indisponibles en un marco de crecimiento económico.

Nada impide tratar y contrastar opiniones diferentes sobre los lazos de vinculación de los derechos de los trabajadores con el impacto económico que tiene el desarrollo del proceso de globalización, por lo que se trata así de abrir las puertas a una reflexión, basada en la existencia de una declaración internacional consensuada en un momento donde la justicia social parece una necesidad más evidente y hacer partícipe a la ciudadanía mundial de toda un serie de experiencias que permiten concluir, al menos desde la óptica académica, que la existencia, y la aplicación de los derechos fundamentales en el mundo del trabajo es necesaria y pertinente.

Por eso, hablar de derechos fundamentales, como un conjunto de principios básicos, interdependientes y necesarios es hacer mención de trabajo decente y en esa perspectiva la idea de la declaración de la OIT en estudio sirve como instrumento de aplicación necesaria, como base de una justicia distributiva y de igualdad.

## 2.2. La igualdad en los derechos laborales

La consolidación del derecho implica el desarrollo de garantías para equilibrar la correlación de fuerzas existentes en toda relación comunitaria, cualquiera sea el ámbito que se contempla, buscando esencialmente la equidad, con el fin de permitir el acceso igualitario de todos los miembros de la sociedad a los servicios comunes.

Un Estado de bienestar se basa por tanto en una distribución igualitaria de derechos, deberes y beneficios; es decir que, sobre la base del interés común, se garanticen los medios para que aquellos más desfavorecidos y por tanto desiguales tengan las mismas oportunidades de ejercer sus potencialidades mínimas en todos los ámbitos y poder así desarrollar la esencia de su libertad.

“Un Estado será justo cuando sus ciudadanos estén preparados para afirmar una serie de principios característicos que permitan asignar derechos y deberes básicos a cada persona y determinar la manera apropiada de distribución de los beneficios y las cargas de la cooperación social; en este contexto de justicia, adquiere relevancia singular el concepto de derechos humanos o fundamentales como expresión jurídica de los valores esenciales de la comunidad”.<sup>7</sup>

Toda persona tiene derecho a ejercer su libertad sin que se le interfiera y sin que él interfiera en otros individuos; se trata en fin, de un derecho igual para todos y que nace

---

<sup>7</sup> Vega, María. **El derecho del trabajo**. Pág. 11.

de la propia naturaleza del individuo en la sociedad; por lo que, ser tratado de forma igualitaria es un indicador de justicia y por ello ser tratado de forma justa, supone ser considerado de forma equitativa y leal.

En efecto, el Estado liberal democrático considera los derechos y libertades fundamentales como un instrumento justo en la limitación del poder político y en este sentido busca determinar la existencia de principios superiores al poder del Estado e inherentes a la persona, en su vertiente individual y colectiva, reconociendo; por ende, la superioridad del ser humano y de la de la sociedad civil que integra, es el punto de partida y a cuyo servicio nacen los instrumentos del poder político; se trata en fin, de reglas de derecho consuetudinario internacional o natural por encima del alcance de otras normas jurídicas positivas, como los tratados o las convenciones internacionales.

### **2.3. Derechos fundamentales en el trabajo**

El trabajo y sus manifestaciones más concretas se reconocen como fundamentales en la mayor parte de los textos constitucionales, aunque con carácter diferente según el elemento protegido; así el derecho al trabajo, la no-discriminación o igualdad en el ámbito laboral y la prohibición del trabajo forzoso aparecen generalmente junto a los demás derechos fundamentales, vinculando y obligando en su cumplimiento directamente a los poderes públicos.

Estos derechos laborales permiten al ciudadano ejercerlos directamente incluso sino está desarrollado por una ley ordinaria, mientras que otros derechos como el salario mínimo,

la jornada y la seguridad social, entre otros, son reconocidos, en ocasiones, con marcado contenido programático y por tanto no son de aplicación directa; es decir sólo son reivindicables por la vías de acción que les permite la legislación ordinaria, lo que obliga a parte de su reconocimiento constitucional a un desarrollo específico.

“La idea de que el trabajo es un bien jurídico indispensable queda así plasmada de forma incuestionable, al positivizarse a través de la norma y en este caso, con la más alta jerarquía, porque el Estado moderno, basado en la democracia y de alto contenido social, ordena su expansión en lo laboral a través de la promoción de mínimos básicos caracterizados como derechos fundamentales; en este nuevo orden es sin duda el principio de igualdad, el factor integrante de la protección debida”.<sup>8</sup>

Se trata, entonces, de asegurar de forma continua e igual a todos los ciudadanos un determinado número de servicios, considerados como esenciales, por cuanto cubren las necesidades fundamentales del ser humano, lo cual aumenta, de por sí, los derechos de todos los individuos, a la vez que incrementa la solidaridad.

Esta noción, considerada por algunos como la ciudadanía social, al estar sustentada en los derechos que el propio Estado garantiza, es el equivalente individual del principio de cohesión social, ya que implica la capacidad igual de todo ser humano para tomar parte de manera completa y activa en la vida social de la comunidad; la solidaridad no debe, sin embargo, ser visualizada en torno a la noción de necesidad individual, pues así

---

<sup>8</sup> *Ibíd.* Pág. 12.



concebida sólo sería operativa cuando exista una carencia probada del individuo, lo que transformaría el Estado social en estado asistencial.

Por eso es que, en el ámbito laboral, la igualdad se instrumenta a través de los derechos laborales fundamentales que son la condición mínima para equilibrar posiciones sociales de partida, que por las circunstancias económicas pueden resultar desfavorecedoras; de ahí que toda política de inclusión social debe llevar implícito el respeto al principio de solidaridad, trasfondo mismo del Estado social, a partir de lo cual, la solidaridad deberá reflejarse en el contenido social de los programas y políticas estatales, pero además en las partidas de ingresos y gastos de los presupuestos nacionales lo que implicará transferencias financieras en favor de los sectores, regiones y grupos más desfavorecidos.

Esta justicia distributiva se fomentará a través de la inclusión económica, del desarrollo participativo y del diálogo social; pero, junto con el mantenimiento de los valores sociales de solidaridad interna y de apoyo mutuo que garanticen un libre acceso de todos los miembros de la sociedad a los servicios de interés público, el Estado deberá fundamentarse también en una concepción de principios que incluya al de libertad de empresa y la de elección productiva; aspectos que, para el derecho del trabajo se entiende como la igual oportunidad de elegir el propio proyecto de vida personal regulando la relación laboral que se adapte a los intereses del trabajador individual.

Al mismo tiempo el Estado establece las reglas del empleo, bien ejerciendo una tutela directa sobre la relación laboral, bien facilitando el desarrollo de la autonomía colectiva, protegiendo así al trabajador de posibles riesgos que afecten su capacidad de ganancia,

lo cual lo hace garante de la protección social, aunque reconoce sus límites buscando expresar la diversidad de los intereses que son comunes a la sociedad

Para asegurar los intereses comunes y garantizar las reglas del empleo, se asocia con los representantes de esos intereses en la elaboración de sus normas o bien dejándoles definir en su ámbito lo que ellos conciben como bien común; así se comprueba que, el Estado no parece capaz en la práctica de afrontar sólo las desigualdades e injusticias de la exclusión social; en este sentido los estados no tienen el monopolio del interés general y deben acoplarse a las instancias que el mundo plantea y de otra parte a los actores sociales, que a título diferente, tienen el derecho de construir el derecho laboral.

“El Estado deberá ser considerado el garante del interés general, pero no será el único en definirlo. En el ámbito laboral, el Estado social concilia los valores de seguridad y libertad, dotándole así de legitimidad. En efecto, el Estado presta servicios públicos asegurando a los ciudadanos el acceso a los servicios fundamentales y permitiendo a la vez que se acrecienta los derechos individuales de los ciudadanos, incrementar su solidaridad. Al mismo tiempo el Estado establece las reglas del empleo, bien ejerciendo la tutela sobre la relación laboral, bien facilitando el desarrollo de la autonomía colectiva, protegiendo así al trabajador de posibles riesgos que afecten su capacidad de ganancia”.<sup>9</sup>

Es a partir de lo citado que se comprende la necesidad de las normas laborales, por lo que, de forma específica y como agencia de Naciones Unidas encargada de los temas

---

<sup>9</sup> *Ibíd.* Pág. 13.



laborales, para la Organización Internacional del Trabajo los derechos fundamentales son la garantía de que trabajadores y empleadores puedan pedir libremente, sobre una base individual o colectiva y sin ninguna discriminación, para lograr unos mínimos básicos que se enraízan en los derechos laborales, a nivel de protección social cualquiera que sea el nivel de desarrollo de cada país y sus peculiaridades históricas y culturales.

“De hecho, la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo –OIT- es el primer fundamento de un derecho internacional relativo a las libertades individuales esenciales especialmente en los tiempos actuales en donde la globalización de la economía es un factor de crecimiento económico y condición esencial del progreso social, todo confirma que no se trata de una condición suficiente para asegurar dicho progreso. El crecimiento debe ir acompañado de un mínimo de reglas de funcionamiento social fundadas en valores comunes, en virtud de las cuales los propios interesados tengan la posibilidad de reivindicar una participación justa en las riquezas que han contribuido a crear”.<sup>10</sup>

Ocho convenios de la OIT han sido calificados por el Consejo de Administración de la Organización, como fundamentales para garantizar los derechos de quienes trabajan, independientemente del nivel de desarrollo de cada Estado, lo que no implica que todos los demás instrumentos no contribuyan en mayor o menor medida al fomento y la defensa de los derechos laborales; los derechos recogidos en estos instrumentos son considerados la base para un desarrollo sostenible, ya que representan el sustento y dignidad de la persona.

---

<sup>10</sup> Molina Higuera, Angélica. **Contenido del derecho individual al trabajo**. Pág. 13.



La OIT desde muy temprano y en cuanto su objetivo es el progreso y la justicia social en un clima de libertad, ha señalado la existencia de reglas consuetudinarias internacionales por encima de sus propios instrumentos; en efecto, aunque los estados no hayan ratificado los convenios calificados como fundamentales y por tanto, aunque no estén comprometidos a su aplicación en el ámbito jurídico, todos los miembros de la OIT tienen una obligación ante sí mismos y ante los compromisos adquiridos en tanto que estados miembros de poner en práctica los principios generales que originan estos derechos por cuanto éstos son expresión de valores de importancia para los trabajadores.

Desde esta óptica, todos los miembros de la OIT, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen el compromiso de respetar de buena fe y de conformidad con la Constitución de la OIT, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios; pues, para la OIT la existencia de derechos humanos laborales es parte de una obligación adquirida de forma real por todo Estado miembro, como expresión del reconocimiento en lo social de la existencia de unos valores generales, esenciales, superiores e indisponibles.

En el ámbito laboral, los derechos tampoco son inmutables pues en el mundo del trabajo evoluciona, por lo que los valores y los principios adquieren una nueva expresión y amplitud; sin embargo, los derechos fundamentales en el trabajo son la expresión de la libertad del individuo en el ejercicio de su actividad productiva y profesional, puesto que son instrumentos básicos que garantizan aspectos centrales de su desarrollo que le permite ejercer sus capacidades en tanto que ser útil en la comunidad y recibir por ello un fruto económico.

El propio origen del derecho del trabajo, busca compensar con medidas sociales desigualdad económica entre empleadores y trabajadores y esto sólo es posible a través del cumplimiento de ciertos derechos mínimos que son los reconocidos mundialmente; así, de su propia naturaleza y desarrollo en la práctica se desprende que se trata de derechos íntimamente ligados pues no es factible conseguir su objetivo final, el trabajo conforme a principios de igualdad en tanto que seres humanos, sin que pueda garantizarse el cumplimiento efectivo de todos y cada uno de ellos.

#### **2.4. Convenios de la OIT como fundamento de los derechos laborales**

El carácter de fundamentales de los derechos laborales nace de su naturaleza de derechos humanos y de su calidad de base facilitadora de obtener un mejor nivel de vida a partir de recibir un salario de acuerdo a las capacidades y condiciones personales, en cuanto permite el desarrollo de otros derechos laborales como el de la igualdad en el pago del salario que le están íntimamente vinculados, por lo que resulta imposible garantizar la igualdad si hay trabajo forzoso o hablar de igualdad en el trabajo, si un niño se ve obligado económicamente a trabajar.

La igualdad no existe si no existen los medios efectivos para garantizar todos los derechos en el trabajo, tales como la libertad de sindicalización y la negociación colectiva y si se sigue utilizando al ser humano en trabajos obligatorios o intolerables, por lo que los propios convenios internacionales relativos a los derechos fundamentales establecen está interrelación y contienen numerosas disposiciones que indican y preconizan claramente los vínculos existentes entre derechos humanos y derechos laborales.

Así el Convenio número 87 de la OIT, sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicalización, establece en su Artículo 2 que los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, garantizando así al libertad sindical sobre la base de la igualdad y la no discriminación o sea, sin distinción alguna.

A su vez el Convenio número 98 de la OIT sobre el derecho de sindicalización y de negociación colectiva, es la expresión y desarrollo del Convenio 87 estableciendo de forma taxativa en su Artículo 1 que Los trabajadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.

“El propio Comité de Libertad Sindical de la OIT ha reconocido la indisolubilidad del principio de igualdad con los relativos a la libertad sindical y la negociación colectiva llegando a calificar que la libertad sindical sería letra muerta de existir algún limite a la igualdad. La no discriminación como garantía de la libertad sindical salpica el conjunto de las decisiones del Comité de Libertad Sindical y las propias observaciones y solicitudes directas de la Comisión de Expertos en Aplicación de Normas y Recomendaciones”.<sup>11</sup>

Es por eso que la prohibición del favoritismo o discriminación frente a determinadas organizaciones, la no discriminación racial en los estatutos y en particular lo relativo a los

---

<sup>11</sup> *Ibíd.* Pág. 14.

actos de protección contra la discriminación sindical en virtud de lo establecido en el Artículo 1 del Convenio 98 OIT, no son más que algunos enunciados que facilitan determinar la interrelación de los principios de igualdad y de libertad sindical.

La interdependencia entre la igualdad y la libertad sindical es tan evidente que la segunda mayor causa de violación a libertad sindical, según se desprende en el estudio de las quejas presentadas ante el Comité de Libertad Sindical en los años ochenta y en los noventa, es la discriminación, asimismo, esta es el obstáculo que impide el verdadero cumplimiento de la prohibición del trabajo forzoso, tal y como revelan los convenios de la OIT en contra de la discriminación.

En efecto el Convenio número 29 de la OIT sobre el trabajo forzoso, en su Artículo 14 establece la igualdad de remuneración al establecer que el trabajo forzoso u obligatorio, en el ámbito de lo permitido por el instrumento), en todas sus formas, deberá ser remunerado en metálico y con arreglo a tasas que, para el mismo género de trabajo, no deberán ser inferiores a las vigentes en la región donde los trabajadores estén empleados, ni a las vigentes en la región donde fueron reclutados.

El Convenio número 105 de la OIT sobre la abolición del trabajo forzoso, por su parte, ahonda en la idea de interrelación cuando prohíbe en su Artículo 1 el trabajo forzoso como castigo por haber participado en huelgas, como medida de discriminación racial, social, nacional o religiosa; es decir, la idea de utilizar la esclavitud como limite a libertad sindical o como forma de cercenar la igualdad queda por tanto patente incluso desde el punto de vista jurídico, al considerarse la no discriminación como un principio básico y



general relativo a todos los derechos humanos, lo cual incluye el derecho humano al trabajo y a la protección laboral.

Los convenios sobre igualdad son fiel reflejo de dicha interrelación; así el Convenio número 100 de la OIT sobre igualdad de remuneración, recoge en su Artículo 2 c) que el principio de igualdad de remuneración deberá aplicarse a través de contratos colectivos celebrados entre empleadores y trabajadores; asimismo, este Convenio no olvida que en la aplicación práctica de este principio la existencia de una negociación colectiva coherente y eficaz es un requisito indispensable, por cuanto con frecuencia los salarios se determinan en torno a dichos instrumentos colectivos.

Por último los convenios relativos a edad mínima y trabajo infantil también se encuadran en este marco de interrelación jurídica; en efecto el Convenio 182 sobre las peores formas de trabajo infantil, establece en su preámbulo que algunas de las peores formas de trabajo infantil son objeto de otros instrumentos internacionales, en particular el Convenio sobre el trabajo forzoso y define como peores formas en su Artículo 3 a) todas las formas de esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, como la venta y el tráfico de niños, la servidumbre por deudas y el trabajo forzoso u obligatorio, incluido el reclutamiento forzoso u obligatorio de niños para utilizarlos en conflictos armados.

Por su parte la Recomendación número 146 sobre la edad mínima, incide en la mención a la edad del Convenio 100 al señalar en su Artículo 13 que se debería prestar especial atención a la fijación de una remuneración equitativa y su protección, habida cuenta del principio salario igual por trabajo de igual valor.



Los convenios internacionales reflejan la intrínseca relación jurídica de los principios y derechos fundamentales, al tratarlos como un todo, como un cuerpo jurídico único; es decir como un marco indisoluble, por lo que los efectos de la falta de cumplimiento de algunos de los derechos fundamentales afecta todos los demás, puesto que si se observa el tema de la explotación sexual, se puede concluir que sólo la acción combinada de los principios fundamentales del derecho laboral y su aplicación efectiva puede llevar a conseguir su absoluta erradicación desde una perspectiva social.

En este contexto es indispensable considerar que si bien la acción para hacer cumplir los principios puede hacerse desde la perspectiva de un principio particular, este no debe ser concebido como un ámbito independiente y debe integrarse en una óptica general, porque la acción focalizada en un único principio sin integrar el panorama general puede generar distorsiones del mercado de trabajo, puesto que la acción limitada y enfocada sólo para garantizar la igualdad a un grupo puede generar mayores inequidades, pobreza y trabajo para otro grupo.

Es por eso que los derechos fundamentales en el trabajo son un mínimo común denominador en un Estado democrático que se basa en la igualdad de trato de los ciudadanos en todos los ámbitos, principio que se refuerza como necesario al situarlo fuera de una óptica nacional, en un contexto de globalización; en efecto, en el ámbito laboral la igualdad de trato de los trabajadores es la base esencial para evitar prácticas desleales internacionales en relación con el comercio internacional y garantizar un mínimo básico de condiciones de trabajo que permitan el desarrollo de la persona a través del ejercicio de una actividad productiva y en un contexto de justicia social general.

La propia Constitución de la OIT establece que si cualquier nación no adoptare un régimen de trabajo realmente humano, esta omisión constituiría un obstáculo a los esfuerzos de otras naciones que deseen mejorar la suerte de los trabajadores en sus propios países, consideración que fundamenta desde 1919 la idea de lealtad común y solidaridad universal y que se traduce en el propio texto constitucional en la existencia de umbral mínimo de condiciones de trabajo.

Es por eso que resulta ineludible la existencia de una serie de principios y derechos fundamentales que, con el fin de garantizar condiciones de trabajo iguales, reflejen este mínimo común denominador; es decir una serie de valores mínimos acogidos por el acervo común que son aplicables y exigibles, en conformidad con el derecho positivo nacional, con independencia de nivel de desarrollo del país.

Desde una perspectiva económica el cumplimiento de estos derechos laborales no supondría una pérdida en las cuentas del Estado, ya que además de no agravar los costos implicaría que ningún otro Estado pueda utilizar de forma legítima condiciones de trabajo que resulten inferiores a fin de obtener producto a mejores precios; es decir los derechos fundamentales establecidos y aplicados de forma general, impiden el llamado dumping social.

En este sentido, los países que cumplen con los derechos laborales fundamentales pueden incrementar la eficiencia económica, ya que mejoran la calificación de sus trabajadores y crean un mejor ambiente de trabajo; además la existencia de estándares laborales mínimos reduce los efectos adversos de la transición económica a un régimen

más abierto, facilitando la inversión extranjera, puesto que los inversores extranjeros favorecen a los países con estándares laborales inferiores, porque respetar los derechos fundamentales no sólo garantizan el juego limpio laboral, sino que facilitan la inversión y por consiguiente la productividad interna.

El cumplimiento de los derechos laborales fundamentales es, en este contexto, un factor de desarrollo ya que proporcionan condiciones favorables para una mayor eficiencia económica y una mejor distribución de los ingresos, fomentando una relación recíproca de eficiencia y cumplimiento laboral, lo cual fomenta la productividad, la innovación y la paz social, a la vez que atrae inversiones exteriores, permitiendo a la sociedad paliar los choques y emergencias resultados de las crisis financieras y los desastres naturales.

Asimismo, libertad sindical es sinónimo de solidaridad civil y de paz, porque se reconoce y promueve el diálogo social como instrumento político de gobierno en los temas laborales, lo cual, a su vez, facilita contextos productivos concertados y permite el desarrollo de económico solidario y eficaz, por lo que los derechos laborales tienen, por tanto, una función económica que va más allá de la función central de alcanzar la justicia y la equidad en el lugar de trabajo, ya que permite obtener el mayor provecho en calidad y productividad de la mano de obra.

## CAPÍTULO III

### 3. Geolocalización de los trabajadores

En el marco de la utilización de nuevas tecnologías como herramienta de control empresarial y, en particular, en el caso de la geolocalización de trabajadores, adquiere especial relevancia el conflicto clásico entre los intereses lícitos del empresario y la tutela de los derechos de los trabajadores desde una perspectiva de legalidad constitucional.

#### 3.1. Digitalización de la economía y geolocalización

La digitalización de la economía ha generado un importante debate social respecto del cual el derecho del trabajo no puede mantenerse al margen; en concreto, su efecto sobre el empleo y la manera de organizar el trabajo crea un nuevo panorama en cuanto al devenir del modelo actual de relaciones laborales, debido a que las transformaciones tecnológicas que se han producido en la sociedad a lo largo de la historia explican en gran medida el origen y evolución del ordenamiento jurídico laboral.

Las distintas revoluciones industriales han ido configurando las características del sistema de relaciones laborales del momento y, a su vez, el derecho del trabajo ha servido como herramienta para ordenar los intereses del empresario y los trabajadores como las dos partes involucradas en el proceso productivo; en ese contexto, la digitalización se introduce en la economía y se incorpora en el sistema de relaciones laborales con un alcance muy significativo y aún del todo imprevisible.

La implantación de nuevas tecnologías representa un cambio en la manera en que el empresario ejerce su poder de vigilancia y control sobre la prestación del trabajo, puesto que en el sistema clásico de organización del trabajo que surge en el marco de la primera revolución industrial, el poder de vigilancia y control sobre los trabajadores se canalizaba a través de determinados empleados encargados de la supervisión, organización y dirección del trabajo; ahora, con las nuevas tecnologías el empresario puede llegar a ejercer su poder de vigilancia y control incluso con mayor intensidad a partir de grabar y procesar información sobre la actividad laboral prestada.

“Entre las características de estos nuevos métodos de control empresarial cabe destacar el hecho de que desaparece el control presencial disuasorio del superior jerárquico para dar paso a un control permanente que; sin embargo, resulta mucho menos perceptible, hasta el punto de que el trabajador no es consciente de estar siendo controlado si no recibe información previa por parte del empresario sobre las medidas tecnológicas de control que ha decidido implementar”.<sup>12</sup>

Con la introducción de nuevas tecnologías como herramienta de control empresarial y, en el caso particular de la geolocalización, el conflicto entre los intereses lícitos del empresario y la tutela de los derechos de los trabajadores sigue siendo la cuestión nuclear; sin embargo, como elemento diferenciador hay que apuntar que, en el caso de la digitalización, cobran relevancia derechos cuya afectación no había estado habitualmente en el centro del debate jurídico laboral.

---

<sup>12</sup> Moral Guadilla, Pilar. **Sistemas de geolocalización**. Pág. 15.



### 3.2. Trabajo y geolocalización

El derecho del trabajo ha tenido que evolucionar para dar respuesta a esta nueva realidad social, para lo cual han emergido nuevos derechos y obligaciones para trabajadores y empresarios con la finalidad de garantizar el equilibrio de intereses, aunque, ante los desfases legislativos con los nuevos modelos productivos, ha tenido especial protagonismo el papel de los órganos judiciales a la hora de establecer jurisprudencia y doctrina al respecto.

“Se trata de sistemas que permiten la obtención de datos sobre la identidad y la localización de las personas, cuyos nombres GPS (*Global Positioning System*) de navegación vía satélite y GSM (*Global System for Mobile Communications*) que operan mediante redes de comunicaciones electrónicas (teléfono móvil, red *Wi Fi*). Tales sistemas suelen instalarse en dispositivos propiedad de las empresas tales como vehículos, dispositivos móviles y tarjetas, entre otros, lo cual permite a estas controlar el cumplimiento de las obligaciones laborales”.<sup>13</sup>

La utilización creciente de sistemas de geolocalización en el ámbito laboral y la instalación de sistemas de geolocalización en dispositivos de trabajo es una herramienta cada vez más utilizada por parte de las empresas por cuanto facilita un control eficaz sobre las actividades realizadas por sus trabajadores fuera del centro de trabajo, puesto que los datos de localización permiten obtener cualquier dato tratado en una red de

---

<sup>13</sup> *Ibíd.* Pág. 16.

comunicaciones electrónicas que indique la posición geográfica del equipo terminal de un usuario de un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público.

El ejemplo clásico de aplicación laboral de estos sistemas de geolocalización son los delegados de ventas, puesto que, en estos casos, no es posible efectuar un control presencial ni de la asistencia ni del nivel de desempeño de estos trabajadores, ya que pasan la mayor parte de la jornada laboral fuera del centro de trabajo visitando a los clientes asignados a su ruta de venta; tradicionalmente, en este tipo de actividades se venían utilizando controles denominados retrovisitas, donde un jefe se apersona en la tienda para verificar si se ha efectuado la visita; frente a ello la geolocalización permite un seguimiento inmediato de la actividad realizada por los trabajadores.

La tecnología empleada por los sistemas de geolocalización se encuentra en la actualidad en uno de sus momentos de mayor auge; con carácter general, la geolocalización, entendida como el mecanismo de posicionamiento global que permite conocer cuál es la ubicación geográfico-temporal de un dispositivo que lleve implementado este sistema, puede ser empleada en numerosos ámbitos, debido a los avances que ésta ha logrado en la denominada inteligencia comercial; también en los campos de la biología y la ecología, entre otros.

De igual manera ha avanzado la geolocalización social, la cual puede ser utilizada por las personas a través de sus teléfonos móviles y mediante sus redes sociales; asimismo, la geolocalización es empleada con frecuencia en el ámbito laboral, donde el empresario puede utilizar legítimamente los sistemas de geolocalización, siempre que se respeten

los requisitos exigidos por la norma, para efectuar el correspondiente control empresarial de la relación de trabajo que media con sus trabajadores, como manifestación de su poder de dirección.

Igualmente, la geolocalización le permite también al empresario ejercer su facultad disciplinaria empresarial si, a raíz de la utilización de los dispositivos de geolocalización, conoce un incumplimiento contractual lo suficientemente grave por parte de su trabajador, por lo que la discusión gira en torno a si la normativa aplicable sustenta que la utilización de la geolocalización de los medios empresariales y de la prestación de trabajo de los empleados por parte del empresario es legítima, lo cual puede considerarse que sí a partir de que la misma sea en los vehículos de la empresa y en los horarios que el trabajador debe estar a disposición del patrono.

“Los dispositivos de geolocalización permite a la persona que lo instale y gestione llevar a cabo un seguimiento en tiempo real de la localización de la persona que lleve consigo dicho dispositivo geolocalizador. Además de conocer la ubicación física de la persona también podrá tratar automáticamente los datos personales que se deriven del examen y estudio del dispositivo, por lo que se puede considerar que la utilización de la geolocalización en el ámbito laboral está permitida para tratar los datos personales obtenidos a través de ese sistema, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, siempre que estas funciones se ejerzan respetando el marco legal y límites a la intimidad o privacidad del trabajador”.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> *Ibíd.* Pág. 17.

Es decir que puede resultar posible la afectación de los derechos fundamentales a la intimidad personal y a la protección de datos personales de los trabajadores a partir de la utilización de sistemas de geolocalización por el empresario en el ejercicio de su facultad de controlar la debida prestación de la relación laboral; es decir, un empresario que ejerce sus facultades empresariales conforme a derecho sobre las personas trabajadoras cuya debida prestación laboral ha de ser controlada y una utilización de dispositivos de geolocalización empleados respetando el marco normativo no supone riesgo para el derecho a la intimidad del trabajador.

En cualquier caso, la anterior habilitación legal encuentra también su reconocimiento en la aceptación de hecho de que los empresarios puedan imponer sistemas de geolocalización al amparo del ejercicio legítimo de los derechos constitucionales a la propiedad privada y a la libertad de empresa, pero debe entenderse que la utilización de los dispositivos de geolocalización puede suponer una afectación en los derechos fundamentales de los trabajadores de ahí que la implantación de la medida tenga que guardar el necesario equilibrio entre las obligaciones del contrato para el trabajador y el ámbito de derechos que le garantiza el contrato.

Atendiendo a la posición predominante de los derechos fundamentales en los ordenamientos jurídicos de los países democráticos, la regulación de esos derechos laborales sólo tendrá lugar en la medida estrictamente indispensable que se haga necesaria para el correcto desempeño de la actividad productiva por parte del trabajador, dentro de los horarios de trabajo, aunque no en el período de descanso como el tiempo de almuerzo, sino estrictamente en el tiempo que debe estar trabajando.

### 3.3. Potencialidad del mecanismo geolocalizador

El desarrollo de la tecnología ha permitido que la potencialidad de los dispositivos de geolocalización se incremente exponencialmente, por lo que ahora permite conocer la ubicación física de una persona en tiempo real; visualizar el trayecto previamente trazado con la posición segundo a segundo en el mismo, así como los desvíos que se produzcan; la detección de la persona o del vehículo en que se haya instalado al punto más cercano; la incorporación de un cuentakilómetros basado en el GPS; creación de alertas; reconstrucción de recorridos por días y períodos; duración y kilometraje; exceso de velocidad; número de paradas, duración de las mismas y retrasos, entre otros.

Para que el empresario pueda ejercer su facultad de vigilancia y control empresarial es imprescindible que el instrumento empleado para la geolocalización sea propiedad de la empresa; por lo tanto, es necesario que el instrumento que integre un mecanismo de geolocalización sea puesto a disposición del trabajador por parte del empresario.

Con carácter general, los instrumentos pertenecen a la empresa y serán facilitados por la misma para el ejercicio de la actividad profesional, por lo que si así fuere, el empresario tendría prerrogativas de control sobre su utilización, el examen de los dispositivos geolocalizadores puestos a disposición de su trabajador, desde el momento en que la empresa le entregue a su trabajador un dispositivo geolocalizador, aunque será necesario que el empresario especifique el uso que se haga del instrumento que tiene incorporado un dispositivo de geolocalización, así como los días y el horario en que se procederá a su utilización, para evitar utilizarlos fuera de los horarios y días laborables.



Si el uso del geolocalizador es exclusivamente laboral queda claro que el control de la prestación de trabajo de la persona trabajadora a través de la geolocalización estará justificado, siempre que se respeten una serie de límites legales; ahora bien, aun siendo el instrumento propiedad de la empresa, cabe el supuesto de que se autorice un doble uso, tanto laboral como personal, pero cuando esto suceda, se debe delimitar perfectamente en qué días y en qué horario se utilizará como instrumento de trabajo.

Este deslinde en la utilización del dispositivo geolocalizador es necesario porque el control que ejerza el empresario ahora sólo estaría justificado si se ejerce durante la jornada de trabajo; asimismo, merece mención qué es lo que sucedería si el empresario pretendiera geolocalizar a su trabajador, pero a partir de un instrumento que es propiedad de este último y que no ha sido puesto a disposición por la empresa para la que ejerce su prestación de trabajo.

Dado que el instrumento es propiedad de la persona trabajadora, el mecanismo de geolocalización se hallará integrado en el dispositivo mismo, no siendo posible que la empresa solicite el acceso a los datos de localización obtenidos por él. Con los datos de localización la empresa llegaría a conocer la posición geográfica del equipo terminal del trabajador y, por ende, se revelaría el lugar en el que se encuentra este último desarrollando su actividad laboral.

En el caso de que la empresa contara con el consentimiento del trabajador para utilizar la geolocalización en instrumentos que sean propiedad del empleado, tampoco se considera que sea oportuno pues cabe la posibilidad de que el consentimiento prestado



se califique como viciado en atención a la posición que ocupa el trabajador en relación con su empresario.

Ya no se trata sólo de que la empresa no pueda solicitar el acceso a los datos de localización, sino que tampoco podría obligar al trabajador a entregar su propio instrumento como vía para geolocalizarlo, aunque una autorización judicial permitiría conocer los datos de localización de un dispositivo de geolocalización con el objetivo de controlar un posible incumplimiento laboral y, todo ello, con independencia de quién tenga la propiedad sobre el dispositivo geolocalizador, así como del momento temporal en que fuese utilizado e independientemente del soporte en que estuviera instalado el mecanismo de geolocalización.

Es decir que el empresario tiene derecho a extraer los datos del programa instalado en el dispositivo propiedad del trabajador, siempre que ese acceso respete las garantías para preservar el derecho a la intimidad y a la protección de datos personales del trabajador y se haya delimitado el período durante el cual cabe que se haga un uso del dispositivo con fines privados.

En definitiva, el empresario puede acceder al contenido de la aplicación de su propiedad, aun cuando esta se haya instalado en un dispositivo que es propiedad del trabajador; lo que no podrá hacer el empresario es solicitar un examen y un acceso general al dispositivo del trabajador, si no existe un motivo legalmente fundado para requerirlo, puesto que aun acudiendo ante juez competente si no existe un motivo válido, el juzgador no puede autorizar el acceso, especialmente si es para ver horarios fuera del trabajo.

### 3.4. Sectores idóneos para el uso práctico de la geolocalización

En atención a la potencialidad ofrecida por el mecanismo geolocalizador no es de extrañar que los sectores de actividad en los que tenga una mayor aplicabilidad práctica sean aquéllos en los que el uso del GPS sea imprescindible, prueba de ello es su utilización por parte de empresas de transporte, taxis, representantes de comercio y trabajadores que prestan sus servicios a domicilio, empresas de mensajería, logística, restauración, servicios aéreos y transporte marítimo, entre otros.

“Los dispositivos de geolocalización también son utilizados por las empresas de limpieza, quienes instalan el mecanismo en el carrito de limpieza o en el teléfono móvil de la empresa que porta el trabajador; además, grandes compañías del sector tecnológico como Amazon también hacen gala de la utilización de dispositivos de geolocalización. De hecho, Amazon en el año 2018 registró dos patentes por las cuales sus trabajadores llevarían una pulsera ultrasónica, de manera que cuando fueran a recoger los productos en los almacenes la pulsera emitiría más o menos vibraciones en función de que se acerquen o alejen del producto en cuestión que haya sido solicitado”.<sup>15</sup>

Además, la utilización de la geolocalización es frecuente en sectores de actividad donde los desplazamientos fuera del lugar de trabajo fijo sean habituales y consustanciales al servicio prestado o bien, en actividades en las que por razones de seguridad el uso de GPS se considere como el instrumento idóneo para organizar el proceso productivo y

---

<sup>15</sup> Alegre Nueno, Manuel. **La geolocalización como prueba en el proceso por despido**. Pág. 21.

para controlar, paralelamente, al trabajador; esto es lo que sucede, por ejemplo, con las joyerías o con las empresas que se dedican al transporte de dinero, entre otros.

Una de las limitaciones del derecho del trabajo actual, especialmente del colectivo, es que la legislación laboral no reconoce expresamente a la negociación colectiva papel alguno en la regulación de los derechos de los trabajadores a la intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por el empresario y frente al uso de dispositivos de video vigilancia y geolocalización, así como en su derecho a la desconexión digital.

Si los convenios colectivos se centrasen en mayor medida en la regulación de garantías adicionales para consolidar la protección de los derechos laborales, lo cual incluye el de intimidad, frente a las facultades de control del empresario, se convertiría a la negociación colectiva en la principal fuente normativa para garantizar la protección de los trabajadores cuando el patrono busque excederse en el control a través de la geolocalización.

Asimismo, no se debe olvidar que para lograr el incremento de la seguridad en el tráfico jurídico tanto del empresario como del trabajador y ante la falta de disposiciones legales más precisas, sería oportuno fomentar la elaboración de códigos de conducta y normas corporativas por parte de las empresas, lo cual permitiría atender a las características específicas de cada sector y a las necesidades manifestadas por las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, tanto en las actividades económicas de las mismas como de la supervisión de los trabajadores en los horarios de trabajo, en función del cumplimiento de las obligaciones laborales contractuales.

### 3.5. La geolocalización y el cumplimiento del trabajo

Las garantías específicas del cumplimiento de la prestación de trabajo residen, por un lado, en la facultad de vigilancia y control del trabajador y de la actividad profesional desempeñada por éste como una de las principales manifestaciones del poder de dirección del empresario y, por otro, en la facultad disciplinaria que habilita al empresario a tomar las medidas correctoras o sancionadoras en caso de incumplimiento de la obligación laboral, así como de sus deberes.

El empresario podrá adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales, guardando en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad y teniendo en cuenta, en su caso, la capacidad real de los trabajadores con discapacidad, puesto que el comportamiento laboral del trabajador y el uso que este último haga de los medios de trabajo son materia posible de vigilancia y control.

“La geolocalización surge como el instrumento o el medio concreto de vigilancia y control. Se convierten los dispositivos de geolocalización en los medios extraordinarios o especiales que requieren de una regulación *ad hoc* por cuanto suponen el ejercicio de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y, sobre todo, por su carácter invasivo o intrusivo en la esfera personal de la persona trabajadora; sin embargo, esa regulación que debe hacerse viene a traducirse en buena parte de los casos en que las empresas ya utilizan tecnologías de la información para el control de la prestación laboral en el ejercicio de sus facultades de control empresarial.



“La alusión a la geolocalización como sistema de vigilancia y control todavía no limitado que los trabajadores ejerzan el derecho a que se respete su intimidad ante la utilización de sistemas de geolocalización, por lo que resulta obligado el empresario de informar a los trabajadores y, en su caso, a los sindicatos de forma expresa, clara e inequívoca de la existencia y características de los dispositivos de geolocalización; de su posibilidad a la hora de ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación del tratamiento y supresión; así como del cese en la utilización del mecanismo geolocalizador en el momento en que el trabajador termine su jornada laboral”.<sup>16</sup>

Es decir que las personas trabajadoras tienen derecho a la intimidad y a la protección de datos personales, así como al correspondiente ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, limitación del tratamiento y supresión; asimismo, es derecho de los trabajadores que se les tenga que comunicar a los trabajadores la utilización de dispositivos de geolocalización de forma clara e inequívoca y que los mismos dejan de estar operativos cuando termina la jornada laboral.

Dentro de esa facultad de vigilancia del empresario y de derechos de los trabajadores, cabe incluir la garantía de seguridad que puede aportar la utilización de un dispositivo de geolocalización; por lo que se refiere a los trabajadores, hay empleados que por la naturaleza de su trabajo están más expuestos a una merma en su seguridad como sucede con los trabajadores de los servicios de seguridad o con condiciones de trabajo especialmente arriesgadas, en donde la geolocalización comporta un factor de seguridad.

---

<sup>16</sup> *Ibíd.* Pág. 22.



Además, se debe aceptar que los sistemas de geolocalización no sólo son una manifestación de las facultades empresariales de vigilancia y control, sino que también son el reflejo de un poder de dirección y organización más amplio, en relación con la posibilidad que tiene el empresario, en pro de la utilidad empresarial, de recurrir a la geolocalización para el registro diario de jornada.

Por lo que cabe destacar que la geolocalización se convierte, no sólo en una manifestación de la facultad de vigilancia y control empresarial, sino que es una medida tecnológica que persigue la mejora organizativa y la eficiencia productiva a nivel empresarial, por lo cual, como medida específica dentro del más amplio poder de dirección del empleador tiene también el fin de preservar el interés del empresario y, por ende, su derecho de propiedad y su derecho a la libertad de empresa.

Asimismo, debe entenderse que el dispositivo de geolocalización puede ser empleado, por el poder de policía que también ostenta el empresario al tener por objeto, en determinados supuestos, la protección de la vida, integridad física y patrimonio de las personas trabajadoras, siempre que estas actividades no violen el derecho a la intimidad de los trabajadores ni demás derechos laborales.

“Desde un punto de vista estrictamente normativo, la norma laboral puede ser interpretada doblemente como factor de legitimación económica del poder empresarial y como factor de legitimación social. Debe recordarse a este respecto que la geolocalización como medida de vigilancia y control tiene como fin preservar el interés mercantil del empresario y, en último término, el derecho de propiedad amparado en la

Constitución Política; sin embargo, la incorporación del trabajador en la relación laboral supondrá una modulación de aquellos derechos, en la medida estrictamente indispensable para el buen funcionamiento de la actividad empresarial”.<sup>17</sup>

Es por ello que la decisión tomada por el empresario en el ejercicio de su poder de dirección debe cumplir con las exigencias que condicionan la existencia misma de tal decisión como un acto jurídico válido y lícito; siendo el primer límite uno de carácter interno, el cual se encuentra en el deber de buena fe contractual, en donde el trabajador, junto al cumplimiento fiel de su prestación laboral, es deudor de específicas obligaciones de buena fe, puesto que el deber de buena fe contractual aparece ligado a la persona trabajadora.

De hecho, el trabajador tiene como deber básico cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad con las reglas de la buena fe y diligencia; en cualquier caso, el trabajador y el empresario se someterán en sus prestaciones recíprocas a las exigencias de la buena fe, por lo que a partir de esta, ambas partes y por ello cada una tiene derecho a esperar una actuación legal y socialmente correcta de la otra, por lo que la buena fe exigible es una norma de comportamiento tanto para la persona trabajadora como para el empresario.

La función del empresario permite entender que la buena fe nacida a raíz del contrato de trabajo es de clara exigibilidad jurídica, máxime teniendo en cuenta que un

---

<sup>17</sup> *Ibíd.* Pág. 23.

incumplimiento de este deber por la parte que compete al empresario podría desembocar en la solicitud de la persona trabajadora de la extinción de su contrato de trabajo por incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del empresario; además, si dicho incumplimiento de la buena fe contractual por parte del empresario hubiese supuesto un acto contrario al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores, el acto del empresario se calificaría como infracción muy grave.

Otro límite interno al poder de dirección del empresario reside en la prohibición de abuso de derecho o ejercicio antisocial del poder, así como en la prohibición de fraude de ley, por lo que la posibilidad de que el empresario actúe mediante un ejercicio abusivo de su derecho se ve limitado a partir de que el contrato de trabajo se extinguirá por las causas consignadas válidamente en el contrato salvo que las mismas constituyan abuso de derecho manifiesto por parte del empresario.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que el poder de dirección del empresario ha de ser ejercido de forma regular, teniendo en cuenta que el trabajador tiene como deber básico cumplir las órdenes e instrucciones del empresario en el ejercicio regular de sus facultades directivas, por lo que cualquier orden dictada por quien no está legitimado para hacerlo no tienen que ser obedecidas por el trabajador.

De igual manera, las órdenes abusivas o dictadas por el empresario bajo abuso de derecho, así como las órdenes fraudulentas; las órdenes que imponen conductas antijurídicas o antisociales, que sean nocivas o técnicamente incorrectas, acabarían desencadenando en una declaración jurídica de nulidad, lo cual en último término

comportaría la justificación de que la persona trabajadora incumpliera su deber de obediencia.

Así, cuando se ejerce el poder de dirección con carácter ordinario se ejerce sin necesidad de alegación de causa justificativa; por el contrario, supuestos que signifiquen el ejercicio singular del poder directivo necesitan que exista una exigencia causal respecto de la motivación del ejercicio de dirección; ahora bien, aun cuando no se lleve a cabo una justificación expresa de la causa determinante de un acto empresarial no implica que se halle ante un poder de dirección ilimitado, prueba de ello es que en la aplicabilidad práctica del poder de dirección se traten de identificar una serie de límites concretos, como se pretende realizar en este apartado.

Se trata de que siempre debe existir una causa que legitime la decisión empresarial que haya sido tomada; cuestión distinta es que dicha causa haya de ser exteriorizada o no según la modalidad singular u ordinaria que se ejerza del poder directivo respectivamente, puesto que el ejercicio del poder directivo por el cual el empresario instale dispositivos de geolocalización para controlar el cumplimiento de la prestación de trabajo por parte de sus trabajadores puede conllevar la afectación del derecho a la intimidad y del derecho a la protección de los datos personales de estos últimos.

Al empresario le compete decidir si lleva a cabo la instalación del dispositivo de geolocalización o bien, como es más frecuente, utiliza el soporte correspondiente en el que ya viene integrado el mecanismo geolocalizador y que será el que entregue al trabajador a los efectos del cumplimiento de sus prestaciones laborales, de manera que



la empresa instalará o usará la geolocalización si entiende que existen razones legítimas para hacerlo, como pueden ser las sospechas de que la persona trabajadora está cometiendo un ilícito.

Esta consideración llevada al terreno propio en el que se desenvuelven los dispositivos de geolocalización implicaría que no pueden existir otras medidas empresariales menos gravosas con las que controlar la prestación laboral de la persona trabajadora por parte del empresario y que consigan hacerlo con la misma eficacia; es decir que la utilización del mecanismo de geolocalización sólo será legítima si no existen otros medios con los que lograr el objetivo empresarial sin un sacrificio tan importante como pueda ser en el caso de la geolocalización de los derechos de la intimidad y de la protección de los datos personales del trabajador.

## CAPÍTULO IV

### **4. Validez legal de la geolocalización del trabajador de los centros de llamadas o *Call Center* en Guatemala**

La industria emergente denominados centros de llamadas o *call centers* es un sector dinámico de la economía mundial cuyos empleos se cuentan por millones, con tendencias expansivas de las empresas dedicadas a esta actividad, quien tiene como finalidad administrar de modo competitivo los flujos de información y comunicación dentro de las empresas y las organizaciones, siendo una de sus características la notable actividad de innovación de los sectores de las tecnologías de información y el empleo de jóvenes egresados de nivel medio o universitarios.

#### **4.1. El trabajo en un centro de llamadas**

Un centro de llamadas constituye un lugar de producción de telemensajes y su estructura puede ser observada con las dimensiones típicas de un ensamble sociotécnico: proceso, organización y coordinación del trabajo; la esencia del proceso de trabajo es una telenegociación entre el usuario telefónico y el teleoperador que puede ser iniciada por el primero o por el segundo.

Esta negociación puede tener la simplicidad de una cadena de opciones rutinarias o bien la complejidad de una atención a un cliente que requiere asistencia técnica o que va a plantear una queja; entre los casos extremos de complejidad se encuentran los de centros



de llamadas públicos de atención a necesidades de ciudadanos; por lo que la organización del trabajo descansa en el concepto de campaña, la cual la define el producto obtenido con los resultados del trabajo realizado por el operador telefónico.

“La forma más sencilla de campaña es la venta directa, o cobranzas, mediante las llamadas en frío. Aunque se trata de las formas más sencillas de campaña, también conforman los mayores retos para la obtención de resultados: la irrupción agresiva del teleoperador en el espacio privado del usuario telefónico constituye el aspecto más criticado del telemarketing; el proceso y la organización del trabajo particulares de esta industria conforman un cuadro especial de condiciones de trabajo y modos de coordinación por parte de la empresa”.<sup>18</sup>

Como en todo proceso técnico de producción en serie, el objetivo de la gerencia es la rutinización para lograr objetivos de cantidad y calidad, pero a medida que esta industria adquiere madurez, las necesidades de la telenegociación se tornan menos susceptibles de rutinización, por lo que se habla así del paso de esta industria hacia una fase en la cual los centros de llamadas se transforman en centros de contacto, dentro de los cuales los procesos de trabajo se fundamentan en sistemas de conocimiento distribuido y negociación individualizada.

La cantidad de trabajo requerido es un aspecto crítico de las definiciones técnicas en un centro de llamadas, debido a la existencia de horas de exceso de trabajo y, por tanto, la

---

<sup>18</sup> Micheli, Jordy. **Los centros de llamadas como nuevos trabajos para el siglo XXI**. Pág. 4.

fluctuación del tráfico telefónico; a partir de lo cual, la administración del trabajo en esta industria desarrolla técnicas predictivas cada vez más precisas para conocer las necesidades de cargas de trabajo humano; sin embargo es difícil evitar la subutilización o bien la escasez de teleoperadores, lo cual obliga a la multifuncionalidad de los mismos, de modo de atender campañas simultáneamente, lo cual podría ser equivalente a una capacidad de producción flexible y simultáneamente en serie.

La velocidad y cantidad de la atención es un aspecto técnico asociado a la producción flexible, por lo que la forma de medición de la efectividad del proceso y la organización del trabajo es una relación entre el porcentaje de llamadas atendidas y el tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido; aunque cada campaña tiene sus requerimientos de eficiencia, un estándar internacional en llamadas atendidas es de 20 segundos de espera, por lo que la digitalización de éstas ha constituido sin duda la apertura hacia una industria de centros de llamadas globalizada y crecientemente importante para la operación de las empresas, tanto de producción material como de servicios.

“Los centros de llamadas iniciaron su existencia básicamente como nuevas funciones que ejercían las empresas interesadas en las ventas por teléfono o bien la atención a sus clientes; poco tiempo después, este servicio fue ofrecido en modalidad externa a las empresas por nuevas empresas que se dedicaban íntegramente a desarrollar las diversas prácticas de centro de llamadas. Las empresas de este nuevo segmento han sido las verdaderas propulsoras de la internacionalización de esta industria”.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> *Ibíd.* Pág. 5.

La difusión y adaptabilidad de la tecnología básica de un centro de llamadas permitió la adopción temprana de la misma en diversas naciones de desarrollo medio, en las cuales existían ya necesidades empresariales derivadas de la emergencia de los servicios en la economía y del consumo masificado, que se trataba de una fase económica con un importante crecimiento y se gestaba el inicio de la fase de globalización de servicios que sirviera básicamente para colocar ventas y cobrar adeudos.

#### **4.2. Los centros de llamadas y la relocalización del trabajador**

La industria de centros de llamadas se ve sometida a los patrones de relocalización que han sido tradicionales desde la llamada nueva división internacional del trabajo, en la cual los salarios bajos han desempeñado un importante papel como fuerza de atracción de inversiones.

“El costo de la fuerza de trabajo en la industria de los *call center* representa en promedio 60%, así que las diferencias internacionales tienen un peso importante en la corriente de relocalizaciones. Entre Estados Unidos e India, por ejemplo, se tiene una brecha de aproximadamente \$30 dólares por operador–hora. En México el costo del trabajo es de aproximadamente \$12 dólares por hora mientras que en Argentina es de \$8 dólares”.<sup>20</sup>

Estas diferencias explican la distribución de operaciones entre diversos centros internacionales, por lo que se ha calculado que la dimensión aproximada de este flujo

---

<sup>20</sup> **Ibíd.** Pág. 6.

internacional de trabajo fue de cientos de miles puestos de trabajo en el año 2004 pero se proyecta que, a finales del año 2030, las empresas de centros de llamadas manejarán campañas bajo el esquema de relocalizaciones, absorbiendo un elevado porcentaje de la demanda de trabajo que existirán en el mundo.

Este crecimiento exponencial de las empresas de centros de contacto ha llevado a que esta industria se ha convertido en uno de los principales focos de atención en diversos países, al advertirse la vitalidad de su crecimiento y las potencialidades para generar empleo, especialmente en la población que egresa de los estudios profesionales, la más afectada por el desempleo estructural que caracteriza a la economía contemporánea.

“En América Latina diversas iniciativas empresariales y gubernamentales tienden a apoyar la capacidad de la industria como creadora de empleos, especialmente frente a las potencialidades del mercado estadounidense. La industria argentina tiene un papel destacado con oficinas de representación en Miami que buscan atraer operaciones; en Panamá el gobierno promueve la enseñanza del idioma inglés para que su fuerza de trabajo tenga competitividad; en Colombia se intenta una estrategia de abaratamiento del uso de la infraestructura de telecomunicaciones y en México grandes inversiones se dirigen a captar el mercado hispanoparlante de Estados Unidos”.<sup>21</sup>

Como se aprecia, el trabajo en los centros de llamadas conforma un sector creciente de la fuerza laboral en distintos países y se constituye como un rasgo distintivo de la

---

<sup>21</sup> Bagnaro, Saúl. **Centros de llamadas: tendencias y problemas**. Pág. 19.

sociedad de la información, por la creciente necesidad de diversas empresas y organizaciones de gestionar su ciclo de negocios a través de la información y comunicación, lo cual da origen al fenómeno general de una superposición de servicios en la producción material y consecuentemente al crecimiento de la economía.

“La postindustrialización en donde se ubican los centros de llamadas, trae a la escena laboral nuevos contingentes de mano de obra que son ocupados en los sectores que adquieren preponderancia: los servicios. Esta mano de obra está compuesta por jóvenes y sin embargo el nuevo modelo de economía basada en servicios y frecuentemente uso intensivo de tecnologías de información y comunicación, no es una fuente de empleo suficiente para las dimensiones de la nueva oferta de fuerza de trabajo. Este es un tema de creciente interés internacional al cual la OIT ha dedicado atención”.<sup>22</sup>

Las tendencias muestran que los jóvenes constituyen el segmento poblacional con mayores niveles de desempleo y que en general cuando laboran lo hacen bajo condiciones precarias, con bajas remuneraciones y en la economía informal; asimismo, a mayor nivel de educación en este segmento de la población, la desocupación disminuye, aunque la falta de datos desglosados por edad hace difícil tener una perspectiva global de la distribución sectorial de los jóvenes en el mercado de trabajo, pero su supone que en muchos países de América Latina, el sector de los servicios absorbe entre ocho y nueve de cada diez trabajadores jóvenes y el resto trabaja en el sector de las manufacturas o la construcción.

---

<sup>22</sup> **Ibíd.** Pág. 20.

“La clave de la economía de un centro de llamadas radica en su estructura de costos, la cual la parte determinante corresponde al trabajo, como hemos señalado. Ello explica la creciente avidez que han mostrado las empresas dedicadas al negocio del telemarketing para instalar centros en regiones o países de bajos costos salariales. América Latina y el Caribe forman una reserva de trabajo competitivo para el telemercado de Estados Unidos, en idioma inglés, pero también, crecientemente, en idioma español para el mercado hispano”.<sup>23</sup>

Además de la capacidad de expresarse en el idioma necesario, la condición básica que permite a los trabajadores formar parte de esta nueva estructura global de centros de producción de comunicación telefónica, es la de contar con estudios universitarios; ello garantiza la competencia comunicacional que requiere el negocio, por lo que hasta el momento, una característica extendida acerca de la gestión laboral en los centros de llamadas es la debilidad de los sistemas de capacitación para el trabajo.

Los trabajadores entran en funciones con un mínimo de tiempo dedicado por la empresa para que aprendan los sistemas de operación y, sobre todo, la retórica y terminología que debe ser empleada en su relación con el cliente; por lo que esta cuasi ausencia de costos de aprendizaje es una de las ventajas de los centros de llamadas en su ciclo de rentabilidad y sin duda su fuente es la utilización de mano de obra universitaria, la cual tiene ya la capacidad de aprendizaje tácito y el interés por crear sus propios sistemas de operación con la finalidad de lograr mejores ingresos.

---

<sup>23</sup> **Ibíd.** Pág. 21.



El mundo cognitivo de los estudiantes universitarios es la fuerza productiva fundamental de la industria de los centros de llamadas, pues tanto la tecnología digital, como las habilidades comunicativas y la capacidad de comprensión del mercado al que se dirigen, además de la resistencia física y emocional con que cuentan, son aspectos de su trabajo que ya han sido previamente internalizados en su etapa estudiantil.

“Se establecen las siguientes características que pueden ser aplicadas a un perfil general de los trabajadores de los centros de llamadas: los trabajadores del telemercado no ejercen una profesión sino que ponen en acción competencias sociales tales como el control de sí mismos, saber hablar correctamente, saber afrontar situaciones de controversia o bien saber responder el teléfono, su trabajo es a la vez opresivo y alienante y deja poco espacio para la autonomía, porque la prácticamente ilimitada oferta de mano de obra permite a esta industria operar con altas tasas de rotación, asegurando que quienes desempeñan el trabajo, lo hagan con los estándares requeridos”.<sup>24</sup>

Por otro lado la regulación del trabajo suele ser un tema poco relevante para la coordinación laboral que debe ejercer la empresa, pues un centro de llamadas suele tener una estructura jerárquica bastante plana, ya que requiere a los teleoperadores en la base, a supervisores en un nivel intermedio y a la gerencia en la parte superior, aunque los objetivos y características de las campañas pueden generar una mayor complejidad en esta estructura, en la medida en que los teleoperadores adquieren experiencia y capacidades para desarrollar funciones más críticas.

---

<sup>24</sup> Cestau, Luís. **El avance de los centros de llamadas**. Pág. 27.



El común denominador es, sin embargo, una forma de regulación flexible, porque es frecuente que los trabajadores sean contratados no por su centro de trabajo sino por una tercera empresa de colocaciones que es con la cual se maneja la relación contractual; además, es común que al firmar el contrato se firme también una renuncia con la fecha en blanco, por no mencionar que los contratos son de corta duración y se renuevan varias veces para no generar derechos laborales.

“En el sector de las empresas de telecomunicaciones existen estructuras de organización laboral que intentan negociar fórmulas de derechos laborales y códigos de buena conducta, sin embargo, la industria del telemercado es profunda y diversificada, dando pie a un amplio sector laboral en el cual prima el objetivo de la cantidad y costo de producción por encima de consideraciones sobre calidad y condiciones de trabajo”.<sup>25</sup>

Como se aprecia, un centro de llamadas produce una interacción entre el teleoperador y el usuario y un registro digital de la interacción misma, donde el primero es un servicio que se consume en el acto de producirse y el segundo es información que se debe transformar en conocimiento, por lo que el carácter de ese bien es el típico activo intangible de la empresa, siendo las diversas tecnologías son las que brindan a la fuerza de trabajo el instrumento para cumplir este doble propósito, así que son éstas las que desempeñan el papel motriz de la capacidad de servicio y de cognición del ensamble técnico que conforma el un centro de llamadas, en el cual la fuerza de trabajo se adapta de modo constante a las innovaciones generadas por proveedores de tecnología.

---

<sup>25</sup> **Ibíd.** Pág. 28.



La gente en su calidad de clientes y usuarios es la gran fuente de información de los centros de llamadas y la infraestructura técnica es cada vez más una gran memoria digital que impone tareas y ritmos a partir de su propia información en crecimiento, mediante una variedad de instrumentos y técnicas, tales como marcador, predictivo, grabación de llamadas, pantallas, distribución automática de llamadas, respuesta de voz interactiva, reconocimiento de voz y texto a voz, entre otros.

Por ende, la expansión tecnológica es el primer ámbito para describir el desarrollo del sistema de la industria y sus momentos de cambio relevantes; junto a ello, la fuerza de trabajo, en su organización y competencias conforma un segundo ámbito de descripción del sector industrial de los centros de llamadas, los cuales generan interacciones e información que tienen un valor de uso en mercados específicos, tales como el bancario, de telecomunicaciones, seguros, comercio y transportes, entre otros.

La expansión internacional de los servicios ha permitido el consiguiente despliegue de la industria de centros de servicios y su ritmo de crecimiento está vinculado a la economía global de los servicios en sus diferentes mercados específicos, en donde las tecnologías de los centros de servicios permiten que la competencia en cada mercado se sustente en procesos de identificación de consumidores para adquirir ventajas dinámicas, lo cual es un fenómeno novedoso de la economía basada en consumo masivo que permite combatir un importante grado de incertidumbre.

En esta actividad empresarial de los centros de llamadas, la masividad de la producción y singularización del consumo es una tendencia posible gracias a las nuevas plataformas

tecnológicas y organizativas de los centros, en su función de información y conocimiento por lo que, en la actualidad es el grupo de los centros de llamadas que prestan este servicio a otras empresas, es el que marca el dinamismo internacional de la industria, conformando un sector multinacional que promueve inversiones, empleo y estándares en diversos países.

“La tercerización aparece fuertemente relacionada con el dinamismo del mercado y su segmentación/protección, puesto que se trata de mercados internacionales en gran medida y las empresas de la industria de centros de llamadas los pueden abarcar mediante políticas de relocalización, puesto que las tecnologías y modos de operación han permitido la introducción de un modelo de competencia en los mercados de servicios que consiste en la singularización de los clientes de consumos masificados. Así, los mercados que son atendidos son el de servicio masificado, el servicio masificado individualizado y el profesional”.<sup>26</sup>

Los mercados del primer tipo están asociados al nivel más bajo de salarios, la mayor precariedad, menor autonomía del trabajador y mayor grado de estandarización, así como la mayor juventud de los teleoperadores; en el extremo opuesto, los mercados profesionales tienen que ver con clientes de mayor exigencia y de alto valor para la empresa y por ello la escala salarial más elevada, el trabajador cuenta con la mayor autonomía, las interacciones exigen un alto grado de conocimiento y se trata de trabajadores cercanos o mayores a los 30 años de edad.

---

<sup>26</sup> *Ibíd.* Pág. 29.

### 4.3. Validez de la geolocalización del trabajador en los centros de llamadas en Guatemala

El trabajo en el sector de los centros de llamadas o *call centers* es sin duda el aspecto que más ha llamado la atención y no sin razón, puesto que se trata de un sector económico que brinda un empleo creciente y en cuyo proceso de trabajo existe una singular estructura de precariedad, altos ritmos de operación y también en muchas ocasiones una alta dosis de conocimiento, todo ello integrado a una tecnología informática avanzada que exige una adaptación muy cercana de hombre y máquina.

Los trabajadores son también en mayoría jóvenes con formación profesional; así, en donde están implantados los centros de llamadas en Guatemala son áreas que constituyen un importante acervo de empleo que permite una salida laboral para masas de jóvenes con formación universitaria o incluso sin ella, puesto que el teleoperador se ha convertido en una figura representativa de la estructura laboral de la economía de servicios emergente en suelo guatemalteco.

El proceso de trabajo en un centro de llamadas conlleva la comunicación y negociación, así como la gestión de información, en donde la primera es la condición básica de la operación y el contenido de la comunicación es un proceso de telenegociación; mientras que, en la gestión de la información es cada vez más un componente importante del proceso de trabajo, a medida que las tecnologías permiten almacenar, ordenar y distribuir datos obtenidos del proceso de comunicación, por lo que la organización del trabajo descansa en el concepto de campaña, cuyo componente es el conocimiento.



La cantidad de trabajo requerido es un aspecto crítico de las definiciones técnicas en un centro de llamadas, debido a la fluctuación del tráfico telefónico, por lo que la administración del trabajo en esta industria desarrolla técnicas predictivas cada vez más precisas para conocer las necesidades de cargas de trabajo humano, por lo que el proceso y la organización del trabajo particulares de este sector industrial conforman un cuadro especial de condiciones de trabajo y modos de coordinación por parte de la empresa, porque las necesidades de la telenegociación se tornan menos susceptibles de rutinización.

La gestión de la fuerza de trabajo, a cargo de supervisores y de sistemas de métrica de la operación, no deja de ser opresiva y los trabajadores crean sus propias formas de resistencia; sin embargo, este doble juego de capacidad laboral y control de la dirección crean un sistema de producción masivo y que opera sin contratiempos, dentro de una lógica de mejora continua.

Las habilidades del teleoperador son determinantes para construir un conocimiento compartido con el cliente en el marco de una intención comercial definida, bajo una norma de producción masificada con uso intensivo de la fuerza de trabajo con rutinas establecidas y una base técnica de automatización.

Estos modelos de negocios definen de manera clave las características esenciales de las relaciones laborales y su conceptualización constituye un avance en los estudios sociales y económicos sobre los mercados de trabajo, pues relacionan con bastante precisión los



procesos y la organización del trabajo, y consecuentemente las competencias del teleoperador, con el tipo de producto que genera.

Cuando los patronos, especialmente de los centros de llamadas o *call center* buscan geolocalizar a sus trabajadores como una forma de presionarlos para que cumplan con los productos o resultados para los cuales fueron contratados, es establecer una boleta de evaluación en la cual se estandaricen los plazos y resultados comprobados científicamente para alcanzar los objetivos laborales establecidos a los trabajadores, por lo que la geolocalización implica una violación al derecho del trabajador a su intimidad e integridad personal y una violación a las leyes laborales del país.

A partir de esta violación a la intimidad e integridad personal del trabajador se entiende que la geolocalización conlleva una intromisión de terceros en la vida privada de las personas, en este caso del patrono en la intimidad del trabajador y que al no tener fundamento legal ni técnico en Guatemala, la geolocalización de parte de los patronos constituye una violación a los derechos laborales que incluso conlleva a la persecución penal por abuso de derecho de parte de los patronos.



## CONCLUSIÓN DISCURSIVA

La geolocalización del trabajador de los centros de llamadas o *Call Center* en Guatemala, no tiene sustento legal, por lo cual viola el derecho a la intimidad y la integridad personal de los trabajadores, puesto que mientras no cuente con el conocimiento informado de los empleados, sería un abuso de parte del patrono la intromisión en la vida privada del trabajador, sin importar que argumente esta intromisión a partir de establecer la eficiencia y eficacia laboral de los trabajadores.

Para evitar que el patrono viole el derecho a la intimidad de los trabajadores, el Ministerio de Trabajo, a través de la Inspección General de Trabajo, debe notificar a los patronos que no está legalmente autorizado utilizar la geolocalización como una forma de controlar las actividades laborales de los trabajadores, a excepción de que se utilice un sistema de posicionamiento global, conocido como GPS, para la ubicación de los vehículos y las vías que los mismos utilicen, con la finalidad de que los trabajadores no se desvíen de sus rutas sin ningún fundamento, de lo contrario están actuando contrario a los derechos de los trabajadores, quienes pueden accionar legalmente para que el patrono no viole su derecho a la intimidad.





## BIBLIOGRAFÍA

AKMAL, Saidov. **El derecho al trabajo**. Argentina: Ed. Espacio Editorial, 2004.

ALEGRE NUENO, Manuel. **La geolocalización como prueba en el proceso por despido**. Argentina: Ed. Universidad de la Rioja, 2021.

BAGNARO, Saúl. **Centros de llamadas: tendencias y problemas**. Argentina: Ed. Abeledo-Perrot, 2006.

CESTAU, Luís. **El avance de los centros de llamadas**. España: Ed. Tirant Lo de Blanc, 2010.

MICHELI, Jordy. **Los centros de llamadas como nuevos trabajos para el siglo XXI**. Ed. Trillas, México, 2010.

MOLINA HIGUERA, Angélica. **Contenido del derecho individual al trabajo**. México: Ed. Limusa, S. A., 2010.

MORAL GUADILLA, Pilar. **Sistemas de geolocalización**. México: Ed. Anaya Editores, S. A., 2008.

SIEGLER, Richard. **Derecho a trabajar**. España: Ed. Aranzadi, S.A., 2012.

VEGA, María. **El derecho del trabajo**. México: Ed. Editores Mexicanos Unidos, 2012.

### **Legislación:**

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

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