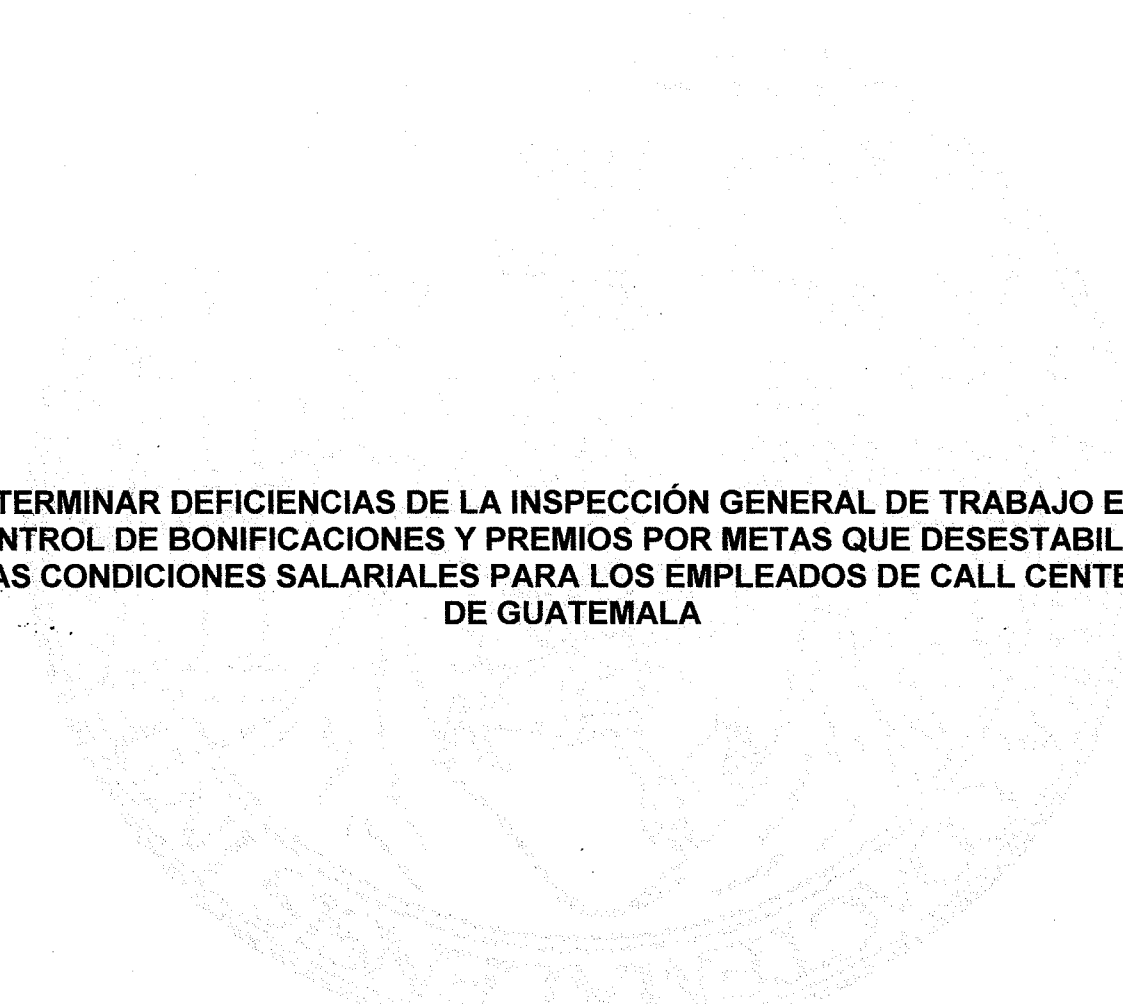


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**DETERMINAR DEFICIENCIAS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO EN EL
CONTROL DE BONIFICACIONES Y PREMIOS POR METAS QUE DESESTABILIZAN
LAS CONDICIONES SALARIALES PARA LOS EMPLEADOS DE CALL CENTERS
DE GUATEMALA**

RUBÉN EDGARDO HERNÁNDEZ AQUECHE

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2022

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

**DETERMINAR DEFICIENCIAS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO EN EL
CONTROL DE BONIFICACIONES Y PREMIOS POR METAS QUE DESESTABILIZAN
LAS CONDICIONES SALARIALES PARA LOS EMPLEADOS DE CALL CENTERS
DE GUATEMALA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

RUBÉN EDGARDO HERNÁNDEZ AQUECHE

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, noviembre de 2022

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

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



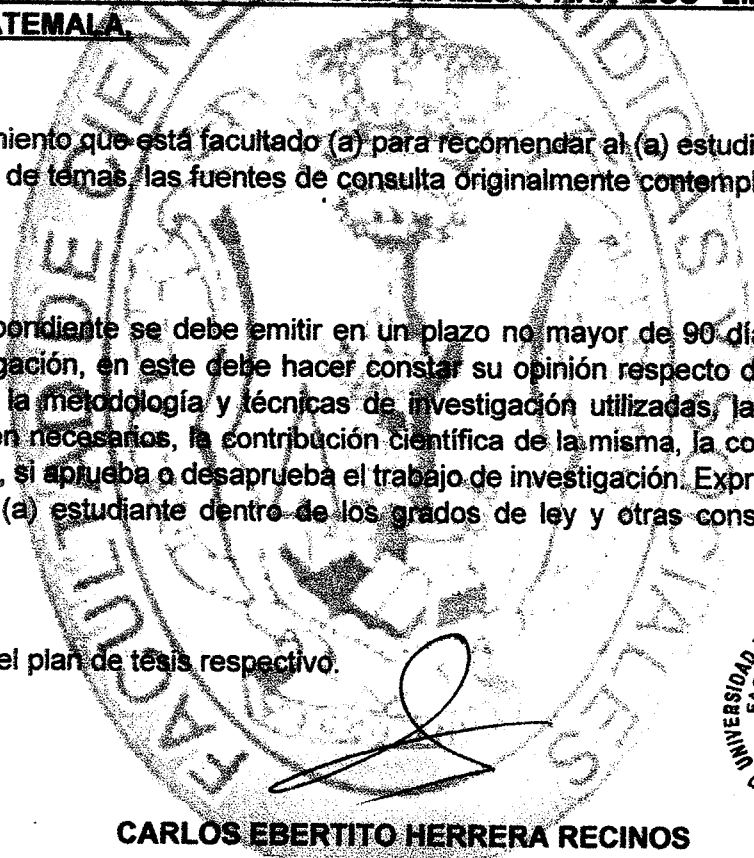
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala, 17 de septiembre de 2020.

Atentamente pase al (a) Profesional, JHENNY DEL ROSARIO MONROY BATRES, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante, RUBÉN EDGARDO HERNÁNDEZ AQUECHE, con carné 200015850 intitulado: DETERMINAR DEFICIENCIAS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO EN EL CONTROL DE BONIFICACIONES Y PREMIOS POR METAS QUE DESESTABILIZAN LAS CONDICIONES SALARIALES PARA LOS EMPLEADOS DE CALL CENTERS DE 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

SAQO

Fecha de recepción 20 / 09 / 2022

Jenny del Rosario Monroy Batres

Asesor(a)
(Firma y sello)

Licda. Jenny del Rosario Monroy Batres
Abogada y Notaria



Licda. Jhenny del Rosario Monroy Batres
Abogada y Notaria
Colegiada 10,104



Guatemala 07 de marzo del año 2022

Dr. 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.



Distinguido Doctor:

Atentamente me dirijo a usted para informarle que en mi calidad de asesora de tesis del alumno **RUBÉN EDGARDO HERNÁNDEZ AQUECHE**, según nombramiento recaído en mi persona de fecha diecisiete de septiembre del año dos mil veinte he procedido a la asesoría del tema denominado: **“DETERMINAR DEFICIENCIAS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO EN EL CONTROL DE BONIFICACIONES Y PREMIOS POR METAS QUE DESESTABILIZAN LAS CONDICIONES SALARIALES PARA LOS EMPLEADOS DE CALL CENTERS DE GUATEMALA”**, le doy a conocer:

- a) He asesorado metódica y técnicamente el trabajo de tesis del estudiante y le he sugerido correcciones necesarias para la mejor comprensión del tema desarrollado, las cuales fueron enmendadas oportunamente, constando la tesis de cuatro capítulos que se desarrollaron en orden lógico que contienen un tema jurídicamente importante.
- b) En el contenido científico y técnico de la tesis abarcó tópicos de importancia como lo son las deficiencias de la Inspección General de Trabajo en la fiscalización de bonificaciones a los trabajadores de call centers en el país.
- c) La metodología y técnicas de investigación fueron las adecuadas. Su utilizaron los métodos analítico, sintético, deductivo e inductivo. Dentro de las técnicas empleadas se encuentran la bibliográfica y la documental.
- d) Se seleccionó el material de estudio adecuado y se estudió el fenómeno investigado, culminando con la comprobación de la hipótesis y alcanzando los objetivos tanto generales como específicos, con la finalidad de establecer doctrinariamente y jurídicamente la forma de resolver esta problemática en la práctica.
- e) La redacción cuenta con una secuencia ideal que comienza con temas que llevan al lector al desarrollo del tema central para el correcto entendimiento del mismo y al cumplimiento del procedimiento del método científico. Se hace la aclaración que entre el alumno y la asesora no existe parentesco alguno dentro de los grados de ley.

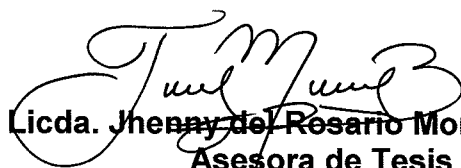
Licda. Jhenny del Rosario Monroy Batres
Abogada y Notaria
Colegiada 10,104

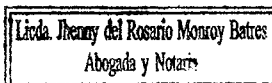


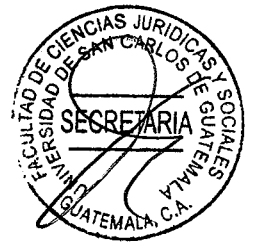
- f) La conclusión discursiva se encuadra en la realidad guatemalteca desde el punto de vista legal y está debidamente estructurada al contenido del plan de investigación elaborado.

La tesis reúne efectivamente los requisitos legales señalados en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo cual emito **DICTAMEN FAVORABLE**, para que pueda continuar con el trámite correspondiente, para evaluarse posteriormente por el Tribunal Examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Atentamente.



Licda. Jhenny del Rosario Monroy Batres
Aseñora de Tesis
Col. 10,104

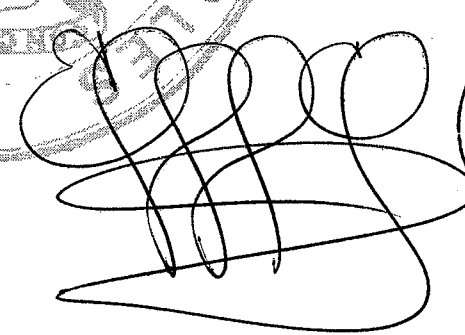


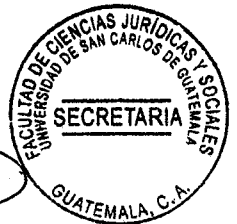


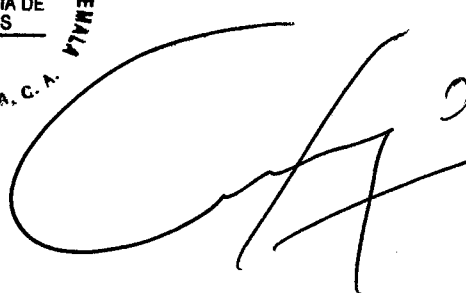
Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala, once de octubre de dos mil veintidós.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante RUBÉN EDGARDO HERNÁNDEZ AQUECHE, titulado DETERMINAR DEFICIENCIAS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO EN EL CONTROL DE BONIFICACIONES Y PREMIOS POR METAS QUE DESESTABILIZAN LAS CONDICIONES SALARIALES PARA LOS EMPLEADOS DE CALL CENTERS DE 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 ser Referente de fe y guía espiritual, que con sus bendiciones me permite culminar con éxito esta nueva etapa de mi vida.

A MIS PADRES:

Olga Esperanza Aqueche Mansilla y Luis Guido Hernández Castañeda, que con paciencia, esfuerzo, sacrificio y educación son forjadores de lo que hoy en día soy, gracias por su amor incondicional; esto también es por y para ustedes.

A MI ESPOSA:

Ingrid Elizabeth Nájera Mijangos, con un profundo amor y agradecimiento a su apoyo y comprensión incondicional. Mi éxito también es suyo.

A MI ASESORA Y AMIGA:

Jenny Rosario Monroy Batres, gracias por el apoyo y consejos.

A MIS FAMILIARES:

Que me han apoyado y ayudado en todo momento; son parte importante en cada etapa de mi vida.

A:

La Universidad de San Carlos de Guatemala, nuestra Alma Mater por permitirnos formarnos como profesionales, por cada uno de sus educadores que compartieron sus conocimientos y consejos, que contribuyeron grandemente en nuestro crecimiento personal y

profesional y a la Facultad de Ciencias Jurídicas
y Sociales.





PRESENTACIÓN

El tema señala las deficiencias de la Inspección General de Trabajo en el control de bonificaciones y premios por metas que desestabilizan las condiciones salariales de los empleados de call centers, siendo esencial que se cuente con una visión general de las relaciones de trabajo en el subsector de los servicios de telecomunicaciones y de la industria de los centros de llamadas, que abarcan y prestan servicios a muy distintos sectores, en donde se refleja la transición de las operaciones de voz a la interacción multicanal o mixta con el cliente, a través del correo electrónico, otros sistemas de mensajería instantánea, redes sociales y las aplicaciones móviles.

El tema desarrollado pertenece a las investigaciones cualitativas, y pertenece al derecho público, específicamente al derecho laboral. Se llevó a cabo un estudio en la República de Guatemala, durante los años siguientes: 2018-2020.

El objeto de la tesis indicó la problemática de actualidad de la Inspección General de Trabajo al no fiscalizar adecuadamente el trabajo de los empleados de call centers, así como la composición de su fuerza de trabajo, las condiciones contractuales y las relaciones laborales en esos sectores, al no centrarse en los contratos y en su pago salarial. Los sujetos en estudio fueron los trabajadores, patronos y la Inspección General de Trabajo. El aporte académico señaló la inoperancia de la Inspección General de Trabajo en relación a que no controla debidamente las condiciones salariales, ni las bonificaciones y premios por metas de quienes laboran en los call centers.



HIPÓTESIS

Las actuales deficiencias de la Inspección General de Trabajo en el control de bonificaciones y premios por metas no permiten la estabilidad de las condiciones salariales para los empleados de call centers, ni una debida organización de labores, composición de la fuerza de trabajo, condiciones contractuales y estabilidad en las relaciones laborales en los servicios de telecomunicaciones que prestan en los centros de llamadas.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis formulada se comprobó y dio a conocer las deficiencias de la Inspección General de Trabajo en el control de bonificaciones y premios por metas de los empleados de call centers, así como lo fundamental de la reestructuración, reorganización de los procesos de trabajo y la necesidad de que se asegure la viabilidad y el uso de tecnologías cada vez mayormente avanzadas que modifiquen las relaciones de trabajo en las empresas de telecomunicaciones y de los centros de contacto para el justo pago de salarios.

Se emplearon los métodos necesarios para la investigación y orientación del trabajo de acuerdo a los objetivos propuestos y fueron los siguientes: analítico, sintético, inductivo y deductivo. Se utilizó la técnica documental, la cual permitió la recolección de libros de texto, revistas e información bibliográfica necesaria para el conocimiento de las teorías relacionadas con el tema, que sirvieron de fundamento para darle una pronta solución al problema.

ÍNDICE

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

CAPÍTULO I

1. El trabajo.....	1
1.1. El trabajo humano.....	1
1.2. Trabajo productivo.....	2
1.3. Trabajo por cuenta ajena.....	4
1.4. Trabajo libre.....	6
1.5. Trabajo subordinado.....	8
1.6. Derechos sociales mínimos de la legislación laboral.....	9

CAPÍTULO II

2. El salario en la sociedad guatemalteca.....	15
2.1. Concepto.....	16
2.2. Naturaleza jurídica.....	17
2.3. Elementos del salario.....	21
2.4. Finalidades del salario.....	22
2.5. Importancia.....	23
2.6. Características.....	24
2.7. Principios.....	27
2.8. Teorías sobre el salario.....	30

CAPÍTULO III

3. Los call centers.....	33
3.1. Concepto.....	35



3.2.	Objetivos.....	36
3.3.	Tipos de call centers.....	37
3.4.	Particularidades de los call centers internos.....	38
3.5.	Particularidades del call center externo.....	39
3.6.	El control de los resultados de un call center.....	40
3.7.	Tecnología.....	40
3.8.	Principales desafíos.....	41
3.9.	Motivación laboral.....	42

CAPÍTULO IV

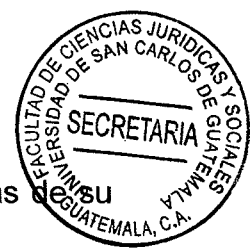
4.	Las deficiencias de la Inspección General de Trabajo en el control de bonificaciones y premios por metas que desestabilizan las condiciones salariales.	45
4.1.	Historia de la Inspección General de Trabajo.....	46
4.2.	Importancia de la Inspección General de Trabajo.....	47
4.3.	La Inspección General de Trabajo y el cumplimiento de responsabilidades....	47
4.4.	Las obligaciones de los inspectores de trabajo.....	48
4.5.	Las funciones de la Inspección General de Trabajo.....	56
4.5.	Determinación de las deficiencias de la Inspección General de Trabajo en el control de bonificaciones y premios por metas que desestabilizan las condiciones salariales para empleados de call centers.....	61
	CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	67
	BIBLIOGRAFÍA.....	69

INTRODUCCIÓN

El tema se eligió para determinar las deficiencias de la Inspección General de Trabajo en el control de bonificaciones y premios por metas que desestabilizan las condiciones salariales para los empleados de call centers de Guatemala. La Inspección General de Trabajo es una dependencia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que se encarga de la verificación del cumplimiento de las normas de trabajo, así como de la salud y seguridad ocupacional de los lugares de trabajo. Actualmente, los centros de contacto son el principal mecanismo, a través del cual, las empresas, los servicios públicos y las organizaciones interactúan con los usuarios, clientes y el público, pudiendo operar en áreas como el telemarketing, la atención al cliente, el asesoramiento, la tramitación de pedidos, las reservas, el cobro de facturas y otros procesos empresariales.

Las cifras de empleo de los centros de contacto corresponden necesariamente a estimaciones, en gran medida porque, a excepción de los centros subcontratados, no existe un sector diferenciado en centros de contacto. En los países desarrollados donde los gobiernos mantienen una clasificación de ocupaciones y sectores, los centros de llamadas y de contacto abarcan diversos sectores, por lo que no pueden cuantificarse. Por su parte, el empleo en los call centers creció de forma significativa durante la última década en todo el mundo y en los años posteriores a la crisis financiera se produjo un gran crecimiento, seguido de un estancamiento en muchos lugares, al tiempo que se reconfiguró la distribución mundial del trabajo y su patrón de desarrollo combinado y desigual.

Los trabajadores de los call centers o centros de llamadas reciben o realizan llamadas controladas por sistemas de distribución automática o sistemas de marcación predictiva, al tiempo que acceden a información contenida en las bases de datos, Internet u otras fuentes, siendo gran parte de su labor la que deberá encontrarse sujeta a control por parte de la Inspección General de Trabajo como se dio a conocer con los objetivos planteados. La hipótesis se comprobó e indicó la falta de control de bonificaciones y premios por metas de los trabajadores de estos establecimientos, así como también las



malas condiciones de trabajo y salarios no acordes a sus actividades derivadas de su relación laboral.

El sector de los call centers necesita una fuerza de trabajo flexible y adaptable, debido a que las fluctuaciones estacionales, la demanda de los consumidores, los avances tecnológicos y las novedades del mercado afectan profundamente al sector y a las prácticas de empleo. Las relaciones de trabajo en los centros de contacto son tendientes a ser de duración determinada y temporal, y la tasa anual de rotación de personal suele ser bien elevada, dado que muchos trabajadores se marchan voluntariamente para ascender profesionalmente o por otros motivos.

El crecimiento desmedido de los centros de contacto virtuales y del trabajo a domicilio tiene claras repercusiones para las relaciones de trabajo, sobre todo en lo relativo a la individualización del trabajo y el control a distancia, debiéndose estimar que la proporción de las organizaciones o empresas que utilizaban a los trabajadores se duplicó al ser contratados los trabajadores de los call centers.

La formación y el desarrollo de competencias para todos los trabajadores de los servicios de telecomunicaciones y los centros de trabajo es de crucial importancia, especialmente si se consideran los cambios que tienen lugar en estos sectores y la necesidad de contar con nuevas competencias profesionales para responder a la evolución de la tecnología y a la transformación fundamental del mercado.

Las técnicas utilizadas fueron la bibliográfica y documental, así como los métodos analítico, sintético, inductivo y deductivo. La tesis se dividió en cuatro capítulos: el primero, analizó el trabajo, trabajo humano, trabajo productivo, trabajo por cuenta ajena, trabajo libre y trabajo subordinado; el segundo, indicó el salario en la sociedad guatemalteca; el tercero, estableció los call centers; y el cuarto, estudio las deficiencias de la Inspección General de Trabajo en el control de bonificaciones y premios por metas que desestabilizan las condiciones salariales para los empleados de call centers.



CAPÍTULO I

1. El trabajo

El sentido en que el derecho del trabajo emplea el término trabajo, no tiene coincidencia alguna con el que ese concepto tiene en el lenguaje común. En el mismo, el trabajo consiste en cualquier ocupación, mientras para aquél, es únicamente el que posee ciertas características. De esa manera, en su acepción amplia, es trabajo la labor que lleva a cabo un vendedor que ofrece mercadería al público, o la del campesino que labra la tierra en su parcela, o bien la de un médico que atiende a sus pacientes en su consultorio.

1.1. El trabajo humano

El trabajo consiste en una acción consciente que se lleva a cabo por un sujeto, siendo la evolución científica la que permite preguntarse en la actualidad si solamente la especie humana tiene la capacidad de la realización de un trabajo, así entendido. Únicamente los seres humanos son sujetos de derecho y, por ende, es el trabajo de los mismos, el que le es de interés al derecho.

“El derecho del trabajo se ocupa del trabajo humano y el mismo ha sido tradicionalmente dividido en manual e intelectual, de acuerdo se emplee y está tradicionalmente dividido. En su origen la distinción era radical y conllevó diferentes condiciones para unos y otros trabajadores, lo cual, sucedía cuando el trabajo intelectual era desarrollado por los



hombres en libertad; mientras que el manual, por los esclavos o los siervos. Pero, después de la separación de un tipo y otro de trabajo comenzó a relativizarse, por cuanto todo esfuerzo humano tiene en proporciones distintas componentes tanto manuales como intelectuales, así como las regulaciones de ambos que fueron unificándose y uniformándose”.¹

En el ordenamiento jurídico, la tendencia a la supresión de las diferencias entre los trabajadores manuales denominados obreros y los intelectuales llamados empleados, tanto en su denominación como en su régimen, se ubican dentro de la década de los años setenta en el campo de la seguridad social. En la actualidad, son pocas las excepciones, a veces justificadas y otras veces no como una protección mayor frente a accidentes de trabajo o enfermedades profesionales para los trabajadores de actividades sobre todo manuales, siendo su regulación fusionada.

1.2. Trabajo productivo

El trabajo es un esfuerzo encaminado a una finalidad. El sujeto al desplegar su actividad es el que se propone el alcance de un determinado objetivo. La finalidad buscada puede ser una misma o varias, y en ese último caso combinadas entre sí de distintas formas.

La única actividad que se encuentra excluida del derecho del trabajo es la que se desarrolla con fines no económicos, como sucede con las labores de la organización que hayan sido ejecutadas en un partido político, o por la participación en grupos de vigilancia nocturna

¹ Lima Gómez, Diego Oswaldo. **Regulaciones especiales del trabajo**. Pág. 52.



por los vecinos de una localidad en la que habitan. Ello, no significa que necesariamente en todas las demás tiene intervención dicho ámbito legal, debido a que también puede llevarlo a cabo el derecho civil y el derecho mercantil. El primer tipo de trabajo es, no productivo y el resto puede ser tomado en consideración como productivo.

“El trabajo es productivo cuando se encamina al reporte de un beneficio económico, de cualquier grado, a la persona que lo lleva a cabo. O sea, quien cumple con una determinada labor espera la obtención de ella mediante un provecho económico, significativo o no, aunque también tenga otras aspiraciones”.²

El beneficio económico al que se hace referencia es consistente por lo general en dinero, entregado a cambio de servicios o de bienes, pero puede también hacer referencia a cualquier objeto, siempre que pueda valorizarse en dinero. Pero, no queda comprendido en aquél, lo que el sujeto produce para su mismo consumo.

Para que un trabajo sea calificado como productivo, el fin económico expresado por el sujeto que lo presta no tiene que ser el único, ni siquiera el principal, ni tampoco cuantioso. Es suficiente que exista ese objetivo, no importando su proporción con los demás que de forma común lo acompañarán. Además, el resultado esperado por el sujeto que lleva a cabo la labor puede no ser alcanzado. En cualquiera de esos casos, el trabajo sería productivo, debido a que para esos efectos no es de interés tanto que el provecho económico se llegue a obtener, como que en condiciones normales se hubiera alcanzado.

² Rodríguez Manzini, Jorge. **Curso de derecho del trabajo**. Pág. 26.



O sea, el trabajo tiene que ser susceptible del resultado. Además, el beneficio económico tiene que ser individual y directo, únicamente que se toma como factor de medida la utilidad personal del trabajo, al margen del factor social, aunque no es necesario para considerarlo como productivo.

También, el provecho se encuentra derivado de la acción ejecutada y de esa manera no sería trabajo productivo la prestación de un servicio inicialmente no cobrado, por un profesional que busca hacerse conocido después de la obtención de clientela, a la cual si le cobraría.

Por último, el momento para la calificación de un trabajo como productivo o no es el comienzo de su ejecución, en donde la actitud con la que el sujeto emprende su actividad se origina. Pero, dicha forma de expresión puede tener originalmente un sentido y posteriormente cambiar. De ello, puede anotarse que casi siempre una persona va a requerir el desempeño de al menos una labor productiva para su subsistencia, a excepción de que tenga otras fuentes de trabajo como utilidades por acciones en empresas en cuya gestión no interviene.

1.3. Trabajo por cuenta ajena

Un sujeto puede llevar a cabo un trabajo productivo por su iniciativa o hacerlo por encargo de un tercero. En el primer caso, aquél será el titular de los bienes o servicios que se hayan producido, de los que dispondrá posteriormente, comúnmente a cambio de dinero,



mediante un contrato de compraventa. De esa manera, se está ante un trabajo por cuenta propia. En cambio, en el segundo caso el tercero tendrá la titularidad de esos bienes o servicios, con el que está vinculado a través de un contrato de prestación de servicios, entonces su trabajo es por cuenta ajena.

“Doctrinariamente se considera trabajo por cuenta propia, por excepción, pese a haber pluralidad de sujetos, el que presta un individuo a determinados núcleos a los que es perteneciente. Este es el caso de la familia, de un lado, y de las cooperativas de trabajadores, del otro. En el primero, el trabajo desempeñado por padres e hijos en su hogar no es prestado por unos a otros, sino por todos a la unidad familiar; mientras en el segundo, por mandato legal todos los que trabajan son socios y todos los socios laboran”.³

Las dos condiciones, por ende, se funden en una misma, no siendo posible perder una y mantener la otra. Ello, hace la distinción del caso anterior del de una empresa que haya sido integrada como sociedad anónima, en la que se hubieran repartido acciones a todos los trabajadores. Ellos serían, por ende, socios y trabajadores a la vez, pero ambas condiciones son escindibles. El trabajo sigue siendo por cuenta ajena.

Al derecho del trabajo le interesa únicamente el que se cumple por cuenta ajena. Pero, la regulación de ese sector no le es correspondiente al derecho laboral, aunque sí la del subsector integrado por quienes se vinculan con el tercero en forma subordinada. El resto de subsectores, integrados por sujetos que se desempeñan con autonomía, los regula el

³ Zamora, Francisco. **Tratado de derecho del trabajo**. Pág. 80.



derecho civil o bien el derecho mercantil. Esa circunstancia excluye a la población económicamente activa, que se ocupa de diversas labores por cuenta propia que llevan a cabo los campesinos, ambulantes y artesanos.

1.4. Trabajo libre

El vínculo que se indica en el trabajo por cuenta ajena entre quien ofrece un servicio y quien lo requiere, puede tener su origen en un acuerdo de voluntades entre dichos sujetos o en la imposición derivada de una situación jurídica o fáctica. El primero es el trabajo libre y el segundo el forzoso. El trabajo del que se ocupa el derecho del trabajo es, por cierto, el libre. Lo mismo, el derecho civil o el derecho mercantil. El trabajo forzoso o está proscrito o está regulado por otras áreas jurídicas.

La libertad de trabajo consiste en el derecho de toda persona a decidir si trabaja o no, en qué actividad y para quién. Es, por ende contrario a ella, tanto obligar a un individuo a la prestación de un servicio, como impedirle desempeñarse en una actividad determinada.

La proclamación de la libertad de trabajo supone la prohibición del trabajo obligatorio. Por ende, se está ante un trabajo obligatorio y abolido, siendo esencial el análisis básico de tres situaciones: la del trabajador que requiere desempeñar una actividad para la obtención de ella en relación de la retribución que le permita subsistir; la de quien se ha obligado en su contrato a la prestación de un servicio; y la de quien está compelido por la ley al cumplimiento de un trabajo.



“El derecho del trabajo no ignora que el trabajador no es sustancialmente libre al celebrar el contrato y establecer los derechos y obligaciones de las partes, debido a que no es tampoco materialmente igual al empleador. Este hecho justifica la misma existencia del ordenamiento protector del contratante débil”.⁴

Pero, se adopta una perspectiva formal, a la cual le es de interés que jurídicamente el trabajador pueda expresar su consentimiento, sin tomar en cuenta que los condicionamientos económicos lleguen a viciarlo. O sea, entiende que hay falta de libertad real, para cuya subsanación instituye normas de tutela al contratante desfavorecido, tras las cuales éste adquiere la igualdad y libertad jurídica.

No existe otra opción, debido a que de no proceder así tendría que restringirse su regulación a las relaciones laborales en las que se ha podido verificar la presencia de una real y efectiva libertad, excluyendo a las demás, que pasarían a convertirse en relaciones laborales no surgidas de un contrato de trabajo que conlleva de manera necesaria un acuerdo de voluntades, y, por ende, una privación de tutela. Por ello, pese al contexto en el que se produce el acuerdo, se tiene al trabajo como libre.

Tampoco se comprende como forzoso al trabajo que el empleado tiene que llevar a cabo en virtud del mismo contrato. Del mismo nacen derechos y obligaciones para las partes y la principal obligación del trabajador consiste en la de poner su actividad a disposición de su empleador. Ese es el motivo de ser del contrato de trabajo, pero, si el trabajador no

⁴ **Ibíd.** Pág. 92.



quiere cumplirla, el empleador puede sancionarlo, pero no puede compelerlo a poder trabajar.

La abolición del trabajo forzoso no se ha hecho todavía plenamente efectiva, debido a que subsisten formas de trabajo compulsivo, en perjuicio especialmente de la población infantil, que llevan a cabo un reclamo de una firme intervención del Estado para ponerles fin.

1.5. Trabajo subordinado

En el trabajo por cuenta ajena, dos individuos tienen entre sí un vínculo legal previo a la elaboración del producto que hace titular de éste al tercero. Ese vínculo puede ser subordinado o autónomo, de acuerdo, a la posición de uno de los sujetos, en relación a otro. El primero, le permite al acreedor de trabajo dirigir la prestación del deudor; mientras que el segundo, en cambio, dirige su propia prestación.

“Históricamente este criterio ha configurado los diversos tipos contractuales que han regulado el trabajo libre por cuenta ajena, en donde se presenta el contenido de la promesa de trabajo y la asunción del riesgo del trabajo. El primero, hace referencia a la obligación que adquiere el deudor de trabajo frente al acreedor, y puede ser de actividad o resultado, de acuerdo se comprometa al despliegue de su energía laboral o a la entrega de un producto. El segundo, hace referencia al sujeto sobre el que recae la responsabilidad ante el incumplimiento del fin esperado por el acreedor del trabajo”.⁵

⁵ De la Cueva, Mario. **Nuevo derecho mexicano del trabajo**. Pág. 110.



De esa manera, en el antiguo derecho romano, que fue retomado por el derecho francés en el Siglo XIX, existían únicamente dos figuras contractuales para la regulación de la prestación de servicios por cuenta ajena.

En la primera, el deudor de trabajo ponía su actividad a disposición del acreedor, a quien a cambio de poder dirigirla le pagaba una retribución, a la que aquél tenía derecho aun cuando no se llegara al resultado perseguido por éste. En la segunda, el deudor de trabajo ofrecía un resultado, para cuyo logro conservaba la conducción de su actividad, a cambio del cual percibía una retribución, que únicamente podía ser exigible si aquél llegara a hacerse efectivo.

En el derecho moderno, el trabajo por cuenta ajena se regula esencialmente por tres tipos contractuales en los ordenamientos que se inscriben en la línea del derecho: contrato de trabajo, por un lado, de locación y de servicios de obra. El contrato de trabajo se encuentra regulado por la legislación laboral y los otros dos por la legislación civil.

1.6. Derechos sociales mínimos de la legislación laboral

Los derechos irrenunciables del derecho de trabajo son los regulados en el Artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala: “Derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo. Son derechos sociales mínimos que fundamentan la legislación del trabajo y la actividad de los tribunales y autoridades:



- a) Derecho a la libre elección de trabajo y a condiciones económicas satisfactorias que garanticen al trabajador y a su familia una existencia digna;
- b) Todo trabajo será equitativamente remunerado, salvo lo que al respecto determine la ley;
- c) Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad;
- d) Obligación de pagar al trabajador en moneda de curso legal. Sin embargo, el trabajador del campo puede recibir, a su voluntad, productos alimenticios hasta en un treinta por ciento de su salario. En este caso el empleador suministrará esos productos a un precio no mayor de su costo;
- e) Inembargabilidad del salario en los casos determinados por la ley. Los implementos personales de trabajo no podrán ser embargados por ningún motivo. No obstante, para protección de la familia del trabajador y por orden judicial, si podrá retenerse y entregarse parte del salario a quien corresponda;
- f) Fijación periódica del salario mínimo de conformidad con la ley;
- g) La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede exceder de ocho horas diarias de trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede exceder de seis horas diarias, ni de treinta y seis a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede exceder de siete horas diarias, ni de cuarenta y dos a la semana. Todo trabajo efectivamente realizado fuera de las jornadas ordinarias constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada como tal. La ley determinara las situaciones de excepción muy



calificadas en las que no son aplicables las disposiciones relativas a las jornadas de trabajo.

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

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

- h) Derecho del trabajador a un día de descanso remunerado por cada semana ordinaria de trabajo o por cada seis días consecutivos de labores. Los días de asueto reconocidos por la ley también serán remunerados;
- i) Derecho del trabajador a quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos, a excepción de los trabajadores de empresas agropecuarias, quienes tendrán derecho de diez días hábiles. Las vacaciones deberán ser efectivas y no podrá el empleador compensar este derecho en forma distinta, salvo cuando ya adquirido cesare la relación del trabajo;
- j) Obligación del empleador de otorgar cada año un aguinaldo no menor del ciento por ciento del salario mensual, o el que ya estuviere establecido si fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha del otorgamiento. La ley regulará su forma de pago. A los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto proporcionalmente al tiempo laborado;



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

No deben establecerse diferencias entre casadas y solteras en materia de trabajo.

La ley regulará la protección a la maternidad de la mujer trabajadora, a quien no se le debe exigir ningún trabajo que requiera esfuerzo que ponga en peligro su gravidez. La madre trabajadora gozará de un descanso forzoso retribuido con el ciento por ciento de su salario, durante los treinta días que precedan al parto y los cuarenta y cinco días siguientes. En la época de la lactancia tendrá derecho a dos períodos de descanso extraordinarios, dentro de la jornada. Los descansos pre y postnatal serán ampliados según sus condiciones físicas, por prescripción médica;

- l) Los menores de catorce años no podrán ser ocupados en ninguna clase de trabajo, salvo las excepciones establecidas en la ley. Es prohibido ocupar a menores en trabajos incompatibles con su capacidad física o que pongan en peligro su formación moral.

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

- m) Protección y fomento al trabajo de los ciegos, minusválidos y personas con deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales;

- n) Preferencia a los trabajadores guatemaltecos sobre los extranjeros en igualdad de condiciones y en los porcentajes determinados por la ley. En paridad de circunstancias, ningún trabajador guatemalteco podrá ganar menor salario que un extranjero, estar sujeto a condiciones inferiores de trabajo, ni obtener menores ventajas económicas u otras prestaciones;



- ñ) Fijación de las normas de cumplimiento obligatorio para empleadores y trabajadores en los contratos individuales y colectivos de trabajo. Empleadores y trabajadores procurarán el desarrollo económico de la empresa para beneficio común;
- o) Obligación del empleador de indemnizar con un mes de salario por cada año de servicios continuos cuando despida injustificadamente o en forma indirecta a un trabajador, en tanto la ley no establezca otro sistema más conveniente que le otorgue mejores prestaciones.
- Para los efectos del cómputo de servicios continuos se tomarán en cuenta la fecha en que se haya iniciado la relación de trabajo, cualquiera que ésta sea;
- p) Es obligación del empleador otorgar al cónyuge o conviviente, hijos menores o incapacitados de un trabajador que fallezca estando a su servicio, una prestación equivalente a un mes de salario por cada año laborado. Esta prestación se cubrirá por mensualidades vencidas y su monto no será menor del último salario recibido por el trabajador.
- Si la muerte ocurre por causa cuyo riesgo esté cubierto totalmente por el régimen de seguridad social, cesa esta obligación del empleador. En caso de que este régimen no cubra íntegramente la prestación, el empleador deberá pagar la diferencia;
- q) Derecho de sindicalización libre de los trabajadores. Este derecho lo podrán ejercer sin discriminación alguna y sin estar sujetos a autorización previa, debiendo únicamente cumplir con llenar los requisitos que establezca la ley. Los trabajadores no podrán ser despedidos por participar en la formación de un sindicato, debiendo



gozar de este derecho a partir del momento en que den aviso a la Inspección General de Trabajo.

Sólo los guatemaltecos por nacimiento podrán intervenir en la organización, dirección y asesoría de las entidades sindicales.

Se exceptúan los casos de asistencia técnica gubernamental y lo dispuesto en tratados internacionales o en convenios intersindicales autorizados por el Organismo Ejecutivo;

- r) El establecimiento de instituciones económicas y de previsión social que, en beneficio de los trabajadores, otorguen prestaciones de todo orden, especialmente por invalidez, jubilación y sobrevivencia;
- s) Si el empleador no probare la justa causa del despido, debe pagar al trabajador a título de daños y perjuicios un mes de salario si el juicio se ventila en una instancia, dos meses de salario en caso de apelación de la sentencia.

Si el proceso durare en su trámite más de dos meses, deberá pagar el cincuenta por ciento de salario del trabajador, por cada mes que excediere el trámite de ese plazo, hasta un máximo, en este caso, de seis meses; y

- t) El Estado participará en convenios y tratados internacionales o regionales que se refieran a asuntos de trabajo y que concedan a los trabajadores mejores protecciones o condiciones.

En tales casos, lo establecido en dichos convenios y tratados se considerará como parte de los derechos mínimos de que gozan los trabajadores de la República de Guatemala”.



CAPÍTULO II

2. El salario en la sociedad guatemalteca

“Salario es proveniente del latín *salarium* y deriva de sal, originándose el término en la antigua costumbre de otorgarle a los domésticos el pago en una cantidad fijada en sal por sus servicios. También, otro vocablo empleado para la identificación de la retribución que se le paga al trabajador es el sueldo, el cual, deriva del antiguo francés *soulde*, de donde surgió la palabra soldado, originada a su vez en la antigua moneda”.⁶

El salario hace su distinción de sueldo, debido a que el último indicado radica en la cantidad que el Estado paga a sus trabajadores, mientras que el salario, es la retribución que los patronos privados le pagan a sus trabajadores, de acuerdo a la posición doctrinaria. De lo indicado, se puede hacer la afirmación que salario y sueldo son términos que identifican claramente a la retribución que el trabajador recibe a cambio de la prestación de sus servicios, lo que hace indistinta la utilización de ambas denominaciones.

El Artículo 88 del Código de Trabajo Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala regula: “Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por éste.

⁶ Najarro Ponce, Luis Rodrigo. **Los principios del derecho del salario**. Pág. 62.



El cálculo de esta remuneración, para el efecto de su pago, puede pactarse:

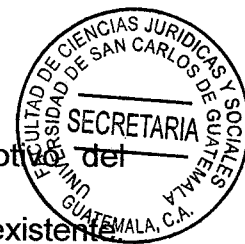
- a) Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora);
- b) Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado o a destajo), y
- c) Por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono; pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono”.

2.1. Concepto

La conceptualización de salario ha sido motivo de diversificación de criterios, tanto para la doctrina como en la jurisprudencia, debido a que para algunos se circunscribe a la cantidad monetaria que recibe el trabajador debido a su actividad, para otros, por su parte abarca además las prestaciones en especie y cualquier otro valor que se le otorgue al trabajador por causa de tiempo.

En la óptica del trabajador el salario consiste en la remuneración de su esfuerzo, pero es el ingreso o renta básica, tanto para sí, como para el grupo familiar que de él depende. Para el empleador, en cambio, el salario consiste en un factor que tiene que integrarse al cálculo de los costos. “Salario es el conjunto de las ventajas económicas normales y permanentes que obtiene el trabajador como consecuencia de su labor prestada en virtud de una relación de trabajo. Por ende, existe una idea de cambio o sea la existencia por un lado de un trabajo, y por el otro de una remuneración que se paga por el trabajo.”⁷

⁷ Bartolomei de la Cruz, Héctor. **Principios integrales del salario**. Pág. 55.



El salario es todo beneficio económico que percibe el trabajador con motivo del cumplimiento de su obligación de trabajar, emergentemente de la relación laboral existente.

Además, desde el punto de vista jurídico, el salario tiene que ser tomado en consideración como al retribución que recibe el trabajador, ya sea por el servicio prestado o por el simple hecho de permanecer a la orden del patrono.

También, es la retribución que tiene que percibir el trabajador por su trabajo, con la finalidad de que pueda conducir una existencia que corresponda a la dignidad de la persona humana, o bien una retribución que le asegure el trabajador y a su familia para que se garantice una existencia decorosa. Es el conjunto de ventajas materiales que el empleado obtiene como remuneración del trabajo que presta en una relación subordinada laboral. Por ende, el salario lo constituyen la totalidad de los beneficios que el trabajador obtiene por su trabajo y tiene origen en la contraprestación que se encuentra a cargo del empresario en reciprocidad de la cesión del producto de su actividad.

2.2. Naturaleza jurídica

Distintas teorías se han esbozado en relación a la naturaleza jurídica del salario, dejando por un lado las que indican que el salario tomaba en consideración el precio del trabajo, debido a que se le equiparaba a una mercancía, así como los que consideraban que era una indemnización por las energías consumidas en las labores llevadas a cabo, lo que no era cierto debido a que no se encontraban trabajando, en determinados casos todavía persiste la obligación de pagar salarios.

Las teorías son las siguientes:

- a) **Carácter alimentario:** “El salario tiene que ser concebido como una obligación alimentaria, cuya finalidad consiste en el sustento del trabajador y de su familia. Ese carácter ha ejercido siempre una influencia sobre su régimen jurídico, en especial, sobre las modalidades y garantías de su pago. El salario y la prestación alimentaria son dos especies que tienen el mismo género, con algunas diferencias entre ellos”.⁸

Se ha señalado que la pensión alimentaria también importa al cumplimiento de las obligaciones, debido a que los padres pueden encargarse de la exigencia a sus hijos menores de edad trabajos que sean acordes a su edad.

El cumplimiento del contrato de trabajo lleva al trabajador a emplear todo su tiempo y sus esfuerzos, por lo que no puede normalmente ejercer otra ocupación, a lo que tiene que añadirse su relación de dependencia que lo absorbe casi por completo.

Por otro lado, se tiene que hacer mención que el salario como prestación alimentaria es variable y susceptible de cambios, no en base a contraprestaciones, sino al costo que tiene la vida.

Ambos son inembargables y se critica señalando que el salario no responde a un sencillo deber moral de asistencia y que los empleados lo que quieren es tener a su

⁸ **Ibíd.** Pág. 70.



disposición la mano de obra y no tener participación en el sostenimiento del trabajador.

De esa manera se reconoce que el salario tiene un carácter completamente alimentario, lo cual, no quiere decir que sea exactamente igual a la prestación alimentaria, por lo cual, se encuentra inaceptable esa presunta similitud.

- b) Teoría de la personalidad: la Declaración Universal de los Derechos Humanos del Hombre aprobada por las Naciones Unidas en 1948, declaró que el ser humano que trabaja tiene derecho a una retribución justa y satisfactoria que le asegure, así como a su familia, una existencia compatible con la dignidad humana y que se acreciente, si es necesario, por otros medios de protección social.

Los salarios tienen que ser proporcionales a la cantidad y calidad del trabajo, así como a las necesidades materiales, sociales y culturales de la persona humana, satisfaciendo los principios e ideales de la justicia social y adecuándose a los aumentos en el costo de la vida, especialmente en los períodos inflacionarios.

“La doctrina se ha encargado de indicar que esta teoría puede ser la causa de un cambio radical y de gran importancia en el concepto de salario, debido a que tiene tropiezos con dos grandes inconvenientes que son: uno, de carácter económico y otro jurídico. Con relación al primero, el hecho de asegurar una existencia libre y digna no tiene medida alguna y llega más del mismo contrato de trabajo. La dignidad



de la persona no puede ser medida a través de una relación laboral. Y en cuanto al jurídico, hace recaer sobre la empresa obligaciones que tienen que encontrarse a cargo del Estado como lo son la asistencia y la seguridad social”.⁹

- c) Teoría del crédito: de acuerdo esta teoría el salario es considerado como un crédito del trabajador frente al empleador, en vista del trabajo prestado, debiendo discutirse si es un crédito pecuniario o de valor. Si es el primero, podrá exigirse de acuerdo a su valor nominal; si es el segundo, el deudor deberá abonar una suma mayor, de acuerdo vaya alterándose el costo de la vida.

La doctrina se tiene que inclinar por tomar en consideración que es un crédito pecuniario, que en las épocas de desvalorización tiene que aplicarse el principio nominal con el correctivo previsto para el caso de mora en el cumplimiento de la obligación pecuniaria.

- d) Teoría de la contraprestación: una de las características del contrato laboral es ser sinalagmático, es decir, a la prestación de uno, le es correspondiente la contraprestación del otro.

De acuerdo a esta tesis, el salario corresponde al trabajo llevado a cabo por el empleado u obrero; por ende, él no se abona si la labor no se lleva a cabo, dejando de ser salario cualquier pago que haga el empresario.

⁹ Fernández Madrid, Juan Carlos. **El salario y la relación laboral**. Pág. 77.



De acuerdo a lo anotado, el contrato de trabajo es sinalagmático en su conjunto y no prestación por prestación; por ello, las retribuciones del trabajador tienen que ser coincidentes en su totalidad con una serie de obras o servicios y aunque éstos no son individualmente a los efectos de la remuneración, constituyen la causa del salario. La crítica fundamental a esta teoría es que en materia laboral se abonan muchas veces los salarios aunque no se presten servicios.

- e) Teoría de la obligación de estar a disposición del empleador: esta teoría reúne la mayoría de las opiniones favorables de los tratadistas. Consiste en que el salario no es sencillamente la contraprestación del trabajo, sino una obligación que el empresario asume en virtud de una relación para el empleado del deber de poner a disposición de la empresa su trabajo. Desde el punto de vista doctrinario, se fundamenta en que el contrato de trabajo no es un simple cambio de valores como los contratos civiles, sino que se tiene que considerar la relación personal. Desde el punto de vista práctico explica el motivo por el cual se tienen que pagar las vacaciones y los días feriados. El hecho de que el trabajador se encuentre dependiendo del empresario al estar a su disposición, hace que se presente el derecho a percibir el salario, aunque el patrono no pueda o no quiera ocuparlo.

2.3. Elementos del salario

“Las partes integrantes del salario son referentes a un elemento básico o fijo y otro marginal o variable. El primero, es el elemento central, el módulo de remuneración que no sufre



cambio, de manera que el trabajador tiene conciencia siempre del monto de aquél al que tiene que abonarse en períodos cortos”.¹⁰

Por su parte, el salario marginal supone claramente la variabilidad del módulo, en relación a la unidad de remuneración y es un elemento que acompaña al anterior, o sea, es accesorio o complementario de aquél. Los elementos marginales pueden ser en dinero o en especie. Entre los primeros se encuentra la gratificación, premio y comisiones. Entre los segundos, la alimentación, vivienda y la ropa. El elemento fijo es de cumplimiento obligatorio, a la vez puede ser exigido de forma compulsiva; en cambio los marginales tienen que mostrar su carácter salarial.

2.4. Finalidades del salario

El salario tiene fines jurídicos, sociales, económicos y políticos.

- a) Fines jurídicos: son los que derivan de una sencilla consecuencia de los principios legales. En toda relación laboral el salario tiene lugar preferente y le otorga su característica de onerosidad.
- b) Fines sociales: debido a su índole son trascendentales a la colectividad de la cual el trabajador es un integrante. Esa es la función más esencial del salario, debido a que permite el mantenimiento del trabajador y su familia.

¹⁰ *Ibíd.* Pág. 90.



- c) Fines económicos: son aquellos que parcialmente son tomados en consideración y se relacionan con la producción y, en general, con el resto de ramas de la economía.
- d) Fines políticos: son los que el Estado como ordenador supremo de la vida de un núcleo social le impone al salario en determinadas ocasiones especiales como las proyecciones que pueden conceptualizarse como los fines políticos de éste.

Desde el prisma puramente económico, el trabajo del ser humano consiste en una actividad que tiene la capacidad de producir bienes o servicios para la satisfacción de las necesidades humanas. Por ello, tiene un valor que le ha ido permitiendo su evolución.

Originalmente, la valoración del trabajo se encuentra en función de los bienes o productos creados por él mismo. Pero, el aumento de quienes no tienen más propiedad que su trabajo para la atención de sus necesidades personales y familiares hace que la retribución no pueda medirse únicamente por su función económica, sino ante todo, debido a su función social de ser el medio de subsistencia de una gran parte de la población. De esa manera, aparece un problema político o un problema social que se hace político.

2.5. Importancia

El salario consiste en la preocupación esencial de los trabajadores cuando efectúan una relación laboral. Del mismo depende su subsistencia y del grupo familiar, así como sus condiciones de vida, su ubicación en la sociedad, debido a que no puede cumplirse con



sus necesidades. La lucha por un salario es una constante en las relaciones de los obreros y los patronos.

El mismo es uno de los índices de la situación de la clase social. Cuando es justo y suficiente acostumbra ser imperante la paz y la tranquilidad en las relaciones de trabajo, mientras que cuando es injusto, insuficiente e incompleto, da lugar a problemas y complicaciones y puede ser el productor de un estallido social.

Tanto la justicia y el justo funcionamiento de un sistema económico tiene que apreciarse por la forma en que se presenta la remuneración del trabajo. En todo y cualquier sistema el salario es un medio concreto por el cual la gran mayoría de los seres humanos tienen acceso a los bienes que están destinados al uso común.

La importancia del salario no puede discutirse debido a la gran cantidad de personas jurídicas que abarca, así como a la inmensa mayoría de los habitantes de un país y a la enorme gravitación que existe y tiene sobre la economía y la paz social, así como el status económico de la población.

2.6. Características

Existen varias características propias del salario, desde el punto de vista de la remuneración, en la relación de trabajo confrontadas con otras retribuciones también de cambio, de carácter oneroso.



- a) **Proporcionalidad:** se refiere a que el empresario tiene que abonar el salario convenido o establecido por la ley o convenio de carácter colectivo, de conformidad con el esfuerzo llevado a cabo, la categoría de trabajo y la duración. Ello, se plantea en el caso de que si el empresario paga un valor superior al trabajo efectuado, puede hacer el efectivo reclamo de la devolución del excedente o abonar lo que de manera equitativa es correspondiente, dejando a un lado las disposiciones legales que no permiten la reducción unilateral del salario por el empleador, teóricamente no cabría ninguna objeción. La proporcionalidad no toma en cuenta los beneficios o perjuicios que el trabajo reporta al empleador, sino solamente en el valor de la tarea realizada.
- b) **Continuidad:** es el principio por medio del cual el salario tiene que ser pagado, se preste o no el servicio, no admitiendo más derogaciones que las previstas por la ley. Ello, supone que las interrupciones producidas fuera de la voluntad del trabajador o si el empresario estuviese inactivo, no interrumpiendo el pago del salario. Las interrupciones se han dividido en las de hecho y de derecho. Las primeras, son la inasistencia al trabajo y la interrupción por motivos atribuibles al patrono, aun cuando no sean por su culpa. Las segundas, son todas aquellas interrupciones previstas en la legislación y que se dan con el pago del salario, ya sea por el mismo patrono o por instituciones creadas al efecto.
- c) **Invariabilidad:** el salario tiene que ser entregado en el lugar, en la forma y en el tiempo convenido. Por ello, no pueden alterarse en perjuicio del trabajador las condiciones de la retribución.



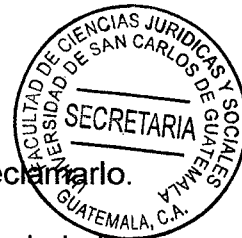
“Estipulado el contrato de trabajo, así como es invariable la prestación de trabajo, también lo es el pago de la remuneración, siendo esa invariabilidad no en un sentido absoluto. El principio tiene que traducirse en la no reducción del salario por voluntad unilateral del empleador, pero nada limita que se aumente”.¹¹

La invariabilidad se aplica a las particularidades económicas que padecen alteraciones o cambios en las condiciones que tienen influencia en la fijación o en las condiciones del contrato, pudiendo ser el salario modificado.

- d) Intransferible: lo cual implica el pago personal y surge la obligación que tiene que imponerse al empleador de abonar de manera directa la remuneración al trabajador o a la persona que éste designe. El no cumplimiento de este requisito hace que el pago llevado a cabo a un tercero no tenga efecto liberatorio alguno.

- e) Irrenunciabilidad: este principio se encuentra fundamentado en el hecho de que se pertenezca al orden público el interés que el trabajo humano se encuentre debidamente resguardado y remunerado. Se ha señalado que tiene que hacerse una distinción en cuanto al momento en que la renuncia se produce, durante o después de la vigencia del contrato, entendiéndose que la renuncia anticipada del derecho a percibir el salario no es admisible en ninguna ocasión, pero nada limita que un trabajador no reclame sus salarios, durante o después del contrato, y con ello renuncia tácitamente a su cobro.

¹¹ García Alonso. **Curso de derecho del trabajo y garantías constitucionales**. Pág. 109.



Sin embargo, hasta que le sea cubierta la prescripción tiene el derecho a reclamarlo. Por ello, los salarios son irrenunciables en principio, si bien la voluntad del trabajador puede hacer que no se reclamen.

- f) Seguridad: el trabajador debe tener la completa certeza que el salario le llegue de manera íntegra. Ello, se presenta, en primer lugar, del hecho de que todo trabajo tiene que ser remunerado, debido a que no puede ser presumido gratuitamente. En segundo término, se deberán cumplir con todas las modalidades relacionadas con el lugar y fecha, por último la seguridad que deriva de las garantías y privilegios son los que la ley le otorga al pago del salario.
- g) Normalidad: es lo que percibe de manera regular el trabajador como consecuencia de su actividad. Este concepto de normalidad es adecuado si se le otorga el alcance proveniente de la relación de trabajo.

2.7. Principios

Son los siguientes:

- a) Principio del salario justo: por salario justo debe comprenderse que es el que debido a su cifra resulta proporcionado a la utilidad que para la empresa quiere decir la labor del trabajador. Consiste en una reacción contra el concepto de trabajo y el criterio de los mercantilistas de reducir el salario al mínimo posible.



La Iglesia Católica fue una decidida defensora de este concepto. En su Encíclica Mater et Magistra se señala que la retribución del trabajo, así como no se puede abandonar a la ley del mercado, ni mucho menos se puede fijar de manera arbitraria, sino que ha de determinarse de acuerdo a la justicia y equidad. Ello, exige que a los trabajadores les corresponde una retribución que les permita un nivel de vida auténticamente humano y hacer frente con dignidad a sus responsabilidades familiares.

El salario justo tiene que abarcar de acuerdo a la doctrina social católica, estos factores: las necesidades vitales del trabajador y su familia, la situación de la empresa y el bien común. Además, de acuerdo a esta doctrina se determina el salario justo, de acuerdo a: la estimación económica que es un juicio de valoración del trabajo y su resultado, que el salario proporcione una vida digna al trabajador y a su familia y la consideración del bien común, debido a que de otra manera o el bien no lo es realmente o la parte no lo es del todo.

- b) Salario vital: se le conceptúa como el que comprende la subsistencia del trabajador y de su familia en los seguros contra riesgos de accidentes, enfermedades, vejez, descanso forzado y el salario mínimo debido por el patrono y por la justicia, debiendo ser satisfactorio para el cumplimiento de las necesidades vitales del grupo familiar.

No tiene que confundirse con el salario justo, con el cual se complementa, debido a que sus finalidades son distintas. El primero, asegura al trabajador una



remuneración adecuada al trabajo que sea prestado; mientras que el segundo señala al ser humano el mínimo necesario para sobrevivir.

- c) Principio de determinación supletoria: consiste en diferir a organismos especiales la solución de controversias del salario cuando el mismo no ha sido fijado por las partes de la relación de trabajo.

No consiste en una norma constitutiva del contrato de trabajo, pero si de la fijación del salario. Se presenta cuando el empleador hace figurar un salario y abona realmente uno superior, en el caso de la participación en los beneficios, cuando no hay concordancia entre el patrono y sus dependientes.

- d) Principio de la protección del salario: es el que integra y resguarda todas las instituciones tendientes a proteger el salario.
- e) Principio de libertad de estipulación: las partes son libres de la fijación y de la retribución que estimen más apropiada, es decir, hay libertad de contratación. Este principio padece muchas restricciones, debido a que dicha libertad no es absoluta.

Ante todo, se tiene que respetar el salario mínimo, los establecidos en los convenios colectivos, la norma de igual salario por igual trabajo. Como puede apreciarse, la autonomía de la voluntad padece restricciones, producto del principio de irrenunciabilidad de los derechos laborales.



2.8. Teorías sobre el salario

La doctrina presenta como teorías sobre el salario las siguientes:

- a) Teoría de la oferta y la demanda: el salario se regula de conformidad con la oferta y la demanda, es decir, se eleva o disminuye en razón inversa de la cantidad de trabajadores que se ofrecen y en relación directa al trabajo existente. Es un producto del liberalismo industrial, que ha considerado al trabajo como una mercancía más, susceptible de cotización en el mercado.

“Esta teoría no tiene aceptación debido a que tiene ciertos aspectos reales, debido a que el trabajo ha dejado de ser considerado una mercancía y se deben tomar en consideración los otros factores para la determinación del salario”.¹²

- b) Teoría del salario natural: tiene íntima relación con la anterior y sostiene que el trabajador no puede dejar de ganar más que el mínimo necesario para vivir, debido a que si gana menos la población obrera irá disminuyendo y la reducción de la oferta de la mano de obra hará subir el salario. Si gana más, aumentarán los matrimonios y los nacimientos y con ello la población obrera, lo cual traerá consigo la baja del salario por el crecimiento de la mano de obra. Este concepto es falso, debido a la forma de vida del trabajador que se encuentra dado por su salario y no éste por aquél.

¹² Bartolomei. **Op. Cit.** Pág. 90.



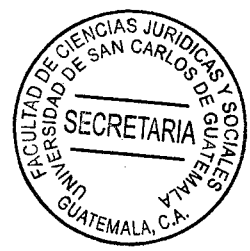
- c) Teoría del fondo de salarios: de acuerdo con esta teoría, el monto del salario encuentra dado dejando por una parte el capital fijo que busca una colocación y que se encuentra considerado como un simple anticipo de salarios. En consecuencia, el monto del salario está fijado por el resultado de la división del capital circulante por el número de trabajadores.
- d) Teoría de la productividad del trabajo: el trabajo no consiste en una mercancía, sino en el instrumento de producción y por ende, el salario tiene que liquidarse de acuerdo al producto del trabajo. Se paga no por el trabajo, sino por el producto del mismo, o sea, por su resultado, presentando la ventaja de que se paga más a quien produce más, siendo el salario una verdadera contraprestación del patrono.
- e) Teoría de la productividad marginal: afirma que los empleadores seguirán contratando trabajadores adicionales mientras el valor de la producción del último trabajador contratado supere o equivalga aproximadamente al salario que gane. Pero, si contrata a otro trabajador, el salario que tiene que pagar a la tasa normal será mayor que el valor de la producción de ese trabajador.

Esta teoría es determinante en que el valor de un bien tiene que medirse por la satisfacción que produce la última unidad del mismo, pudiendo disminuirse en función de abundancia. Consecuentemente, los salarios determinados por su productividad marginal tienen una relación funcional entre el tipo de salario que se paga y el número de personas empleadas.



- f) Teoría de la plusvalía: “Es el concepto socialista del salario. El trabajador no recibe todo lo que le es correspondiente por el trabajo realizado. El capital después de descontar los gastos de explotación, el interés de dicho capital y el salario, se quedan con un excedente que tiene que pertenecer al trabajador, debido a que es producto de su trabajo. Este excedente es lo que se denomina plusvalía, y es correspondiente de forma legítima al trabajador. Es una doctrina política, debido a que sostiene que si se diese esa plusvalía al trabajador, el sistema capitalista desaparecería”.¹³
- g) Teoría del utilitarismo social: se fundamenta en motivos doctrinarios, así como en la conveniencia de la sociedad. Un salario elevado y estable garantiza beneficios para el patrono, el trabajador y la sociedad. Las ventajas al trabajador son notorias al aumentar su poder adquisitivo y su paz social como factor esencial del progreso y de la tranquilidad.
- h) Teoría del salario político: no depende del salario, ni de la productividad, ni de las necesidades del individuo en sí, sino del interés general de la colectividad. Para el efecto, tiene que responderse a ciertas finalidades y ser establecido por el Estado, buscando el interés de la Nación, destinado a coadyuvar a la prosperidad en general. Además, se instrumenta por la ley y es una solución generalmente técnica y artificial.

¹³ *Ibíd.* Pág. 120.



CAPÍTULO III

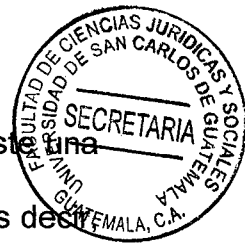
3. Los call centers

Es de importancia el conocimiento de qué son y cómo funcionan los call centers, para la clara comprensión de la naturaleza de sus principales desafíos. El término viene del inglés y en español este tipo de operación se conoce como centro de llamadas o centro de atención telefónica.

En este caso, la diferencia se encuentra en las soluciones empleadas, mientras que el primero se maneja solamente a través del teléfono, el segundo incluye canales digitales como las redes sociales, chat, email, etc.

A nivel de operaciones, el trabajo de estos establecimientos se centra en los operadores o bien en los agentes de atención al cliente, siendo estos profesionales quienes se dedican a recibir y llevar a cabo las llamadas, ya sea para responder ante dudas, reclamos y solicitudes, o para ofrecer productos y servicios.

La oferta de servicio y el modelo de negocio de un centro de llamadas hace que este se pueda definir como una empresa de capital humano intensivo que está bajo la dependencia exclusiva de la productividad y eficacia de las personas que laboran en la compañía. De esa forma, la gestión operativa pasa a ser uno de los aspectos que necesitan una mayor atención.



Aunque los call centers sean empresas semejantes a los centros de contacto, existe una diferencia esencial, debido a que los primeros son gestionados telefónicamente; es decir, su operación se fundamenta en la emisión y recepción de llamados telefónicos.

Por otro lado, un centro de contacto presenta un concepto bien amplio y gestiona un elevado número de canales de atención de cara a entregar la mejor experiencia de conformidad con las necesidades y preferencias de los clientes. Ambos pueden contar con una clasificación.

De forma independiente en relación si la empresa es un call center o un centro de contacto, sus desafíos van a ser parecidos en lo que se refiere a su gestión operativa. Pueden ser internos si forman parte de la empresa, y pueden ser externos cuando la operación es llevada a cabo por parte de la empresa.

Mientras que un call center es externo, si se lleva a cabo por otra empresa, la cual tiene que ser creada solamente con dicha finalidad, permite que se ofrezcan soluciones bajo un determinado modelo de subcontratación.

Ello, debe ser tomado en consideración esencialmente si se necesita la realización de una operación de call center o centro de contacto a la empresa. No es lo mismo el desarrollo de un nuevo sector y hacerse cargo de él, sino que lo que se busca es que se contrate el servicio a una determinada empresa que previamente cuenta con todo lo que se necesita para llevar a cabo las labores de contacto y atención. Al momento de que se tome la



decisión por un determinado modelo, es fundamental tomar en consideración los costos de implementación, tanto a corto como a mediano o largo plazo

3.1. Concepto

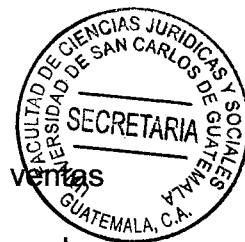
“Un call center es un centro de labores en donde se llevan a cabo o reciben llamadas, además de una serie de gestiones de datos y contactos. En la actualidad, los mismos pueden ser los que ofrezcan gran variedad de servicios, como soporte en vivo, interacción con redes sociales, correo electrónico y mensajería”.¹⁴

Existen diversas empresas cuya operación y tamaño permite contar con un centro de llamadas propio, pero también se pueden encontrar compañías dedicadas de manera exclusiva a la gestión de esos contactos, es decir, aquellas empresas que se encargan de ofrecer sus servicios a otras empresas, que optan por otros servicios externos.

De hecho, con que se tome conciencia por parte de los consumidores frente a sus derechos, la demanda de las llamadas únicamente aumentó, debido a que cada vez más empresas han optado por contratar este tipo de servicios.

De forma independiente de si el call center es en caso o externalizado, su objetivo siempre va a ser el mejoramiento de la relación con los clientes para la potencialización de la rentabilidad de la empresa.

¹⁴ Bearing Point, Henry Alexander. **El trabajo en los call centers**. Pág. 66.



Para el efecto, el centro de llamadas puede funcionar tanto como un sector de ventas telefónicas como de atención al cliente, siempre fundamentado en el empleo de llamadas telefónicas o canales digitales para alcanzar sus objetivos.

3.2. Objetivos

Un call center consiste en una operación dedicada al establecimiento de conversaciones con los clientes potenciales de una empresa. Además, en la práctica un centro de llamadas deberá:

- a) Tener la disposición del personal adecuado para dar soporte y asistencia a los clientes de la empresa.
- b) Contar con profesionales capacitados para la venta de productos y servicios.
- c) Realización de encuestas de satisfacción.
- d) Interactuación con los clientes actuales y potenciales de la empresa.
- e) Ofrecimiento de una atención de calidad a través de canales telefónicos y, en algunos casos de forma virtual como redes sociales.
- f) Gestión de un elevado volumen de llamadas, sean las mismas entrantes o salientes.



- g) Resolución y documentación de inconvenientes, solicitudes, reclamos y dudas de los clientes de la empresa.
- h) Ofrecimiento de soluciones efectivas y ágiles a los problemas y necesidades de los clientes.
- i) Generación de experiencias positivas para el cliente, a través del impacto de forma positiva de su nivel de satisfacción y lealtad.

Si bien puede existir un centro de llamadas que únicamente lleve a cabo las labores de atención al cliente y soporte o quizá solamente ventas, todos tienen que enfocarse en lo más esencial de la operación como lo es el mantenimiento de niveles elevados de satisfacción del cliente, mientras incrementa la rentabilidad de la empresa.

3.3. Tipos de call centers

Los call centers se diferencian unos de otros de acuerdo al tipo de operación que lleven a cabo, pudiendo ser los siguientes:

- a) Entrantes: es el tipo de call center que se define por la entrada de llamadas, o sea, por la recepción de los llamados de los clientes. Por lo general, tienen relación con los servicios de atención al cliente, siendo su principal objetivo darle soporte a los usuarios, resolviendo para el efecto sus dudas, solicitudes y reclamos. En ese tipo



de operaciones los agentes acostumbra ser nombrados como teleoperadores de atención al cliente o ejecutivos de soporte”.¹⁵

- b) Salientes: son los que se dedican a la realización de llamadas y a contactar a los clientes de forma efectiva. Se relaciona con los servicios de ventas remotas y cobranzas. Su finalidad radica en contactar a los clientes de la empresa, ofreciendo productos o servicios y en ese caso a los agentes se les llama operadores de telemarketing.

Para que uno de esos call centers funcione se necesita de datos de contacto con los clientes potenciales, los cuales tienen que ser generados desde el mismo departamento o por una agencia.

- c) Mixtos: son los call centers que trabajan tanto con la emisión de llamadas como también con la recepción de las mismas. Se encargan de mezclar las operaciones y ofrecen una mayor variedad de servicios.

3.4. Particularidades de los call centers internos

“Son los centros llamados internos en una determinada compañía. En este caso, es la misma empresa la que tiene que ocuparse de la provisión de todos los recursos tecnológicos, humanos e instalaciones. Su principal beneficio es elegir este tipo de call

¹⁵ Lanciano Morandat, Nora Beatriz. **Trabajadores de la industria de call centers en el mundo**. Pág. 125.



center para que se radique su confidencialidad al abrir un centro de llamadas desde el exterior y encargarse de toda la operación, la empresa no necesita compartir con terceros la información interna”.¹⁶

En relación a sus desventajas, se encuentra la necesidad de que se invierta en toda esa estructura y en personal. Además, de agentes entrenados y gerentes capacitados para la conducción, un call center también demanda inversión en tecnología, hardware y software. Los costos de implementación y mantenimiento son bien elevados y, al no ser el negocio principal de la empresa, puede que no reciba la atención necesaria para su correcto desarrollo.

3.5. Particularidades del call center externo

Una empresa que lleva a cabo sus actuaciones bajo un modelo y ofrece determinados servicios de call center existe solamente para esa finalidad. Se encuentran bajo un diseño para que se soporten grandes demandas, y direccionan tecnología disponible para operaciones de contacto y atención al cliente.

Este tipo de compañías funciona como un aliado externo, y se encarga de todo lo necesario para que el call center genere una serie de resultados esperados, al mejor costo que pueda presentarse. Desde la perspectiva de la empresa contratante, se tiene que hacer externo este servicio a través de la reducción de varias preocupaciones. Pero, la compañía

¹⁶ **Ibíd.** Pág. 130.



necesita contar con un call center que sea productivo, siendo posible que el modelo tercerizado se vuelva de costos bien elevados.

3.6. El control de los resultados de un call center

La mejor forma de controlar la eficiencia de un call center, se encuentra en que se lleve a cabo un riguroso seguimiento de métricas. Existe una gran variedad de indicadores que pueden ser empleados y son:

- a) Métricas de calidad y de satisfacción del cliente.
- b) Métricas de gestión de personas.
- c) Métricas de rentabilidad y valor comercial.
- d) Métricas de gestión.

3.7. Tecnología

Un centro de llamadas demanda una gran variedad de equipos, soluciones y plataformas para el mantenimiento de un operativo. Entre las principales tecnologías se encuentran la siguiente:



“A nivel infraestructura tiene que construirse una que sea adecuada para la realización de las llamadas, así como hacer el seguimiento de las solicitudes y registrar todo lo que tenga relación con las conversaciones que tienen que ser establecidas con los clientes, siendo necesario contar con teléfonos, computadoras, micrófonos, bases de datos, distribuciones automáticas, sistema de respuesta operativa de voz y grabador de llamadas”.¹⁷

3.8. Principales desafíos

Los call centers tienen como desafío que se garantice un determinado modelo operativo, siendo su oferta de servicio, motivo por el cual pueden definirse como industrias de capital humano intensivo.

Al fijarse en la cantidad de personas necesarias para el mantenimiento de un centro de esta categoría en operaciones, se puede hacer mención de los desafíos como la gestión del personal y mantenimiento de la productividad. También, garantizan una atención de calidad.

Esos aspectos hacen que las empresas tengan incidencia en los costos directos sean mayores que los costos indirectos, representando aproximadamente los costos totales. Por ende, es necesario actuar de frente para la optimización de esos costos de implementación y modelos de gestión específicos para este tipo de industria que pueden presentarse.

¹⁷ Ebisui Durbin, Mary Isabeth. **Buenas prácticas de telecomunicaciones**. Pág. 88.



También, la gestión operativa no es el único punto de atención. Si bien es de importancia el mantenimiento de una planificación exhaustiva, también es necesario preocuparse por la eficiencia de los agentes y su motivación, lo cual, va a permitir que el servicio alcance elevados niveles de calidad.

3.9. Motivación laboral

Desde una perspectiva general, la motivación en el trabajo es un concepto que tiene relación con qué tanto una empresa tiene la capacidad del mantenimiento de sus empleados implicados en sus labores diarias, de forma que se tienen que presentar niveles adecuados de desempeño y, como consecuencia, deben prestar su ayuda a la organización de sus objetivos y metas.

Si se evalúa el concepto a la luz de la gestión de call centers puede anotarse que la motivación laboral es todo el esfuerzo que se lleva a cabo para el mantenimiento de los trabajadores y agentes.

Ello, es fundamental que se indique que tiene que realizarse de manera definida y objetiva, así como bajo continuos estímulos positivos debidamente establecidos, con el objetivo de que se mantengan claramente motivados en sus puestos laborales, ejecutando sus tareas con eficacia. El hecho de que se asegure la motivación de los colaboradores es un factor decisivo y clave para que se aumente la productividad de las operaciones. Las empresas que mantienen una relación sana con sus empleados tienen mayores posibilidades de que



se incremente su nivel, así como de que se mejore la calidad de la forma de atención que se preste.

Los agentes de atención son los activos de mayor importancia de las empresas, y son esenciales para el éxito de los negocios. Por ende, es fundamental el mantenimiento del equipo en óptimas condiciones.





CAPÍTULO IV

4. Las deficiencias de la Inspección General de Trabajo en el control de bonificaciones y premios por metas que desestabilizan las condiciones salariales

El trabajo es un derecho que se encuentra regulado en la Constitución Política de la República de Guatemala y, para la regulación del mismo, se ha creado el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, existiendo una dependencia de dicho Ministerio que se encarga de velar porque se cumplan los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores y de asesorar a las personas jurídicas o físicas que tengan cualquier tipo de duda o consulta en materia laboral, siendo ese órgano la Inspección General de Trabajo.

Además, en el mundo de las relaciones laborales entre trabajadores y patronos sus normas jurídicas se encuentran regidas por las disposiciones emanadas del más antiguo de los órganos que integran el Sistema de Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como por otros instrumentos elaborados con la finalidad de la preservación de los derechos laborales, entre los que son imperantes los principios rectores relacionados con las empresas y los derechos humanos. Por ende, existe una temática mundial para la unificación de determinados aspectos a los cuales algunos países se resisten.

En ese orden de ideas, es relevante que las Naciones Unidas lleven a cabo el reconocimiento de la calidad de los derechos humanos que le es correspondiente a los



derechos laborales y que constitucionalmente se ha señalado, siendo el Estado el encargado del resguardo contra las violaciones de los derechos de los trabajadores, adoptando para el efecto todas las medidas que sean apropiadas de prevención, a través de políticas adecuadas.

Ello, debido a que el trabajo es un derecho que tiene la persona y la misma tiene que organizarse de acuerdo a los principios de justicia social según lo regula el Artículo 101 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

4.1. Historia de la Inspección General de Trabajo

Comenzó a regularse durante el año 1947, al momento de entrar en vigencia el primer Código de Trabajo, contenido en el Decreto 330 del Congreso de la República de Guatemala. Al momento de la creación de dicho código y en virtud de la importancia que requería tener un ente administrativo del derecho laboral, se incluyó dentro del referido Código, el cual regía la Organización Administrativa de Trabajo, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y la Inspección General de Trabajo.

“De esa forma, el 13 de febrero del año 1952, Guatemala ratificó el Convenio 081, Convenio sobre la Inspección del Trabajo y el 20 de mayo de 1994, entró en vigor el Convenio 129, Convenio sobre la Inspección del Trabajo. Es decir, tanto a nivel nacional como internacional, Guatemala ha respetado a la Inspección General de Trabajo”.¹⁸

¹⁸ Chicas Hernández, Raúl Antonio. **Apuntes de derecho procesal del trabajo**. Pág. 152.



4.2. Importancia de la Inspección General de Trabajo

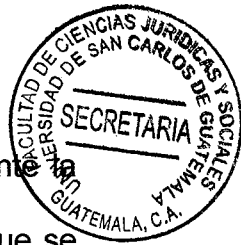
El Estado tiene la obligación de que se tomen todas las medidas que sean apropiadas para que se asegure por la vía judicial, administrativa o legislativa la reparación de los abusos que se produzcan contra los derechos humanos de los trabajadores.

En el área administrativa, la protección de los derechos en mención es función de la Inspección General de Trabajo, que además de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, se encuentra bajo la obligación de que se someta de manera inmediata a las personas que violen esas disposiciones a un procedimiento judicial, o bien en su caso, a que se busque el remedio de lo sucedido o que tomen en consideración disposiciones preventivas.

La tutela de los derechos humanos no se encontraría completa si al ser producida una infracción, el responsable no quedara bajo la sujeción de su reparación. Si lo indicado no se lleva a cabo de forma voluntaria, de manera obligatoria se origina para el Estado el compromiso de su cumplimiento, para lo cual, los órganos administrativos o en su caso los judiciales, tienen que poner al servicio del agraviado, toda su fuerza coactiva.

4.3. La Inspección General de Trabajo y el cumplimiento de responsabilidades

La búsqueda de la armonía dentro del contexto de las relaciones de trabajo hace necesario que se preste la debida atención a las responsabilidades, las cuales son correspondientes



a los trabajadores. O sea, para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones ante la empresa. Para el efecto, la Inspección General de Trabajo tiene el mandato de que se proporcione la correcta orientación y asesoría a los trabajadores y a sus respectivas organizaciones, de la manera más efectiva de cumplimiento de las disposiciones legales y de sus obligaciones como parte de la relación laboral.

Ello, en consonancia con la asignación al sistema de protección y a la obligación de que se facilite la información técnica, para que se asesore tanto a los empleados como a los trabajadores sobre el cumplimiento de sus correspondientes obligaciones y el respeto del orden legal debidamente establecido.

4.4. Las obligaciones de los inspectores de trabajo

De acuerdo con la legislación nacional, las normas jurídicas que regulan las relaciones de trabajo son tutelares de los trabajadores, lo cual tiene que ser entendido en el momento de la creación de una norma, especialmente para que se busque la protección de los mismos y no se genere una disminución irrazonable, innecesaria y desproporcionada de la protección que tiene que ser otorgada.

O sea, que las normas laborales tienen como finalidad la procuración en beneficio de una de las partes de la relación de trabajo, en donde el empleado que es reconocido como la parte mayormente débil de esa relación tiene que ser protegido por los principios de realismo y objetividad. Pero, lo indicado no quiere decir que la conducta de las autoridades



administrativas y judiciales, sea o tenga que ser parcial. Al contrario, las autoridades públicas en la búsqueda y aplicación de la justicia, se encuentran bajo la obligación de ser imparciales, motivo por el cual, la conducta de los inspectores de trabajo tiene que ser objetiva, independiente y esencialmente imparcial.

El principio protector o tutelar únicamente es aplicable en el derecho laboral sustantivo, y no en el procesal, debido a que se encuentra informado por el principio de bilateralidad de la audiencia, en cuya virtud las partes están en un plano de igualdad. Con ello, se insiste en que la tutelaridad de las normas jurídicas no puede admitir conductas que sean parciales de los inspectores de trabajo.

Al igual que sucede con los jueces, los inspectores de trabajo tienen que abstenerse del conocimiento o intervención en asuntos en los que personalmente tengan algún interés, lo cual, puede ser un interés económico, político, familiar, de amistad o similar, debido a que en esas circunstancias su intervención va a encontrarse influenciada por la búsqueda de un resultado determinado, lo que de forma notoria contradice la imparcialidad que su trabajo requiere.

Para el adecuado y correcto ejercicio de sus funciones de tutela de los derechos humanos laborales, los inspectores de trabajo tienen facultades bien amplias de investigación, naturalmente referidas a la relación de trabajo. Debido a ello, pueden ingresar a los centros de trabajo, pudiendo conocer la información contable respectiva, así como también los procesos industriales y una serie de datos y documentación, si no fuera por la necesidad



de que se alcance la realidad de lo que sucede en la relación de trabajo. El acceso a la información de trabajo únicamente puede tener efectos para el esclarecimiento del asunto sometido a autoridad y bajo ningún punto de vista puede dársele cualquier otro empleo, debido a que en ese caso se encontrarían bajo la sujeción de sanciones, que pueden llegar inclusive a ser objeto de destitución, así como de acciones criminales en su contra y reclamos por daños y perjuicios.

“Los inspectores de trabajo se encuentran obligados a no revelar, aun después de haber dejado el servicio, los secretos comerciales o de fabricación de los métodos de producción de que puedan haber tenido conocimiento en el desempeño de sus funciones, debido a que han tenido conocimiento de la información bajo secreto profesional”.¹⁹

Un tema que en variadas ocasiones sorprende a las empresas consiste en la presencia en las mismas de los inspectores de trabajo que tienen algún conocimiento de circunstancias internas del centro de labores, sin que se les notifique o comente, quién o quiénes fueron los que plantearon una denuncia o se quejaron. Debido a ello, se reclama que la empresa tiene el derecho de que se conozca el origen de la acción de inspección. Pero, al examinar de manera desinteresada la situación se tiene que reconocer quien plantea la denuncia, si es el trabajador de la empresa, lo cual, es un riesgo que tiene que consumarse.

Por ende, la inspección de trabajo nunca identifica la fuente de la denuncia. Es más, en Guatemala, la denuncia puede ser presentada de manera personal, por escrito, vía

¹⁹ *Ibíd.* Pág. 187.



telefónica o por cualquier otra vía, sin que sea necesaria la identificación de quien la formula. Es por lo indicado, que existen ocasiones en las cuales ni la misma inspección tiene conocimiento de la identidad del denunciante, lo que se encuentra en completa concordancia en relación a que los inspectores de trabajo tienen que considerar como confidencial el origen de cualquier queja que se les dé a conocer, no pudiendo manifestar al empleador o a su representante que la visita de inspección se ha llevado a cabo por haberse recibido dicha queja.

Para el cumplimiento de sus atribuciones, los inspectores de trabajo se encuentran bajo la obligación de velar por el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con las condiciones laborales y con la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión.

El Artículo 281 del Código de Trabajo Decreto número 1441 del Congreso de la República de Guatemala regula: “Los inspectores de trabajo que acrediten debidamente su identidad, su nombramiento y el objeto de la inspección, son autoridades que tienen las obligaciones y facultades que se expresan a continuación:

- a) Entrar sin previa notificación en todo establecimiento laboral sujeto a inspección, en jornada de trabajo, conforme el Reglamento Interior de Trabajo o a las autorizaciones del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y a permanecer en éste el tiempo que sea necesario para el cumplimiento de sus funciones; tal autorización no les faculta a ingresar a inmuebles que estén siendo utilizados como casa de habitación residencia particular o de vivienda, salvo que, previa autorización de juez,



se haya constatado que en los mismos se desarrollan actividades establecimiento o lugar de trabajo.

- b) Hacerse acompañar en las visitas de Inspección por los peritos y técnicos del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Cuando exista obstrucción negativa para su ingreso al centro de trabajo, podrán pedir la intervención o apoyo de miembros de la Policía Nacional Civil para que se permita el cumplimiento de la inspección. Los Inspectores de Trabajo actúan bajo su más estricta responsabilidad. En casos debidamente justificados la Inspección General de Trabajo podrá solicitar autorización judicial.
- c) Practicar cualquier diligencia de inspección, examen o prueba que consideren necesario para comprobar que las disposiciones legales vigentes se observan correctamente y en particular para:
 - 1. Requerir información, solo o ante testigos, al inspeccionado o al personal del centro de trabajo sobre cualquier asunto relativo a la aplicación de las disposiciones legales vigentes que rigen las relaciones de trabajo, así como a exigir la identificación, o razón de su presencia de las personas que se encuentren en el lugar de trabajo inspeccionado, los Inspectores de Trabajo deben entrevistar a los trabajadores sin la presencia o sugerencia de los empleadores o representantes de éstos, haciéndoles saber que sus declaraciones serán confidenciales, salvo que los trabajadores soliciten la presencia de aquellos.
 - 2. Exigir la presencia del empleador o de sus representantes o encargados, de los trabajadores y de cualesquiera sujetos incluidos en su ámbito de actuación, en el centro inspeccionado o en las oficinas públicas designadas por el inspector. Para



el efecto, deberán presentar la documentación requerida y acompañarse de las personas que tengan pleno conocimiento de los asuntos por los que fue requerida su presencia.

3. Examinar en el lugar en que se encuentren, incluyendo sistemas de almacenamiento electrónico, la documentación y los libros de la empresa con relevancia en la verificación del cumplimiento de la legislación laboral tales como el informe contenido en el Artículo 61 literal a) de este Código, contabilidad, libros, registros, programas informáticos y archivos en soporte magnético, declaraciones oficiales, documentos de la seguridad social; planillas y boletas de pago de remuneraciones y prestaciones irrenunciables; documentos físicos exigidos por la normativa laboral en cualquier forma en la que se resguarde, y cualesquiera otros relacionados con materias sujetas al expediente administrativo; obtener copias y extractos de los documentos para anexarlos al expediente administrativo, así como requerir la presentación de esta documentación en las oficinas públicas que se designe para el efecto. En los casos de libros de contabilidad, físicos o electrónicos, únicamente podrán revisarse con la previa autorización del juez de Trabajo y Previsión Social.
 4. Tomar o sacar muestras de sustancias y materiales utilizados o manipulados en el establecimiento, realizar mediciones, obtener fotografías, videos, grabación de imágenes, levantar croquis y planos, siempre que se notifique al empleador inspeccionado o a su representante.
- d) Recabar y obtener información, datos o antecedentes con relevancia para la función de inspección.



- e) Elaborar el acta de presunta infracción, por obstrucción de la labor de inspección cuando se produzca la negativa injustificada o el impedimento a que se realice una inspección en un centro de trabajo o en determinadas áreas de éste, efectuado por el empleador, su representante o dependientes, trabajadores o no de la empresa, por órdenes o directivas de aquél. El impedimento puede ser directo o indirecto, perjudicando, obstaculizando o demorando la labor del inspector de manera que no permita el cumplimiento de la fiscalización, o negándose a presentas el apoyo necesario.
- f) Adoptar en su caso, una vez finalizadas las diligencias de inspección cualquiera de las medidas siguientes:
1. Requerir la adopción de medidas para promover el mejor y más adecuado cumplimiento de las normas laborales, otorgando un plazo no mayor de ocho (8) días dentro de los cuales se debe verificar el cumplimiento de lo requerido. En caso de incumplimiento, se iniciará el proceso sancionatorio administrativo pertinente.
 2. Requerir al empleador inspeccionado que, en un plazo razonable realice las modificaciones que sean necesarias en las instalaciones, en el montaje o en el método de trabajo que garanticen el cumplimiento de las disposiciones sobre salud y seguridad en el trabajo vigente.
 3. Iniciar el proceso sancionatorio administrativo mediante la emisión de actas de infracción a normas laborales o de infracción por obstrucción a la inspección.
 4. Ordenar la paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas por inobservancia de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, de concurrir riesgo grave o inminente para la seguridad o salud de los trabajadores.



5. Todas las demás medidas que se derivan de la legislación vigente.
- g) Los Delegados Departamentales y los Inspectores de Trabajo serán responsables penal, civil y administrativamente por sus actuaciones fuera del marco de la ley, así como por los daños y perjuicios que provoquen por dichas actuaciones, particularmente cuando divulguen los datos que obtengan con motivo de sus inspecciones o visitas, que revelen secretos industriales o comerciales que tengan razón de su cometido; que asienten hechos falsos en las actas que levantan o en los informes que rindan; que acepten dádivas de los patronos o de los trabajadores o de los sindicatos que se extralimiten en el desempeño de sus funciones o que en alguna otra forma violen gravemente los deberes de su cargo deben ser destituidos de inmediato, sin perjuicio de las demás responsabilidades penales, civiles o de otro orden que les correspondan.
- En lo relativo a la divulgación de los datos que obtengan con motivo de sus inspecciones o visitas a los secretos industriales o comerciales que tengan conocimiento, la prohibición a que se refiere el párrafo anterior subsiste aún después de haber dejado el servicio.
- h) Para el cumplimiento de sus funciones los Inspectores de Trabajo, pueden citar a sus oficinas a empleadores y trabajadores y éstos están obligados a asistir, siempre que en la citación respectiva conste expresamente el objeto de la diligencia.

La inasistencia a cualquier citación constituye violación de las leyes laborales, dando lugar al procedimiento de inspección y al procedimiento sancionatorio por la inasistencia a la citación”.



“Los inspectores de trabajo examinan las condiciones de trabajo, a la luz de la legislación vigente, para el resguardo de los derechos de los trabajadores en la relación laboral relacionada, así como también facilitan la información técnica y asesoran a los empleadores y a los trabajadores sobre la forma más eficiente del cumplimiento de las disposiciones legales”.²⁰

La inspección laboral no tiene que ser sencillamente represiva o punitiva. Una de sus funciones primordiales es prestar ayuda a la prevención de las posibles infracciones, a través de la asesoría a las partes que intervienen en la relación de trabajo, para que alcancen el mejor cumplimiento de sus obligaciones legales.

4.5. Las funciones de la Inspección General de Trabajo

Sus funciones son las que a continuación se indican:

- a) Función informativa, asesora y preventiva: la función de protección de los derechos humanos que tiene que cumplir el Estado comprende la prevención de las posibles violaciones, que lo obliga a la advertencia de las empresas en todo lo que sea relacionado con las responsabilidades legales, para la realización de una labor permanente de información en la búsqueda de hacerles conciencia de todo lo que tenga relación con el contenido, validez, aplicación y beneficios del respeto de los derechos laborales, así como de las consecuencias que una infracción trae consigo,

²⁰ **Ibíd.** Pág. 205.



tanto en el orden legal como el debido desarrollo de las actividades de producción, que de forma indudable, ante la infracción de los derechos laborales, padecerán una baja de rendimiento, con grave perjuicio para la empresa.

Las políticas públicas tienen que orientarse a lograr el convencimiento, de parte de los empleadores, en relación a que el respeto a los derechos laborales, antes que ser una carga para la empresa, es el generador de condiciones adecuadas de trabajo, y tiene incidencia en el mejor desempeño de la producción. Pero, si la situación señalada pasa desapercibida, el Estado incurre en una grave violación a sus compromisos internacionales.

La actividad del Estado por medio de la Inspección General de Trabajo tiene que comprender que el asesoramiento para las partes de la relación laboral, en cuanto a la mejor forma de cumplir con sus respectivos compromisos es esencial.

En consecuencia, la función del Estado no puede encontrarse limitada a la sencilla vigilancia o labor policial, y a la actividad sancionatoria. De forma obligatoria, tiene que evitar posibles violaciones, para lo cual puede desarrollar todo tipo de actividades preventivas, educativas, informativas y de sensibilización, lo que constituye uno de los mejores caminos para el alcance la paz social.

- b) Función de vigilancia: la labor preventiva del respeto a los derechos laborales, que el Estado tiene obligación de cumplir implica que la Inspección General de Trabajo



tiene que realizar una labor permanente, de observación y monitoreo de lo que día a día sucede en los diferentes centros de trabajo.

Dentro de la organización interna de la Inspección General de Trabajo, la sección de visitaduría laboral, es la encargada de la realización de visitas a las empresas para la verificación del cumplimiento de la normativa.

- c) Función de la conciliación: de acuerdo a lo regulado en el Artículo 103 de la Constitución Política de la República de Guatemala las leyes que regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores son conciliatorias. Además, en su parte considerativa el Código de Trabajo Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala remarca que las normas de trabajo tienen que inspirarse en el principio de ser esencialmente conciliatorias entre el capital y el trabajo.

Debido a ello, tiene que entenderse que el derecho laboral busca verificar el conflicto. Cuando se tiene conocimiento de prestaciones laborales, la rapidez tiene que ser una norma de solución que lamentablemente cada día se hace más lejana, debido a los procedimientos administrativos, originándose serios perjuicios para las partes, de forma especial para el trabajador.

Ello, debido a que el sustento únicamente depende de su trabajo y de los ingresos que por sí mismo percibe y es entonces cuando la ley trata de evitar el problema de los trámites, a cambio de una conciliación que pueda satisfacer a las partes.



En dicho sentido, la Inspección General de Trabajo cuenta con la Sección de Conciliación Laboral que tiene a su cargo la atención de las demandas que ante ella presentan los trabajadores, en procuración del pago de sus prestaciones, siendo necesario que se insista en una labor eminentemente conciliatoria, de acercamiento entre las partes, de búsqueda de soluciones legales y equitativas, para la solución de conflictos, originados casi siempre por despidos o impago de prestaciones. La misma no es un tribunal de justicia, no es un órgano jurisdiccional y por ello, al tratar de evitar un posible juicio, tiene la función de amigable componedora, que tiene que buscar el acercamiento entre las partes, debido a que si esa circunstancia no se da, estas se verán bajo la obligación de acudir a la vía judicial.

Entre los principios fundacionales que se encuentran contenidos en los principios rectores se incluye la obligación de castigar las violaciones a los derechos laborales. Las personas que violen las disposiciones legales tienen que ser sometidas inmediatamente a un procedimiento judicial, es decir, tienen que reconocer que la facultad de imponer sanciones es correspondiente a la función jurisdiccional y no a la administrativa, lo cual se encuentra en relación con lo regulado en el Artículo 283 del Código de Trabajo Decreto número 1441 del Congreso de la República de Guatemala: “Los conflictos relativos a Trabajo y Previsión Social están sometidos a la jurisdicción privativa de los Tribunales de Trabajo y Previsión Social, a quienes compete juzgar y ejecutar lo juzgado”.

También, es de importancia lo regulado en el Artículo 415 del Código de Trabajo Decreto número 1441 del Congreso de la República de Guatemala: “El Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la Inspección General de Trabajo tiene acción directa para



promover y resolver acciones por las faltas cometidas contra las leyes de trabajo y previsión social, conforme el Artículo 281 de este Código.

Agotada la vía administrativa que condene al sujeto considerado infractor de las normas de trabajo y previsión social o por obstruir la labor de inspección, después de haber interpuesto el recurso que se encuentra normado en el Artículo 275 del Código, éste podrá promover el proceso contencioso administrativo de Trabajo y Previsión Social establecido en el Artículo 417 ante el Juzgado de Trabajo y Previsión Social de ejecución del trabajo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la notificación de la resolución del recurso de revocatoria.

La demanda en el proceso contencioso administrativo de Trabajo y Previsión Social deberá contener los mismos requisitos establecidos en el Artículo 332 de este Código. En caso la infracción se refiera al incumplimiento de normas relativas a condiciones generales mínimas de empleo, trabajo, salud y seguridad ocupacional previstas en la legislación de trabajo y previsión social, para el planteamiento de esta acción, el infractor deberá acreditar haber adoptado las medidas que garanticen el cumplimiento de la normativa laboral”.

Todo lo que precede evidencia que la Inspección General de Trabajo carece de facultad sancionatoria, debido a que su función es de vigilancia, prevención y conciliación de conflictos, pero al darse la posibilidad de imponer una sanción, su responsabilidad es la promoción de la denuncia correspondiente ante los tribunales de justicia, para que sean los mismos los que impongan o no la sanción. Esa situación tiene graves consecuencias para el ámbito laboral, debido a que aleja la posibilidad de imposición de sanciones. Con anterioridad se legisló dando la facultad a la Inspección General de Trabajo, pero en su



momento, la Corte de Constitucionalidad expulsó de la legislación esas disposiciones, lo que se ha generado una laguna legal que requiere de solución inmediata, para la adaptación de las actuaciones a una mejor posibilidad de promoción para el cumplimiento de las obligaciones laborales y la creación de los mecanismos judiciales para que el conocimiento y posible sanción de las faltas laborales sea pronto y efectivo.

La realidad que se vive no puede mantenerse, debido a que ningún Estado puede sentirse satisfecho si sus políticas públicas no se encuentran orientadas al eficiente cumplimiento de la legislación vigente.

4.6. Determinación de las deficiencias de la Inspección General de Trabajo en el control de bonificaciones y premios por metas que desestabilizan las condiciones salariales para empleados de call centers

La relación de trabajo hace referencia al empleo regular por tiempo definido que se inscribe en una relación de trabajo dependiente, al empleo no regular o atípico que no cuenta con una o varias características y al empleo regular. Además, se clasifica en modalidades de organización del tiempo de trabajo atípico, a los contratos no permanentes y a las relaciones de trabajo no independientes.

Los trabajadores empleados en modalidades de empleo atípicas suelen carecer de la protección, derechos y prestaciones en relación de los que gozan los asalariados, en particular en cuanto a las prestaciones de desempleo, y es posible que no puedan



sindicalizarse ni participar en negociaciones colectivas. También, puede suceder que se encuentren en condiciones de desigualdad para acceder a un empleo, a la seguridad social, a la formación y al desarrollo profesional, que reciban un salario inferior, que sus condiciones de trabajo sean peores y que la protección a la seguridad y la salud en el trabajo sea limitada.

En la actualidad aproximadamente la mitad de la fuerza de trabajo mundial tiene un empleo asalariado, pero muchos trabajadores no trabajan a tiempo completo para un mismo empleador. El trabajo supuestamente atípico se ha convertido en el empleo típico y la norma ha pasado a ser la excepción. También, existen empresas que ya no contratan de forma directa a la totalidad de su fuerza de trabajo o a una gran parte de ella, y generalmente recurren a procesos de subcontratación, externalización y a cadenas de suministro que están adquiriendo dimensiones mundiales.

En el subsector de las telecomunicaciones donde hasta hace poco eran prevaecientes las relaciones de trabajo en muchos países, en las últimas décadas se han ido extendiendo determinadas modalidades de empleos atípicos, en particular el empleo a tiempo parcial, temporal y ocasional y los contratos de duración determinada, el trabajo temporal, el trabajo autónomo, la subcontratación y el trabajo a distancia o a domicilio.

Por el contrario, el sector de los centros de contacto o call centers suelen caracterizarse por la prevalencia de relaciones de trabajo atípicas, a pesar de que en algunos países la ley y la práctica laboral traten de evitar la adaptabilidad y el crecimiento de las empresas.



En ocasiones, también son de utilidad para que algunos trabajadores tengan acceso a modalidades de empleo estándar, y ofrecen diversas opciones para la conciliación de la vida personal y la vida laboral.

“La privatización, liberalización y reestructuración de estos sectores, ha sido gradual o rápida, ha estado acompañada de profundos cambios en la gama y tipo de empresas del sector, fuertes inversiones en infraestructuras de telecomunicaciones y redes de próxima generación, competencias y grandes adquisiciones, nuevas oportunidades de trabajo y cambios tecnológicos en la organización del trabajo que lesionan la composición del sector”.²¹

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

Los arreglos directos y conciliatorios que se suscriban ante los inspectores de trabajo o trabajadores sociales, una vez aprobados por el inspector general de trabajo o por el subinspector general de trabajo, tienen carácter de título ejecutivo.

En los asuntos que se tramiten ante las autoridades administrativas de Trabajo, los interesados no necesitan la intervención de abogado, pero si se hicieren asesorar

²¹ Bearing. **Op. Cit.** Pág. 103.



únicamente los abogados, y los dirigentes sindicales podrán actuar como tales, en cuanto a estos últimos, sólo podrán asesorar a los miembros de sus respectivos sindicatos ante la dependencia respectiva y exclusivamente en asuntos cuya cuantía no exceda de trescientos quetzales.

Las disposiciones contenidas en el Artículo 323 rigen también para el caso de que los interesados se hagan representar en sus gestiones ante las autoridades administrativas de trabajo, pero la circunstancia de que miembros del personal de una empresa comparezcan a gestionar por ésta, se debe considerar como gestión directa del respectivo patrono”.

Los servicios de telecomunicación son sectores que han tenido un crecimiento bastante rápido en la economía mundial, se han encargado de una transformación esencial en las últimas dos décadas, marcadas por el rápido crecimiento de la pena y el alcance de sus servicios y por los cambios en la estructura del mercado laboral y de la organización del trabajo, tanto en la relación de empleo como en los contratos comerciales. Esa transformación ha hecho que las tecnologías de la información y las comunicaciones hayan tenido repercusiones tanto positivas como negativas en relación a las empresas y en el trabajo.

Las reformas estructurales en las telecomunicaciones han restringido los monopolios públicos y han dado lugar a la aparición y ampliación de los operadores privados, y ello ha lesionado cada vez más el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales. Los nuevos puestos de trabajo creados tienen que ser empleos provechosos y de calidad que supongan una oportunidad y un reto para las organizaciones de empleadores y de



trabajadores y para los gobiernos, siendo fundamental haber determinado que las actuales deficiencias de la Inspección General de Trabajo no han permitido el control de bonificaciones y premios por metas que desestabilizan las condiciones para los empleados de call centers.





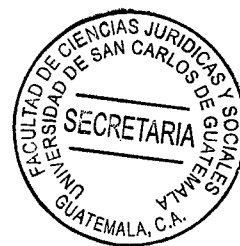
CONCLUSIÓN DISCURSIVA

La Inspección General de Trabajo, por medio de su cuerpo de inspectores y trabajadores sociales es la encargada de que se vele porque los patronos y trabajadores, así como las organizaciones sindicales, cumplan y respeten las leyes, convenios colectivos y reglamentos que normen las condiciones de trabajo y previsión social en vigor o que se emitan en lo futuro. Los arreglos directos y conciliatorios que se suscriban ante los inspectores o trabajadores sociales, una vez aprobados por el Inspector General de Trabajo tienen carácter de título ejecutivo.

La finalidad de contratar una actividad a un tercero en el derecho laboral es la reducción de los gastos de explotación, principalmente mediante la disminución de los costos de la mano de obra, que tiene que traducirse en salarios más bajos, así como en la utilización de mano de obra. Con frecuencia, la subcontratación se asocia con las actividades secundaria y si bien el trabajo en los call centers puede considerarse como una actividad principal, se suele contratar a proveedores de servicios para la disminución de gastos.

Se recomienda que la Inspección General de Trabajo fiscalice el pago de las bonificaciones y premios por metas que desestabilizan las condiciones salariales para los empleados de call centers, así como que proporcione la debida orientación sobre la forma de que se deberá determinar eficientemente la existencia de una relación de trabajo y asegurar la aplicación de normas de protección que dejen bien claro a qué parte se relacionarán las obligaciones de protección laboral en la sociedad guatemalteca.





BIBLIOGRAFÍA

- BARTOLOMEI DE LA CRUZ, Héctor. **Principios integrales del salario**. 3ª ed. Madrid, España: Ed. Ottawa, 1994.
- BEARING POINT, Henry Alexander. **El trabajo en los call centers**. 4ª ed. Luisiana, Estados Unidos: Ed. Conell, 2013.
- CHICAS HERNÁNDEZ, Raúl Antonio. **Apuntes de derecho procesal del trabajo**. 3ª ed. Guatemala: Ed. P&L, 1999.
- DE LA CUEVA, Mario. **Nuevo derecho mexicano del trabajo**. 9ª ed. México, D.F.: Ed. Porrúa, S.A., 1979.
- EBISUI DURBIN, Mary Isabeth. **Buenas prácticas de telecomunicaciones**. 5ª ed. Valencia, España: Ed. Tirant lo Blanch, 2010.
- FERNÁNDEZ MADRID, Juan Carlos. **El salario y la relación laboral**. 5ª ed. Madrid, España: Ed. Egea, 1994.
- GARCÍA, Alonso. **Curso de derecho del trabajo y garantías constitucionales**. 4ª ed. Barcelona, España: Ariel, 1990.
- LANCIANO MORANDAT, Nora Beatriz. **Trabajadores de la industria de call centers en el mundo**. 3ª ed. Madrid, España: Ed. Damián, 2011.
- LIMA GÓMEZ, Diego Oswaldo. **Regulaciones especiales del trabajo**. 2ª ed. Buenos Aires, Argentina: Ed. Errepar, 1988.
- NAJARRO PONCE, Luis Rodrigo. **Los principios del derecho del salario**. 3ª ed. Guatemala: Ed. Universitaria, 2002.
- OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. 18ª ed. Barcelona, España: Ed. Heliasta, S.R.L., 1989.



RODRÍGUEZ MANZINI, Jorge. **Curso de derecho del trabajo**. 6ª ed. Buenos Aires, Argentina: Ed. Astrea, 1993.

ZAMORA, Francisco. **Tratado de derecho del trabajo**. 4ª ed. México, D.F: Ed. Económica, 1993.

Legislación:

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

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