

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



**IMPLICACIONES JURÍDICAS DE LA INCORPORACIÓN LABORAL DE
LAS AMAS DE CASA A LOS CENTROS DE LLAMADAS**

KAREN ADELINA MADRID CARRILLO

GUATEMALA, MAYO DE 2022

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

**IMPLICACIONES JURÍDICAS DE LA INCORPORACIÓN LABORAL DE LAS
AMAS DE CASA A LOS CENTROS DE LLAMADAS**

TESIS

Presentada a la honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

KAREN ADELINA MADRID CARRILLO

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, mayo 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 contenidas en la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).



LICENCIADA ZOILA GUADALUPE RODAS URIBIO
Abogada y Notaria
Dirección: 9ª avenida 14-58 zona 1
Oficina Número 2 segundo nivel Guatemala
Teléfonos: 50551737, 41828794

Guatemala, 13 de agosto 2020

Lic. Gustavo Bonilla
Jefe de Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho



Honorable Licenciado Bonilla:

De acuerdo al nombramiento de fecha 15 de marzo de 2018 recaído en mi persona, he procedido a asesorar la tesis de la bachiller **KAREN ADELINA MADRID CARRILLO**, intitulado: **"IMPLICACIONES JURÍDICAS DE LA INCORPORACIÓN LABORAL DE LAS AMAS DE CASA A LOS CENTROS DE LLAMADAS"**; para lo cual procedí a revisarlo asesorando a la estudiante y las modificaciones que se estimaron pertinentes, en virtud de lo analizado me permito emitir el siguiente:

DICTAMEN:

1. En cuanto al contenido científico y técnico de la tesis, la estudiante analizó jurídicamente el Convenio 177 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) convenio sobre el trabajo a domicilio.
2. En la tesis se utilizó suficientes referencias bibliográficas acorde al tema por lo que considero que la bachiller resguardó en todo momento el derecho de autor. De manera personal me encargué de guiar a la estudiante en los lineamientos de todas las etapas correspondientes al proceso de investigación científica.
3. En la investigación la bachiller usó los métodos analítico, el sintético, el inductivo y el deductivo, y las técnicas utilizadas fueron la documental y la entrevista interpretando el ordenamiento jurídico guatemalteco y la doctrina.
4. La redacción del trabajo consta de cuatro capítulos los cuales son congruentes con el uso correcto de los signos de puntuación del idioma español, y el trabajo realizado se enfoca en el área del derecho de trabajo, el cual hace un aporte científico en el tema innovador del trabajo a domicilio en Guatemala.
5. La conclusión discursiva que se vierte es congruente para el proyecto de investigación que hace alusión a la necesidad de incorporar a las amas de casa a los centros de llamadas.



6. Declaro que no soy pariente dentro de los grados de ley de la estudiante, y otras consideraciones que se estime pertinentes y que puedan afectar la objetividad del presente dictamen.

Por lo expuesto en mi calidad de asesora concluyo que el trabajo de tesis de la bachiller **KAREN ADELINA MADRID CARRILLO**, cumple satisfactoriamente con lo establecido en el Artículo 31 del normativo para Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo que me permito aprobar el presente trabajo de investigación de tesis emitiendo **DICTAMEN FAVORABLE**, para que la misma sea discutida en el examen público de tesis correspondiente, previo a optar el grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Atentamente,

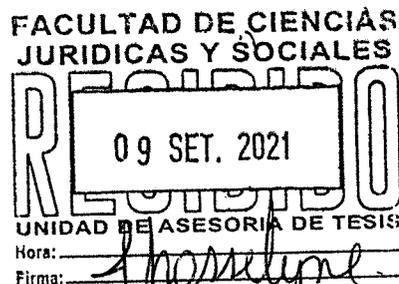
Zoila Guadalupe Rodas Uribe
Colegiado 7148

Zoila Guadalupe Rodas Uribe
Abogada y Notaria



Guatemala 30 de junio del año 2021

Jefatura de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Le informo que corregí la tesis de la alumna **KAREN ADELINA MADRID CARRILLO** con número de carné **200016065** que se denomina: **"IMPLICACIONES JURÍDICAS DE LA INCORPORACIÓN LABORAL DE LAS AMAS DE CASA A LOS CENTROS DE LLAMADAS"**.

La tesis efectivamente cumple con lo requerido en el instructivo respectivo de la Unidad de Asesoría de Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, habiendo sido las modificaciones señaladas llevadas a cabo, razón por la cual es procedente la emisión de **DICTAMEN FAVORABLE**.

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

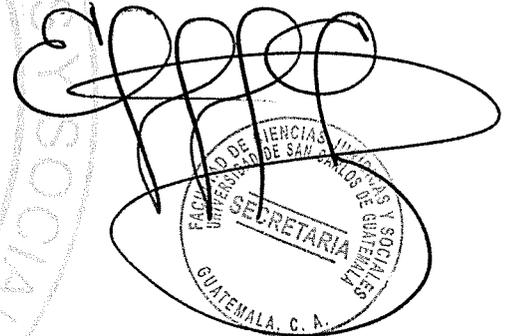
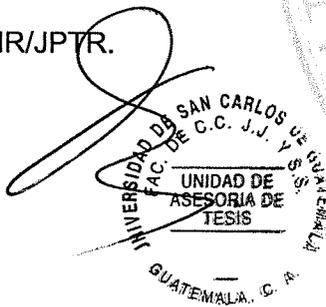
Dr. Carlos Herrera Recinos
Docente Consejero de Estilo



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

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante KAREN ADELINA MADRID CARRILLO, titulado IMPLICACIONES JURÍDICAS DE LA INCORPORACIÓN LABORAL DE LAS AMAS DE CASA A LOS CENTROS DE LLAMADAS. 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/JPTR.





DEDICATORIA

- A DIOS** Por ser mi Padre Celestial, fuente de sabiduría y conocimiento, con reverencia.
- A MI ESPOSO:** José Vinicio Aguilar Zamora, por ser mi compañero eterno y mi ayuda idónea, con amor.
- A MIS HIJOS:** Esteban Josué y Melany Susel Aguilar Madrid, razón de mi existencia, con amor y cariño.
- A MIS PADRES:** Néstor Raúl Madrid Batres y Olga Lili Carrillo de Madrid, por su apoyo y ejemplo a seguir, con amor y respeto.
- A MIS HERMANAS:** Cyntia, Charlenne, Merle Madrid Carrillo, con amor.
- A MI FAMILIA:** Con un profundo cariño.
- A MI ASESORA:** Zoila Guadalupe Rodas Uribio, con gratitud y admiración.
- A MIS AMISTADES:** Especialmente a Jackeline Pisén , con cariño.
- A:** Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, fuente de conocimiento y formación académica, con gratitud.



PRESENTACIÓN

La realización de esta investigación se puede clasificar dentro del tipo de investigación cualitativa. La rama cognoscitiva de la ciencia es el derecho de trabajo. El contexto diacrónico es el municipio de Guatemala, del departamento de Guatemala; el contexto sincrónico es el período comprendido del año 2019 al año 2020.

El objeto de estudio se limita a las implicaciones jurídicas de la incorporación laboral de las amas de casa a los centros de llamadas, abordando el tema desde las disposiciones legales y legítimas de la Constitución Política de la República de Guatemala, y el Código de Trabajo, así como el Convenio número 177 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre el trabajo de domicilio. El sujeto de estudio lo constituyen las mujeres amas de casa dentro del trabajo a domicilio y el teletrabajo desde el hogar relacionado con los centros de llamadas.

El aporte científico de la investigación que se pudo lograr en el desarrollo del estudio es el reconocimiento de la figura de las amas de casa como trabajadoras a domicilio de los centros de llamadas y la necesidad de su incorporación a las fuerzas de trabajo productivo de la sociedad guatemalteca y del desarrollo económico de Guatemala.



HIPÓTESIS

Si existen implicaciones jurídicas, al momento de crearse estas empresas denominadas centros de llamadas, darían oportunidad laboral a muchas mujeres, en su mayoría amas de casa, para que trabajen desde su hogar, como un trabajo a domicilio, tal como se encuentra regulado en el Convenio 177 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se validó la hipótesis, pues se comprobó que en el período estudiado, la inexistencia de mujeres ama de casa, como trabajadoras a domicilio de los centros de llamadas en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, por lo tanto la necesidad de incorporación de dicho sector laboral, a los mismos.

El método de comprobación de la hipótesis de la cual se sirvió en el desarrollo de este estudio fue el analítico, interpretando la Constitución Política de la República de Guatemala, el Código de Trabajo, el Convenio 177 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), asimismo la doctrina e historia del derecho relacionada al tema de investigación. El método sintético permitió explicar las consecuencias jurídicas derivadas de la afectación a las mujeres amas de casa al no ser incluidas en el trabajo a domicilio. La técnica utilizada fue la documental, que se usó para recabar la información diversas fuentes bibliográficas acerca del tema en cuestión.



ÍNDICE

Pág.

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

CAPÍTULO I

1. Derecho de Trabajo.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Principios.....	6
1.3. Definición.....	11
1.4. Finalidades.....	12
1.5. Importancia.....	13

CAPÍTULO II

2. Trabajo a domicilio.....	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.2. Definición.....	20
2.3. Características.....	22
2.4. Obligaciones.....	23
2.4.1. Obligaciones del empleador.....	24
2.4.2. Obligaciones del trabajador a domicilio.....	26
2.5. Naturaleza jurídica del trabajo a domicilio.....	26

CAPÍTULO III

3. Análisis del Convenio 177 de la OIT.....	29
3.1. Antecedentes.....	29
3.2. Creación.....	32
3.3. Objetivos.....	41



3.4. Ámbito de aplicación.....	44
3.4.1. En materia laboral.....	44
3.4.2. Incorporación del trabajo a domicilio de los centros de llamadas al código de trabajo.....	46

CAPÍTULO IV

4. Implicaciones jurídicas de la incorporación laboral de las amas de casa a los centros de llamadas.....	51
4.1. El servicio de los centros de llamadas en Guatemala.....	51
4.1.1. Antecedentes.....	53
4.1.2. Definición.....	57
4.1.3. Estructura.....	58
4.1.4. Tecnología usada.....	60
4.1.5. Servicios.....	62
4.2. Desventajas y ventajas de las amas de casa al crease el trabajo a domicilio.....	63
4.2.1. Desventajas.....	64
4.2.2. Ventajas.....	65
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	69



INTRODUCCIÓN

Es indudable que la pandemia del coronavirus que está azotando al mundo, sorprendió a todos los países, porque no se encontraban preparados para enfrentar tal situación tanto en lo que concierne a lo sanitario, lo económico y en lo laboral, Guatemala, no fue la excepción, el Covid-19 obligó a la ciudadanía a establecer otras formas de trabajo, verbigracia el teletrabajo, para un desarrollo social sostenible y parte de esas motivaciones ha sido el propósito de realizar esta investigación, tener la convicción de que las condiciones actuales de las amas de casa, no están resolviendo las principales necesidades y problemas propios de este sector laboral.

En Guatemala, la falta de fuentes de trabajo es uno de los principales obstáculos para el desarrollo económico –social de la población, si se reconoce que la gran mayoría de ciudadanos viven de un trabajo informal y la minoría cuenta con un trabajo asalariado; siendo otro factor que contribuye a ese subdesarrollo, la poca implementación de programas exclusivos para mujeres amas de casa.

El objetivo general fue establecer si actualmente en los centros de llamadas de la ciudad de Guatemala existen puestos de trabajo a domicilio para amas de casa y si dentro su política empresarial tiene contemplado este tipo de trabajo para las mujeres trabajadoras de este sector de la población.

En la hipótesis se menciona si existen implicaciones jurídicas de la incorporación laboral de las amas de casa a los centros de llamadas al momento de crearse estas empresas y si darían oportunidad laboral a mujeres amas de casa, para que trabajen desde su hogar, como un trabajo a domicilio como está regulado en el Convenio 177 de OIT.

Este trabajo consta de cuatro capítulos, a saber: el primero conceptualiza y define el derecho de trabajo, sus finalidades e importancia; en el segundo se incluye la definición y características del trabajo a domicilio y las obligaciones de los trabajadores y



empleadores de esta modalidad de trabajo; en el tercero se analiza el Convenio 177 de la OIT y su ámbito de aplicación y la incorporación del trabajo a domicilio de los centros de llamadas al código de trabajo; y en el cuarto capítulo se analiza el tema central sobre las implicaciones jurídicas de la incorporación laboral de las amas de casa a los centros de llamadas. Los métodos utilizados fueron: el analítico, el sintético, el inductivo y el deductivo y las técnicas utilizadas fueron la documental y la entrevista.

El estudio de los diferentes cuerpos legales, en relación al objetivo de la investigación y la comprobación de la hipótesis planteada fue alcanzado, debido a que es necesario incluir dentro de las leyes laborales a las mujeres amas de casa como trabajadoras a domicilio de los centros de llamadas.



CAPÍTULO I

1. Derecho de trabajo

Con pleno conocimiento de que el tema del derecho de trabajo ha sido ampliamente estudiado por tratadistas de renombre dentro de la academia y basada en esos tratados, en el presente capítulo con el cual inicio esta tesis de grado, analizaré los antecedentes del derecho de trabajo en el remoto pasado así como en el presente, tomando en cuenta sus principios y características que lo diferencian de las otras ramas del derecho dentro de las ciencias jurídicas, definiendo su quehacer mediante sus finalidades y por supuesto la importancia dentro de la sociedad, para regular las relaciones obrero-patronales de los guatemaltecos.

1.1 Antecedentes

La historia del derecho de trabajo ha sido ampliamente estudiada por los tratadistas, por lo que se hará una breve reseña del origen del derecho de trabajo y su desarrollo histórico.

La característica en las civilizaciones antiguas, con ligeras variantes fue el trabajo servil, especialmente el trabajo manual, dentro del esquema de cada cultura, la esclavitud domina el sistema de trabajo subordinado, es claro que dicha institución no encuadraría dentro del esquema actual del derecho de trabajo, por lo tanto, en esta primera etapa



conocida como "Prehistoria Laboral"¹ no podemos hablar de un derecho laboral propiamente dicho, sin embargo nos sirve para tener una idea de cómo fue regulado el hecho de la prestación de servicios en las diferentes culturas. Las profesiones conceptuadas nobles, como las armas, la política y el sacerdocio estaban reservados para las clases altas.

En el antiguo Egipto el trabajo obligatorio fue la primera manifestación del trabajo como concepto jurídico dado que la clase gobernante necesitaba realizar obras importantes. El súbdito estaba obligado a cumplir los deseos del señor, pero a su vez, esa obligación de la prestación de trabajo conllevaba también el derecho de alimentos, vestido y vivienda los que corresponden a nuestro moderno concepto de salario. El término salario deviene de *salarium*, voz latina que se deriva de sal, que era antiguamente una forma de pago, porque la sal en la antigüedad era muy preciada porque era escasa y por eso tenía un valor elevado. Son varios los términos que se han usado para referirse a ese concepto, entre ellos: paga, estipendio, mesada, jornal, remuneración, retribución sueldo. Siendo los más usados sueldo y salario.

En la antigüedad eran distintos porque el concepto sueldo se refería a la paga que recibía un soldado especialmente en el imperio Romano, pero en la actualidad sueldo y salario prácticamente son sinónimos, como lo define el Artículo 88 del Decreto 1441. 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 del trabajo vigente entre ambos.

¹ Fernández Molina, Derecho Laboral Guatemalteco Pág. 33

Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono debe ser remunerado por este.

El origen del derecho laboral se remonta históricamente el periodo de la decadencia del imperio Romano lo que a primera vista parece una contradicción, porque en los primeros cinco siglos de Roma se redujeron exclusivamente a cimentar el cuerpo de leyes que regían su vida civil, penal y militar con lo que agregaron en el Siglo III la jurisprudencia así como las doctrinas de los jurista. En Roma las disposiciones y reglas que regían las relaciones laborales estaban inmersas en el *Jus Civile* o derecho civil por lo tanto no hubo un *Jus Laboris*, porque no reconocían la labor, solo reconocían el servicio.

En la Edad Media y durante el feudalismo la gente se agrupa en torno al castillo del señor feudal a cuya protección se sometía, posteriormente se opera una transformación al iniciarse la lucha entre el poder real y los señores feudales y aparecieron las corporaciones de carácter estrictamente patronal organizadas según su oficio, las relaciones comerciales eran de carácter agrícola, los siervos no tenían salario, posteriormente aparecen las corporaciones de oficios, a falta de empresas propiamente dichas, entonces las relaciones comerciales se realizaban por los gremios de las corporaciones de oficios, por lo que podría llamarse "derecho del trabajo en la edad Media, son las reglas acerca de la organización y funcionamiento de las corporaciones".²

Con el capitalismo surge el derecho de trabajo, porque aparece la propiedad privada de

² De La Cueva, Mario, *Derecho Mexicano del Trabajo*. Pág.9



los medios de producción y las grandes masas de trabajadores que trabajan para estos propietarios.

Para el nacimiento del derecho laboral contribuyeron tres factores, a saber:

- a) Factor económico-social,
- b) Factor jurídico, y;
- c) Factor de reacción de la clase obrera.

En relación al primer factor, las consecuencias de la Revolución Industrial en Inglaterra, en el año de 1760 es el apareamiento de las grandes fábricas e industrias y de los inventos que contribuyeron al desarrollo de las fábricas, verbigracia la máquina de vapor. También la Revolución burguesa y la Revolución francesa, con sus postulados ayudaron al desarrollo del derecho laboral.

El segundo factor que contribuyó para el apareamiento del derecho laboral fue que la estructura jurídica era de carácter liberal que propugnaba el individualismo, dejaba la participación de las personas en las relaciones productivas pero no las protegía, porque el Estado asume una posición de dejar hacer, dejar pasar.

En el tercer factor, la reacción de la clase obrera frente a la revolución industrial se ve reflejada en el Manifiesto Comunista, al procurar que el Estado interviniera a favor de los trabajadores contra el abuso del trabajo industrial, procurando la dignificación de los

trabajadores, garantizando el sindicalismo y la dignificación salarial entre otros beneficios para la clase obrera.

En Guatemala durante la época colonial el derecho de trabajo prácticamente no existía, porque el trabajo se limitaba a las instituciones del repartimiento y la encomienda que instituyeron los colonizadores españoles, y el trabajo era obligatorio y forzoso para los nativos que constituían la masa trabajadora y los beneficios eran percibidos por el encomendero y el tributo por la corona española. Durante esta época prevaleció en Guatemala el sistema gremial, estas entidades tenían en común las características de ser mutualista y monopolistas, lo primero en cuanto procuraban el bienestar y la asistencia de sus agremiados y como monopolio la forma como se reguló la actividad durante siglos.

La independencia de Guatemala de la madre patria no cambió mucho las condiciones de los trabajadores, sino que fue hasta con la Reforma Liberal de 1871, que incentivó el cultivo del café y la agro-exportación del mismo, constituyendo la principal fuente de ingresos económicos de la clase dominante, entonces en 1877 se aprueba una primera ley de carácter laboral en el país, el Reglamento de Jornaleros, para regular las relaciones en el campo. En el año de 1894 se creó la Ley de Trabajadores, era una regulación general para todos los trabajadores, pero fue una ley de letra muerta. En 1906 se aprueba la Ley Protectora del Obrero, esta ley protegía a los trabajadores de los accidentes de trabajo. En el año de 1926 se emite la Ley del Trabajo, durante el gobierno del presidente Carlos Herrera, esta ley constituye un antecedente serio de profundo



contenido y aplicación general, del derecho laboral en Guatemala, pero lamentablemente era vigente pero no positiva. Todas estas leyes no pretendían proteger a los trabajadores, sino por el contrario someterlos a los empleadores para ser explotados laboralmente.

Pero no fue hasta la década de 1944 a 1954, que el derecho laboral en Guatemala se consolida y se desarrolla plenamente, en el año de 1945 se promulga una Constitución de la República de Guatemala, que eleva el derecho laboral a esta categoría y le dota de principios, instituciones propias y le da una jurisdicción, pero fue el 1 de mayo de 1947 que se emite el primer Código de Trabajo en Guatemala, hasta llegar al gobierno de Miguel Ydígoras Fuentes, cuando fue emitido el Decreto 1441 que contiene el Código de Trabajo vigente.

1.2 Principios

El conocimiento y comprensión de los principios informativos del derecho de trabajo son necesarios para el adecuado manejo y aplicación de las leyes de trabajo, porque cada uno de estos principios tienen características particulares que le dan su naturaleza propia, aun cuando estos vayan encaminados a los mismos objetivos que es la protección y defensa de los trabajadores.

En el Código de Trabajo vigente, en el cuarto considerando les denomina características ideológicas que inspiran la legislación laboral, pero existen otros principios que no están



mencionados en el Código de Trabajo guatemalteco, pero son importantes porque inspiran determinadas instituciones de carácter laboral como lo veremos más adelante.

a) Principio tutelar de los trabajadores: el derecho de trabajo es un derecho tutelar de los trabajadores, precisamente porque trata de compensar la consabida desigualdad económica existente entre patronos y trabajadores, lo cual logra el derecho de trabajo a través de otorgarle a los trabajadores una protección jurídica preferente, que es la parte más débil de la relación laboral, tanto en el aspecto cultural pero especialmente en el plano económico. Por tal razón el derecho de trabajo es un derecho tutelar de los trabajadores, otorgándoles una protección jurídica preferente para igualarlo ante la ley. En el Código de Trabajo vigente encontramos algunas disposiciones en las cuales se pone de manifiesto esta tutelaridad, siendo las más importantes las reguladas en los Artículos 30, 78 y 89 del Código de Trabajo, en estos artículos se puede ver claramente que la ley se inclina al lado del trabajador, al imponerle la obligación al patrono, de extender por escrito el contrato de trabajo, a tal punto que si no lo hace u omite alguna circunstancia del contrato, se presume cierto lo que el trabajador afirme. Asimismo se tutela al trabajador al imponerle al patrono la obligación de probar la justa causa en que se fundó el despido, de lo contrario tendrá pagar la indemnización correspondiente, en este caso estamos en lo que se conoce como la inversión de la prueba en el despido directo. En el Artículo 103 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que la leyes de trabajo son tutelares y conciliatorias entre patronos y trabajadores.

- b) Principio de garantías mínimas: el derecho de trabajo constituye un conjunto de garantías sociales, las cuales tienen ciertas características entre la que se encuentra la garantía de carácter mínimo, porque es lo menos que el Estado considera que debe garantizarle a los trabajadores para el desarrollo de las actividades laborales, y por ser protectoras del trabajador son de carácter irrenunciable, pero estas pueden ser superadas mediante las estipulaciones de la contratación individual o colectiva y especialmente por los pactos colectivos de condiciones de trabajo, y no se puede renunciar a estas garantías mínimas por tratarse de normas imperativas de forzoso cumplimiento, aunque se encuentren plasmadas en reglamentos de trabajo, son nulas ipso jure.
- c) Principio de imperatividad y necesidad: el derecho de trabajo es un derecho necesario e imperativo o sea de aplicación forzosa en cuanto a las prestaciones mínimas que conceda la ley de donde se deduce que esta rama del derecho limita bastante el principio de autonomía de la voluntad, propio del derecho común, el estado interviene para imponer a los patronos, el cumplimiento de las obligaciones que resultan de las relaciones entre el capital y el trabajo, también este principio implica un límite a la libertad de contratación y la intervención del estado en actividades de la iniciativa privada.
- d) Principio de la realidad y objetividad: el derecho de trabajo estudia al individuo en su realidad social enfocando a las partes en su posición social y resuelve los diversos problemas que surjan con su aplicación en base a la realidad de los hechos concretos



y tangibles, para resolver con equidad es indispensable enfocarse en la posición económica de las partes con criterio social en base a la realidad objetiva.

e) Principio de publicidad: el derecho de trabajo es un derecho publicista porque el interés general prevalece sobre el interés individual, y porque sus normas tienen carácter de imperativas o sea de aplicación forzosa en cuanto a las prestaciones mínimas e irrenunciables que le concede la ley a los trabajadores. Asimismo el derecho de trabajo es público y no privado, pues el cumplimiento de sus normas no depende de la voluntad de los particulares, sino que se imponen incluso colectivamente.

f) Principio democrático: el derecho de trabajo es una rama del derecho hondamente democrático porque se orienta a obtener la dignificación económica y moral de los trabajadores, que constituyen la mayoría de la población, realizando así una mayor armonía social, lo que no perjudica, sino que favorece los intereses justos de los patronos, y porque el derecho de trabajo es el antecedente necesario para que impere una efectiva libertad de contratación como se señala en la literal f del cuarto considerando del Código de Trabajo. Este principio es de carácter filosófico y político porque en la realidad guatemalteca este principio no ha tenido plena realización.

Otros principios que podemos señalar como interesantes para el desarrollo de la actividad procesal del derecho de trabajo, tenemos los siguientes:



- a) Principio de irrenunciabilidad: el trabajador no puede renunciar a las garantías mínimas establecidas en la Constitución Política de la República, el Código de Trabajo, reglamentos y disposiciones de trabajo o de previsión social, que se otorgue a los trabajadores, aunque se exprese lo contrario en reglamentos interiores de trabajo, contratos de trabajo, pacto o convenio de trabajo o cualquier disposición que menoscabe esas garantías mínimas, serán nulas *ipso jure*.
- b) Principio de conciliación: el derecho de trabajo es un derecho esencialmente conciliatorio entre el capital y el trabajo como lo señala el sexto considerando del Código de Trabajo y la Constitución Política de la República en el Artículo 103 párrafo primero preceptúa que las leyes que regulan las relaciones entre empleadores y el trabajo son conciliadoras, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, tiene a su cargo armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores siempre que estas no sean competencia de los tribunales de justicia en materia laboral.
- c) Principio de sencillez y poco formalismo: en el quinto considerando del Código de Trabajo se establece que para la eficaz aplicación del mismo es necesario introducir reformas radicales a la parte adjetiva, con el fin de expeditar la tramitación de los diversos juicios de trabajo, estableciendo normas procesales claras y desprovistas de mayores formalismos, que permitan administrar justicia pronta y cumplida. Además deben establecerse administrativamente procedimientos sencillos para su aplicación y estar en concordancia y armonía con los principios de economía procesal, concentración y oralidad del derecho procesal de trabajo.



1.3 Definición

Definir es: "establecer con exactitud, claridad y concisión el significado de alguna materia o de cualquier otra cosa en las diversas disciplinas"³ Asimismo en el diccionario citado se dice que definición es: "la acción y efecto de definir".⁴

Cuando intentamos definir algo debemos tener claro que estamos intentando establecer en la forma más exacta, clara, concisa y concreta posible, que es una cosa o bien como es en nuestro caso cual es la significación de nuestra materia, el derecho de trabajo.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define el trabajo como: esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza. Pero no todo trabajo es objeto del derecho laboral, por ejemplo el trabajo forzoso. El derecho de trabajo regula únicamente el trabajo subordinado, cuando existe una relación de trabajo o contrato de trabajo y devenga un salario por esa actividad.

Existen un sinnúmero de definiciones de igual número de tratadistas a cerca del derecho de trabajo, citaremos algunas de ellas: Se define el derecho de trabajo como: "la norma que se propone realizar la justicia social en el equilibrio de las relaciones entre el trabajo y el capital".⁵

³ Ossorio, Manuel, *Diccionario de ciencias Jurídicas y Sociales*. pág. 207

⁴ *Ibid*

⁵ <https://www.monografias.com/trabajos13/detra/detra.shtml> (Consultado: Guatemala 30 junio de 2021)



“El derecho de trabajo es el conjunto de principios, normas e instituciones que protegen, dignifican y tienden a reivindicar a todos los que viven de sus esfuerzos materiales o intelectuales, para la realización de su destino histórico, socializar la vida humana”.⁶

Según el tratadista Néstor del Buen “el derecho de trabajo es el conjunto de normas relativas a las relaciones que directa o indirectamente deriven de la prestación libre, subordinada y remunerada, de servicios personales y cuya función es producir el equilibrio de los factores en juego mediante la realización de la justicia social”.⁷

Por otra parte el tratadista Mario de la Cueva define el derecho de trabajo como “el conjunto de principios, instituciones y normas que regulan la formación, modificación, suspensión y disolución de las relaciones individuales de trabajo y determinan las condiciones generales de prestación de los servicios”.⁸

Concluimos definiendo personalmente el derecho de trabajo como: el conjunto de principios, doctrinas, instituciones y normas jurídicas que regulan la relación entre patrono y trabajador derivada de una relación de trabajo.

1.4 Finalidades

Los fines del derecho de trabajo son los objetivos del ordenamiento laboral. Determinar

⁶ http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Derecho_laboral_I.pdf (Consultado: Guatemala 30 de junio de 2021)

⁷ Castillo Lutín, Marco Tulio, *Derecho de Trabajo Guatemalteco*. Pág. 52

⁸ Lopez Larrave, Mario, *Derecho del Trabajo Guatemalteco*. Pág. 853



cuáles son dichos fines requiere una tarea de interpretación, en la que hay que tener cuenta la viabilidad, la eficacia y la efectividad de las soluciones adoptadas.

- a) Finalidad tuitiva: Es la finalidad protectora de la persona del trabajador. En la primera etapa de la legislación laboral fue la primera y la única en ese primer momento.
- b) Finalidad compensadora: Por existir desigualdad de fuerza contractual o poder de negociación entre las partes, el patrono goza de una posición más fuerte que el trabajador, la compensación varía en cada caso específico, según las circunstancias.
- c) Finalidad de construcción y sostenimiento del sistema de relaciones laborales: el derecho de trabajo tiene vocación de regular el sistema de relaciones laborales, entendido como el conjunto formado por la representación o profesional y por la práctica de negociación o interacción existentes entre los mismos.
- d) Finalidad de rendimiento de la fuerza de trabajo: Controlar el capital humano que sea rentable, lo cual es un objetivo económico que tiene en últimas instancias un trasfondo social el mantenimiento de la creación de puestos de trabajo en las empresas en el conjunto de del sistema productivo.

1.5 Importancia

El derecho laboral regula las relaciones entre los patronos, los trabajadores y el trabajo como un hecho social, está regulado por normas y principios jurídicos que se aplican con



la finalidad de mejorar las condiciones laborales individuales y colectivas, para buscar equilibrio entre las partes de la relación laboral.

El trabajo es de suma importancia porque este constituye la base del bienestar social y refleja la vida, la realidad, cultura y nivel de desarrollo de un país, y es lo que hace evolucionar e impulsar el progreso de un país.

La importancia de los objetivos del derecho de trabajo radica en regular los deberes y derechos tanto de la clase trabajadora como de los patronos, regulando en su legislación laboral todo lo relacionado a los temas del salario, jornadas de trabajo, despido justificado e injustificado, aguinaldo, indemnizaciones, bonos, contratos de trabajo, sindicatos, huelgas, contratos, etc. Asimismo regular la solución de los conflictos que puedan darse en la relación jurídico-laboral, estableciendo procedimientos para la solución de los conflictos, siempre con el propósito de proteger a la parte más débil, el trabajador, equilibrando los factores de las partes de la relación laboral.

Los trabajadores son el motor que impulsa a crecer y a desarrollar a las empresas y por ende a avanzar en el desarrollo económico, político y social de un país por lo que debe existir una armonía entre patronos y trabajadores, ofreciendo condiciones de trabajo justas equitativas para todos los trabajadores, al igual que para los patronos, promoviendo la igualdad de género, edad y raza, respetando las normas de salud y seguridad social de los trabajadores, que sean buenas porque este sector constituye las grandes mayorías sociales de la población.



La educación del pueblo constituye una necesidad para que los trabajadores estén mejor preparados para desempeñar con eficacia y responsabilidad el trabajo para el cual fue preparado, recibiendo capacitaciones frecuentemente para un mejor desempeño de su trabajo alcanzado los estándares requeridos para obtener las metas que se proponga la empresa. Esta capacitación y preparación constante para el trabajador le permitirá la oportunidad de poder ascender dentro de la empresa.

Existen algunas empresas y patronos que ya han tomado conciencia de la necesidad de la trascendencia de cumplir con las leyes laborales y de respetar el derecho de los trabajadores, sin embargo aún quedan muchos patronos que no lo hacen, ya sea por ignorancia de las leyes o por desidia o simplemente porque no quieren hacerlo. Y por otro lado hay un gran número de trabajadores que también no conocen cuáles son sus derechos y por eso no los hacen valer.





CAPÍTULO II

2. Trabajo a domicilio

En este capítulo analizaremos como la globalización le ha dado un nuevo apogeo al trabajo a domicilio, debido a la generalización de las prácticas del subempleo. Los trabajadores a domicilio ofrecen un medio privilegiado para adaptar la producción a las fluctuaciones del mercado y a la competencia, creándose pequeñas empresas familiares, subempleadas de grandes empresas, que utilizan este sistema como un recurso productivo. La finalidad de este capítulo es analizar cuáles son los antecedentes del trabajo a domicilio, a través de la historia del derecho de esta modalidad de trabajo y establecer su naturaleza jurídica, además puntualizar tanto en la definición, como en las características del trabajo a domicilio los derechos y las obligaciones de los patronos y trabajadores de este sector. Las relaciones obrero-patronales en los contratos de trabajadores a domicilio, se ha convertido en una práctica de la cual no existen cifras exactas de la realidad de su aplicación en Guatemala, además de la poca legislación vigente sobre el tema.

2.1 Antecedentes

El trabajo a domicilio se remonta a los orígenes de la actividad laboral, en el remoto Siglo XV a través de la manufactura por pedidos, los operarios trabajaban de manera independiente, no para su propia clientela, sino que para un negociantes que solicitaba



los productos, por lo que se empieza a convertir en trabajadores por cuenta ajena, además porque ésta actividad inicialmente se realizaba en el seno del hogar, y se destaca la falta de vigilancia y supervisión directa del empresario o trabajadores de confianza sobre los obreros en el lugar de trabajo, en la elaboración de los productos.

Esta falta de dirección del patrono trajo como consecuencia que, desde su surgimiento, el trabajo a domicilio se haya llevado a cabo en condiciones laborales que han permitido la sobreexplotación y la falta de condiciones de trabajo, tales como un salario digno, descanso semanal, entre otras. Durante la época colonial en Guatemala, uno de los productos principales era la cochinilla que se hacía en los hogares, junto al añil constituyeron la principal fuente de ingresos del exterior, pero esta industria familiar es diferente a lo que en la actualidad se entiende por trabajo a domicilio, en la que el trabajador, en su propio negocio, con propósitos puramente económicos, hace un trabajo que le procura una ganancia que le permite subsistir, la cual no tiene fines domésticos.

No se trata de una actividad productora familiar, ni la venta de los excedentes de la actividad puramente doméstica, sino que es realmente una producción económica que se realiza en el círculo familiar y que tiende a obtener un ingreso que le permita mejorar su nivel de vida y de quienes componen el núcleo familiar.

A mediados del Siglo XVIII se produjo un fenómeno de transformación económica, el maquinismo, y como consecuencia de este desaparecen los pequeños talleres familiares que daban empleo a una gran cantidad de obreros, que servían a la concentración de

los trabajadores en reducidos lugares fabriles. En esta nueva modalidad, algunos de los trabajadores que se incorporan a la industria lo hacen produciendo dentro de su propio domicilio, produciendo para las fábricas, reaparece el trabajo a domicilio, pero no como medio de producción familiar, sino incorporándose a la gran industria, que alcanza a grandes sectores de trabajadores, que en su misma casa trabajan para las fábricas, generalmente a destajo.

“La circunstancia de que el trabajador a domicilio pueda atender, junto a su actividad laboral, las obligaciones del hogar y el no estar sometido a horario alguno ni a la vigilancia directa del empresario, hizo que esta forma de trabajar tuviera gran desarrollo durante el siglo XIX y gran parte del XX”.⁹

El trabajo a domicilio se perfecciona a principios del proceso de industrialización y se estableció como una continuación del trabajo artesanal y familiar existente desde finales de la Edad Media. Este a pesar de ser una modalidad antigua de inserción laboral, permanece vigente y se ha tornado como la gran estrategia flexibilizadora para el manejo de la mano de obra fuera de la organización empresarial.

En la primera década del Siglo XX, Inglaterra inició una serie de leyes que buscaban una defensa mínima de los trabajadores a domicilio, puesto que el trabajador a domicilio, trabaja siempre para otro, nunca para él, o sea que el trabajo que ejecuta no es su trabajo, sino el trabajo de otro, porque él nunca entra en contacto con el público que

⁹ Cabanellas de Torres, Guillermo, *Compendio de Derecho Laboral*, pag.1081



compra los productos, de ahí que el trabajador no obtenga un precio por sus productos sino un salario, pues el valor de sus productos no se regula de conformidad con las leyes y principios que rigen el mercado de los precios, sino en concordancia con las leyes que regulan la fijación de salarios.

2.2 Definición

El trabajo a domicilio es una forma especial de relaciones jurídicas y económicas, en el que aparece la figura del trabajador que elabora o produce artículos en su hogar o en otro sitio elegido libremente por él, sin la vigilancia o dirección inmediata del patrono o el representante de éste. No obstante, que no existe fiscalización en la ejecución del trabajo, si existe el trabajo sujeto a régimen subordinado en ésta relación laboral, en cuanto que la subordinación aparece cuando se ejecuta el trabajo en base a las orientaciones que el empleador ha dado al trabajador en el momento de entregar los materiales con los que se va a elaborar el producto y también en el momento en que el trabajador a domicilio hace entrega del trabajo producido, o sea el producto que ha resultado de la ejecución del trabajo a domicilio realizado.

El trabajo a domicilio ha sido definido por innumerables tratadistas del derecho laboral, atendiendo su especialidad en cuanto a su forma de desarrollo, al abordar esta modalidad de empleo, se le define como: “se entiende por trabajo a domicilio aquel en el que aparece la figura del trabajador que elabora o produce artículos en su hogar o en

otro sitio elegido libremente por él, sin la vigilancia o la dirección inmediata del patrono, el representante de éste”.¹⁰

También se define al trabajador a domicilio como “el que presta sus servicios por cuenta ajena, pero donde o en otro lugar que no pertenece laboralmente al empresario, y que por lo tanto, sin sujeción a horario ni a la inmediata dirección patronal”.¹¹

Otra definición de trabajo a domicilio: “La actividad laboral por medio de la cual los trabajadores realizan las tareas que solicite el patrón desde instalaciones fuera de la fábrica, industria o empresa”.¹²

Entonces podemos entender que contrato de trabajo a domicilio es aquel en que la prestación de la actividad laboral se realiza en el domicilio del trabajador o en un lugar libremente elegido por éste y sin la vigilancia del empresario; el cual puede ser por tiempo indefinido o de duración determinada, y que el mismo está amparado por disposiciones pertinentes del Código de Trabajo y los convenios o tratados ratificados por Guatemala, relacionados al derecho de trabajo, especialmente el convenio 177 de la OIT sobre el trabajo a domicilio.

¹⁰ Franco López, César Landelino, *Derecho Sustantivo Individual del Trabajo*. Pág. 630

¹¹ Cabanellas de Torres, Guillermo, *Diccionario de Derecho Laboral*. Pág. 648

¹² <http://alegatos.azc.uam.mx/index.php/ra/article/view/83/80>. (Consultado: Guatemala 3 de septiembre de 2018)



2.3 Características

Las condiciones laborales reales del trabajo a domicilio exigen que la relación laboral obrero-patronal se inicie mediante un contrato de trabajo escrito, que las partes están obligadas a firmar, para evitar las violaciones a los derechos de los trabajadores a domicilio, ya que comúnmente en la práctica este tipo de relación laboral surge de un acuerdo verbal, violando evidentemente una obligación legal del patrono, sin embargo ésta no es la única violación legal evidente en este tipo de trabajo.

Para poder abordar las características de esta modalidad laboral, es decir, el trabajo a domicilio, debemos analizar lo que el autor Guillermo Cabanellas, anotó como los aspectos más característicos del trabajo a domicilio, los cuales enumero a continuación:

- a) Exclusión del horario de trabajo, porque el trabajador está en libertad de empezar o terminar su labor cuando él quiera o a interrumpir su labro a voluntad;
- b) Inexistencia de jornada de trabajo, ya que el trabajador a domicilio cumple cada día las horas que quiere o que puede y lo mismo al final de la semana laboral.;
- c) Ausencia de dirección inmediata del patrono aunque este fije que es lo que quiere y para cuando lo quiere;
- d) La capacidad del trabajador no es absorbida totalmente por el empresario;
- e) Posibilidad de que el trabajador haga su tarea ayudado o que descargue la tarea en



otra persona, ocasional o permanentemente;

- f) El aislamiento profesional, no está en contacto con otros compañeros o colegas, los cuales se encuentran desunidos sin la fuerza que da la solidaridad y que la convivencia crean, y
- g) Suelen carecer de relaciones directas con los empresarios, porque estos se valen de intermediarios.

Se puede enumerar otras características del trabajo a domicilio, entre las cuales están las siguientes:

1. Generalmente la mayoría de los trabajadores a domicilio, son mujeres;
2. En casi todos los países son los trabajadores más explotados;
3. Su salario es menor al salario mínimo autorizado para otra clase de trabajadores que ejecutan las mismas tareas;
4. La mayoría de personas que recurren al trabajo a domicilio, lo hacen por necesidad de cuidar a sus hijos, por la falta de guarderías infantiles en los centros de trabajo.

2.4 Obligaciones

Dentro del contrato individual de trabajo que debe celebrar el empleador con el trabajador a domicilio, el cual es por su forma un típico contrato de trabajo escrito y por su plazo un



contrato de trabajo por tiempo indefinido, y es donde se deben plasmar las obligaciones tanto del empleador como las del trabajador, además que la legislación guatemalteca y especialmente en el Código de Trabajo es muy precario y el tema es muy complejo en relación a las obligaciones y derechos de las partes en esta tipo de relación laboral específicamente.

Los desafíos que enfrenta la regulación del trabajo a domicilio, en primer lugar, es la necesidad de adaptarse a la realidad y superar la inaplicabilidad de la escasa legislación en este ámbito.

2.4.1. Obligaciones del empleador

El empleador que contrata los servicios de trabajadores a domicilio debe cumplir con presentar un libro sellado y autorizado por la Inspección General de Trabajo, en el cual se debe registrar, entre otros datos los siguientes:

- a) Los nombres y apellidos de los trabajadores;
- b) La dirección del lugar donde viven;
- c) La cantidad y naturaleza de la obra u obras encomendadas;
- d) La cantidad, calidad y precio de las materias primas que se suministra;
- e) La fecha de la entrega de esos materiales a cada uno de los trabajadores a domicilio



y la fecha en que estos deben devolver los respectivos artículos ya elaborados; y

f) El monto de las correspondientes remuneraciones.

Además del libro en el cual se deben registrar los datos enumerados anteriormente, el empleador está obligado a imprimir comprobantes en duplicado, el que deberá firmar el trabajador a domicilio cada vez que reciba los materiales que le servirán para elaborar los artículos y además se especificará el salario que se ha acordado pagarle. Asimismo el empleador deberá firmar los comprobantes con su respectivo duplicado, que acrediten la recepción del trabajo entregado. Este tipo de controles tiene su razón de ser, por que el hecho de dejar constancia de este tipo de actividades es para evitar que empleador oculte la existencia de trabajadores a domicilio.

La autorización para retener el salario del trabajador a domicilio es la única excepción a la prohibición de retener el salario del trabajador, sin la autorización de juez competente, y se faculta al empleador para poder retener el equivalente a la décima parte del salario del trabajador a domicilio, en el caso de que los trabajos estén defectuosos o por culpa del trabajador a domicilio se hayan deteriorado los materiales proporcionados. Esta facultad es muy subjetiva porque deja al criterio del empleador la calificación del trabajo defectuoso o del deterioro de los materiales, este aspecto en ocasiones genera descuentos arbitrarios al salario del trabajador, tomando en cuenta que el salario del trabajador a domicilio se paga contra entrega del trabajo terminado.



2.4.2 Obligaciones del trabajador a domicilio

Las obligaciones de los trabajadores tienen como objetivo que se desarrolle un trabajo eficiente que dé como resultado que los productos elaborados que se convertirán en mercancías puedan en el mercado intercambiarse por su equivalente en dinero, para que el patrono obtenga una ganancia.

Al igual que el patrono el trabajador a domicilio desde el momento de que firma el contrato de trabajo o comienza su relación laboral, contrae obligaciones con respecto al empleador, dentro de las cuales podemos señalar las siguientes:

- a) Poner el mayor cuidado en la guarda y conservación de los materiales y útiles que reciba del patrono;
- b) Recibir y entregar el trabajo en los días y horas convenidos; y
- c) Indemnizar al patrón, cuando por culpa del trabajador, haya pérdida o daños que sufran los materiales, que de éste reciba.

2.5 Naturaleza jurídica del trabajo a domicilio

La doctrina, buscando sustento en el derecho civil, determinó durante un tiempo que el trabajo a domicilio no era una relación de carácter laboral, debido a que no se trata de un trabajo subordinado, sino de una actividad libre, y la forma de remuneración no debe



tomarse como un salario, sino como un precio y el trabajador a domicilio no establece una relación jurídica-laboral visible con el empresario.

“Se argumenta que el trabajo a domicilio es de naturaleza laboral y no civil, como la doctrina había determinado, al decir “que el derecho laboral es un derecho de clase enclavado en régimen de producción y explotación capitalista”¹³ y además el trabajador a domicilio siempre trabaja para otro, nunca para él, debido que nunca se relaciona con el consumidor, debido a que el patrono para quien trabaja es quien entra en contacto con el mercado para la regulación de los precios de ahí que el trabajador a domicilio no obtenga un precio por sus productos sino un salario porque el valor de sus productos no se regula de conformidad con las leyes y principio que rigen el mercado de los precios, sino en concordancia con los que norman la fijación de salarios. El trabajador y el empresario no convienen en el precio de los productos sino en el precio del trabajo. Estas consideraciones prueban que en el proceso productivo, el trabajador a domicilio está situado en la misma condición que el trabajador de la empresa. Siempre dentro esta argumentación, el trabajador a domicilio, pertenece a la clase trabajadora que no tiene más patrimonio que su fuerza de trabajo, que no es más que una mercancía, a cambio de un salario.

Un segundo argumento de los defensores de que el trabajo a domicilio, tiene naturaleza laboral y no civil, al decir que estamos ante una auténtica relación laboral, toda vez que la prestación de trabajo es voluntaria por cuenta ajena y dependiente de una prestación

¹³ <http://alegatos.azc.uam.mx/index.php/ra/article/view/83/80>. (Consultado: Guatemala 3 de septiembre de 2018)



retributiva y que el trabajador a domicilio tiene la misma condición que aquel que labora en el establecimiento o empresa y el hecho que el trabajador a domicilio, no esté físicamente en el centro de trabajo, no significa que se halle fuera del círculo organizativo y disciplinario del empresario.



CAPÍTULO III

3 Análisis del Convenio 177 de la OIT

En este capítulo analizaremos brevemente los antecedentes de la creación de la Organización Internacional del Trabajo OIT, su naturaleza jurídica, asimismo su competencia y carácter mínimo del Convenio 177 de la OIT, los objetivos que se plantean los países que ratifican el mencionado convenio y su ámbito de aplicación en materia laboral especialmente en la incorporación del trabajo a domicilio de los centros de llamadas al código de trabajo vigente en Guatemala.

3.1 Antecedentes

Los convenios internacionales de trabajo forman parte de los derechos mínimos e irrenunciables de los trabajadores, que son ratificados por los diferentes países, para proteger a la clase obrera para impedir su explotación.

La dureza de las condiciones de trabajo durante la revolución industrial motivó ciertas ideas que condujeron a la creación de la OIT. Fue el industrial inglés Roberto Owen, quien propuso la creación de una comisión del trabajo en el congreso de la Santa alianza en 1818. El industrial Daniel Le Grand, en 1844 hizo una serie de llamamientos y formuló proyectos concretos dirigidos a diferentes gobiernos tendientes a proteger a la clase obrera en contra del trabajo precoz y excesivo.



En el parlamento francés aparecieron diversas iniciativas relativas a una reglamentación laboral internacional las cuales también fueron difundidas en Alemania, Austria y Bélgica. Pero la primera acción oficial correspondió a Suiza, donde el Cantón de Glaris, propuso en 1855, la concertación de un acuerdo intercantonal con Zurich en particular sobre trabajo nocturno y jornada laboral, señalando que este tipo de acuerdo sería necesario también con otros estados europeos. En 1881 el Consejo Federal suizo inicio una campaña diplomática en ese sentido, con resultados desfavorables. Finalmente, fue Alemania el país que convocó la primera conferencia intergubernamental, reunida en Berlín en 1890, en la que se exploró en forma oficial la posibilidad de adoptar y aplicar una legislación internacional del trabajo.

El reconocimiento de la necesidad de contar con una suficiente preparación técnica para estos fines, llevo, en 1897, a la reunión en Bruselas de un primer Congreso Internacional de Legislación del Trabajo, bajo la inspiración del profesor Ernesto Mami, y luego de un segundo Congreso en París, en 1900, organizado por Arthur Fontaine, (director del trabajo en Francia) y Charles Gide. Este Congreso adoptó los estatutos de la Asociación Internacional para la Protección Legal de los Trabajadores y creó la Oficina Internacional del Trabajo como secretaría permanente de aquella, con sede en Basilea.

Las normas internacionales del trabajo se sitúan en el núcleo de las actividades de la Organización Internacional del Trabajo. Durante muchos años, los gobiernos de los Estados miembros y sus organizaciones de trabajadores y empleadores han elaborado



normas internacionales que se refieren a todos los ámbitos laborales y entre estos está la de los trabajadores a domicilio.

Todos los años se reúnen en Ginebra, Suiza, los representantes de los gobiernos y de las organizaciones de empleadores y de trabajadores de todos los Estados Miembros, en el marco de la Conferencia Internacional del Trabajo, para revisar o adoptar normas que se convertirán en convenios o recomendaciones laborales internacionales.

La organización Internacional del Trabajo, se ocupa de supervisar en todo momento los convenios que los países han ratificado, por la misma comisión de Expertos en Aplicación, la cual está integrada por una veintena de personalidades independientes, que poseen un elevado nivel de cualificación en el terreno jurídico o social y que están especializadas en cuestiones laborales.

Dentro del marco de las negociaciones de este tratado, se constituyó una comisión de Legislación Internacional del trabajo, integrada por representantes de gobiernos, universitarios y sindicalistas, estuvo presidida por Samuel Gompers dirigente máximo de la Federación Americana del Trabajo. La comisión presentó un proyecto de acuerdo sobre la creación de la OIT, su principal objeto sería la elaboración de un sistema normativo internacional en la cual incluía las llamadas cláusulas obreras con el carácter de principios fundamentales de toda legislación laboral internacional.



3.2 Creación

Con la creación de la organización Internacional del trabajo (OIT), y posteriormente surgieron los convenios internacionales de trabajo como parte de los derechos mínimos e irrenunciables de los trabajadores, motivada por las condiciones de trabajo en los diferentes países y como una inspiración humanitaria, basada en la justicia social y para mejorar las condiciones de trabajo de un gran número de personas alrededor del mundo.

“Desde hace algunos años se ha tenido un debate internacional con respecto al trabajo a domicilio, debido a la iniciativa que ha tomado la OIT que ha calificado a los trabajadores a domicilio, como una categoría vulnerable debido a su insuficiente protección jurídica”¹⁴ y especialmente en el ordenamiento jurídico guatemalteco.

En la reunión número 83 de la conferencia Internacional del Trabajo (CIT) de la OIT del 20 de junio de 1996 se aprobó un nuevo convenio el 177 y la recomendación 184 dentro de los convenios celebrados por la OIT. El Convenio 177 sobre el trabajo domicilio que entró en vigor el 22 de abril del 2000 dice así:

Preámbulo

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo: Convocada en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, y

¹⁴ Méndez Luna, Sandra Maritza, *El Trabajo a Domicilio*, Pág.48



congregada en dicha ciudad el 4 de junio de 1996, en su octogésima tercera reunión. Recordando que muchos convenios y recomendaciones internacionales del trabajo que establecen normas de aplicación general relativas a las condiciones de trabajo son aplicables a los trabajadores a domicilio; Tomando nota de que las condiciones particulares que caracterizan al trabajo a domicilio incitan a mejorar la aplicación de esos convenios y recomendaciones a los trabajadores a domicilio, así como a complementarlos con normas que tengan en cuenta las características propias del trabajo a domicilio; Después de haber decidido adoptar diversas proposiciones relativas al trabajo a domicilio, tema que constituye el cuarto punto del orden del día de la reunión, y después de haber decidido que dichas proposiciones revistan la forma de un convenio internacional, adopta, con fecha veinte de junio de mil novecientos noventa y seis, el siguiente Convenio, que podrá ser citado como el Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996:

Artículo 1

A los efectos del presente Convenio:

- (a) la expresión trabajo a domicilio significa el trabajo que una persona, designada como trabajador a domicilio, realiza:
 - (i) en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador;



(ii) a cambio de una remuneración;

(iii) con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada como trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales;

(b) una persona que tenga la condición de asalariado no se considerará trabajador a domicilio a los efectos del presente Convenio por el mero hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como asalariado en su domicilio, en vez de realizarlo en su lugar de trabajo habitual;

(c) la palabra empleador significa una persona física o jurídica que, de modo directo o por conducto de un intermediario, esté o no prevista esta figura en la legislación nacional, da trabajo a domicilio por cuenta de su empresa.

Artículo 2

El presente Convenio se aplica a toda persona que realiza trabajo a domicilio, tal y como se define en el anterior artículo 1.



Artículo 3

Todo miembro que ratifique el presente Convenio deberá adoptar, aplicar y revisar periódicamente una política nacional en materia de trabajo a domicilio destinada a mejorar la situación de los trabajadores a domicilio, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores más representativas y, cuando las haya, con las organizaciones que se ocupan de los trabajadores a domicilio y las organizaciones de los empleadores que recurren a trabajadores a domicilio.

Artículo 4

1. En la medida de lo posible, la política nacional en materia de trabajo a domicilio deberá promover la igualdad de trato entre los trabajadores a domicilio y los otros trabajadores asalariados, teniendo en cuenta las características particulares del trabajo a domicilio y, cuando proceda, las condiciones aplicables a un tipo de trabajo idéntico o similar efectuado en una empresa.
2. La igualdad de trato deberá fomentarse, en particular, respecto de:
 - (a) el derecho de los trabajadores a domicilio a constituir o a afiliarse a las organizaciones que escojan y a participar en sus actividades;
 - (b) a protección de la discriminación en el empleo y en la ocupación;



(c) la protección en materia de seguridad y salud en el trabajo;

(d) la remuneración;

(e) la protección por regímenes legales de seguridad social;

(f) el acceso a la formación;

(g) la edad mínima de admisión al empleo o al trabajo;

(h) la protección de la maternidad.

Artículo 5

La política nacional en materia de trabajo a domicilio deberá aplicarse por medio de la legislación, de convenios colectivos, de laudos arbitrales o de cualquier otra vía procedente y compatible con la práctica nacional.

Artículo 6

Deberán tomarse medidas apropiadas para que, siempre que sea posible, las estadísticas del trabajo abarquen el trabajo a domicilio.

Artículo 7

La legislación nacional en materia de seguridad y salud en el trabajo deberá aplicarse al



trabajo a domicilio teniendo en cuenta las características propias de éste y deberá determinar las condiciones en que, por razones de seguridad y salud, ciertos tipos de trabajo y la utilización de determinadas sustancias podrán prohibirse en el trabajo a domicilio.

Artículo 8

Cuando esté permitido el recurso a intermediarios en el trabajo a domicilio, las responsabilidades respectivas de los empleadores y de los intermediarios deberán determinarse mediante la legislación o decisiones judiciales, de conformidad con la práctica nacional.

Artículo 9

1. Un sistema de inspección compatible con la legislación y la práctica nacionales deberá garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable al trabajo a domicilio.
2. Deberán preverse y aplicarse de manera efectiva medidas apropiadas, que incluyan, cuando proceda, sanciones, para los casos de infracción de dicha legislación.

Artículo 10

El presente Convenio no menoscaba las disposiciones más favorables que sean



aplicables a los trabajadores a domicilio en virtud de otros convenios internacionales del trabajo.

Artículo 11

Las ratificaciones formales del presente Convenio serán comunicadas, para su registro, al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo.

Artículo 12

1. Este Convenio obligará únicamente a aquellos Miembros de la Organización Internacional del Trabajo cuyas ratificaciones haya registrado el Director General de la Oficina Internacional del Trabajo.
2. Entrará en vigor doce meses después de la fecha en que las ratificaciones de dos Miembros hayan sido registradas por el Director General.
3. Desde dicho momento, este Convenio entrará en vigor, para cada Miembro, doce meses después de la fecha en que haya sido registrada su ratificación.

Artículo 13

1. Todo miembro que haya ratificado este Convenio podrá denunciarlo a la expiración de un período de diez años, a partir de la fecha en que se haya puesto inicialmente en



vigor, mediante un acta comunicada, para su registro, al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo. La denuncia no surtirá efecto hasta un año después de la fecha en que se haya registrado.

2. Todo Miembro que haya ratificado este Convenio y que, en el plazo de un año después de la expiración del período de diez años mencionado en el párrafo precedente, no haga uso del derecho de denuncia previsto en este artículo quedará obligado durante un nuevo período de diez años, y en lo sucesivo podrá denunciar este Convenio a la expiración de cada período de diez años, en las condiciones previstas en este artículo.

Artículo 14

1. El Director General de la Oficina Internacional del Trabajo notificará a todos los Miembros de la Organización Internacional del Trabajo el registro de cuantas ratificaciones, declaraciones y denuncias le comuniquen los Miembros de la Organización.
2. Al notificar a los Miembros de la Organización el registro de la segunda ratificación que le haya sido comunicada, el Director General llamará la atención de los Miembros de la Organización sobre la fecha en que entrará en vigor el presente Convenio.

Artículo 15

El Director General de la Oficina Internacional del Trabajo comunicará al Secretario



General de las Naciones Unidas, a los efectos del registro y de conformidad con el Artículo 102 de la Carta de las Naciones Unidas, una información completa sobre todas las ratificaciones, declaraciones y actas de denuncia que haya registrado de acuerdo con los artículos precedentes.

Artículo 16

Cada vez que lo estime necesario, el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo presentará a la Conferencia una memoria sobre la aplicación del Convenio, y considerará la conveniencia de incluir en el orden del día de la Conferencia la cuestión de su revisión total o parcial.

Artículo 17

1. En caso de que la Conferencia adopte un nuevo convenio que implique una revisión total o parcial del presente, y a menos que el nuevo convenio contenga disposiciones en contrario:
 - (a) la ratificación, por un Miembro, del nuevo convenio revisor implicará, ipso jure, la denuncia inmediata de este Convenio, no obstante las disposiciones contenidas en el artículo 13, siempre que el nuevo convenio revisor haya entrado en vigor;
 - (b) a partir de la fecha en que entre en vigor el nuevo convenio revisor, el presente Convenio cesará de estar abierto a la ratificación por los Miembros.



2. Este Convenio continuará en vigor en todo caso, en su forma y contenido actuales para los Miembros que lo hayan ratificado y no ratifiquen el convenio revisor.

Artículo 18

Las versiones inglesa y francesa del texto de este Convenio son igualmente.

En el Artículo 12 del mencionado convenio preceptúa: “1. Este Convenio obligará únicamente a aquellos miembros de la Organización Internacional del Trabajo cuyas ratificaciones haya registrado el Director General de la Oficina Internacional del Trabajo. 2. Entrará en vigor doce meses después de la fecha en que las ratificaciones de dos miembros hayan sido registrados por el Director General. 3. Desde dicho momento, este convenio entrará en vigor, para cada miembro, doce meses después de la fecha en que haya sido registrada su ratificación”.

3.3 Objetivos

Dentro de la legislación guatemalteca se encuentra brevemente regulado el trabajo a domicilio en el Decreto 1441 del Congreso de la República y dentro de la doctrina guatemalteca sucede lo mismo porque hay poca información sobre el tema.

El objetivo primordial del Convenio 177 radica en que con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones u otros elementos utilizados para



ello, a menos que la persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesaria.

En el desarrollo del texto del convenio se indica que los miembros deberán habitualmente utilizar, analizar y adoptar las medidas nacionales pertinentes para mejorar las condiciones de los trabajadores a domicilio. Cada país miembro deberá promover la igualdad de trato, condiciones entre los trabajadores asalariados y los trabajadores a domicilio, en este sentido, la igualdad deberá fomentarse en cuanto al ámbito de los derechos y retribuciones, la protección, la seguridad social, la maternidad y la edad mínima para trabajar, aunado a lo anterior, es importante destacar que también se procurará evitar discriminación.

Existe un pleno conocimiento de la naturaleza especial del trabajo a domicilio, por lo cual, cada país deberá atender a las características particulares de esta relación laboral, en consecuencia, la finalidad u objetivo primordial es la de interponer las medidas legales que se requieran, aparte de impulsar las inspecciones judiciales que garanticen el cumplimiento efectivo de la ley, procediendo a sancionar cualquier infracción.

La recomendación número 184 sobre el trabajo a domicilio, coincide completamente con el Convenio 177 en la definición proporcionada para los trabajadores a domicilio; sin embargo, su importancia radica en complementar y profundizar las disposiciones que abarca el convenio. En su contenido plantea la importancia de que los trabajadores los



mantengan informados continuamente de sus condiciones laborales, ello deberá preferentemente hacérselos llegar por escrito.

Ha habido un relanzamiento por parte de la OIT en relación al Convenio 177, aprobado en 1996 y vigente desde el 2000, el cual no ha sido ratificado por Guatemala, en el sentido de darle auge al *telework*, por el desarrollo de la tecnología microelectrónica e informática, y especialmente su mención en la resolución sobre el trabajo decente en las cadenas de suministro, aprobada en la 105 conferencia en el 2016, a manera de festejo de sus veinte años, promoviendo un nuevo ciclo de ratificaciones, atendiendo que solo diez países lo han ratificado incorporándolo a sus legislaciones laborales.

También se destacó que este Convenio 177 ha sido complementado de alguna manera con el Convenio 189 sobre el trabajo doméstico en cuanto al común ámbito de actuación, el hogar, convirtiendo éste como el único espacio de trabajo, bajo formas laborales autónomas.

Otro aspecto destacado del Convenio 177 es el que se refiere de manera explícita a la eventual presencia de intermediarios lo que produce la hipótesis de la tercerización, como se establece el Artículo 8 del mencionado convenio, introduciendo la figura del intermediario, el cual da trabajo por cuenta del empleador con la tarea de proporcionar a los trabajadores a domicilio el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello. Estableciendo que el intermediario tiene la responsabilidad solidaria con el empleador en cuanto a la remuneración.



3.4 Ámbito de aplicación

La aplicación del Convenio 177 plantea varios ámbitos, entre los cuales podemos destacar el laboral, el de políticas públicas en general, el organizativo y el sectorial

3.4.1 En materia laboral

El ámbito de aplicación del Convenio 177 se refiere al plano administrativo en materia laboral al identificar y suprimir las restricciones legislativas o administrativas para el ejercicio del derecho de los trabajadores a domicilio a constituir sus propias organizaciones o a afiliarse a las que escojan y a participar en sus actividades sindicales y adoptar medidas destinadas a fomentar la negociación colectiva como medio para fijar las condiciones de trabajo y de empleo de los trabajadores a domicilio.

En el plano de políticas públicas en general, se plantean dos elementos de estrategia: adoptar, aplicar y revisar periódicamente la política nacional en materia laboral destinada a mejorar la situación de los trabajadores a domicilio, en consulta con las organizaciones de empleadores y trabajadores; y, promover la igualdad de trato entre los trabajadores a domicilio y los otros, en cuanto a los derechos sin discriminación alguna, a la protección en materia de seguridad social, el acceso a la formación, a la protección a la maternidad y la edad para la admisión de empleo.



En cuanto a las horas de trabajo, períodos de descanso y licencias, el plazo para terminar un trabajo no debería de privar al trabajador a domicilio de la posibilidad de disfrutar de un tiempo de descanso diario y semanal comparable al que disfrutaban los otros trabajadores. Deberían de disfrutar de los días festivos retribuidos, los asuetos, las vacaciones anuales remuneradas y las licencias por enfermedad pagadas al igual que los otros trabajadores.

En cuanto a los derechos laborales el convenio garantiza: la edad mínima, la cual debería aplicarse a la legislación nacional, en cuanto a la edad mínima para la admisión al empleo y en cuanto a la remuneración debería percibirse una compensación por los gastos relacionados con su trabajo como por ejemplo el gasto de energía eléctrica, teléfono, internet y el mantenimiento de máquinas y equipos y el tiempo dedicado al mantenimiento. Pagarse a la entrega de cada trabajo terminado o a intervalos regulares que no excedan de un mes y considerar si existe intermediario solidariamente responsable con el empleador en el pago de la remuneración y establecer un nivel comparativo con el trabajo de las personas ocupadas en la empresa con la misma actividad.

En cuanto a la salud y seguridad en el trabajo, el trabajador a domicilio debería acceder a herramientas, materias primas y otros materiales que sean de buena calidad y seguros para su integridad física y ser previamente informado sobre cualquier riesgo relacionado con su trabajo y señalarle las precauciones que fuesen necesarias adoptar para su



seguridad al desempeñar su trabajo y proporcionar gratuitamente a los trabajadores equipo de protección personal necesario.

El trabajador a domicilio debería recibir protección en materia de seguridad social mediante la inscripción en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en los programas existentes, al igual que los demás trabajadores y recibir igual trato que la legislación nacional contempla en cuanto a la protección de la maternidad.

3.4.2 Incorporación del trabajo a domicilio de los centros de llamadas al Código de Trabajo

La expresión trabajo a domicilio significa el trabajo que una persona designada como trabajadora a domicilio realiza, con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador independientemente de quien proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada como un trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de las decisiones judiciales.

El Estado de Guatemala garantiza a sus habitantes una serie de derechos que se encuentran consagrados en el ordenamiento jurídico vigente especialmente en la Constitución Política de la República de Guatemala y en el Decreto 1441 del Congreso de la República, los que se complementan con el Convenio 177 de la OIT, pero sin



embargo esto constituye la base legal sobre cual se fundamenta jurídicamente la inclusión de las amas de casa como trabajadoras a domicilio de los centros de llamadas.

La mayoría de los centros de llamadas son operados por una compañía proveedora de servicios los cuales fueron originalmente creados con el objetivo de oír y tratar sugerencias y reclamaciones de clientes, en la actualidad en Guatemala, se han convertido en una fuente de trabajo, especialmente para las personas bilingües español-inglés.

Un centro de llamadas es un lugar de trabajo en donde los trabajadores denominados agentes asesores, supervisores o ejecutivos, quienes son contratados para realizar llamadas salientes o recibir llamadas entrantes a clientes potenciales, es decir, que un centro de llamadas ubicado en una oficina centralizada, usada con el propósito de recibir y transmitir una gran cantidad de llamadas y pedidos a través del teléfono, pero también puede realizarse por canales adicionales, como computadora e internet.

La incorporación de los trabajadores a domicilio a los centros de llamadas, constituye especialmente para las amas de casa una gran oportunidad para poder tener un empleo remunerado desde su hogar, como un trabajo remoto desde su casa teniendo una actividad productiva y aprovechar el tiempo libre de que dispone después de hacer sus quehaceres cotidianos y así poder contribuir con el presupuesto familiar.

En Guatemala, urge una legislación que pueda cambiar la realidad actual sobre este

tema, para que se abran las oportunidades de empleo a muchas guatemaltecas, para que laboren desde su casa fomentando así un trabajo digno y el beneficio de todos los derechos laborales que respete todas las prestaciones de ley y de esta manera poder reducir el desempleo y activar nuestra economía.

Es necesario concatenar el trabajo a domicilio con el trabajo a tiempo parcial, en el año 1994 Guatemala, firmó el Convenio 175 de la OIT el cual vela por el trabajo a tiempo parcial y por sus derechos laborales, y define que “el trabajador a tiempo parcial es aquel trabajador asalariado cuya actividad tiene una duración normal inferior a la de los trabajadores a tiempo completo en situación comparable”.¹⁵ En Guatemala, existen muchas personas que, por distintas razones y obligaciones, no tienen capacidad para dedicar el día entero a trabajar, especialmente jóvenes estudiantes, y amas de casa que constituyen una gran fuerza laboral e intelectual del país. En la Constitución Política de la República de Guatemala se encuentra ausente este tema y aún no hay una ley que regule el trabajo parcial, porque el Decreto 2-2017 del Congreso de la República, no entró en vigencia y actualmente se discute un nuevo decreto que regule el trabajo a tiempo parcial.

Vale la pena mencionar que en la actualidad con los avances de la tecnología el trabajo a distancia o teletrabajo en la era de la inteligencia artificial, es imperativo y necesario para muchas personas especialmente para discapacitados y amas de casa esta modalidad de trabajo y representa oportunidades para la adopción de nuevas prácticas

¹⁵<https://elperiodico.com.gt/opinion/opiniones-de-hoy/2017/01/19/finalmente-se-logra-el-trabajo-a-tiempo-parcial/> (Consultado: Guatemala 14 de febrero de 2020)



empresariales y grandes retos para emprendedores y por supuesto la revisión de la legislación laboral de Guatemala, incorporando lo relacionado al tema.





CAPÍTULO IV

4 Implicaciones jurídicas de la incorporación laboral de las amas de casa a los centros de llamadas

En este capítulo se incluyen los antecedentes de los centros de llamadas, como un servicio prestado por empresas nacionales, que a su vez trabajan para empresas internacionales, su definición, su estructura, la tecnología usada, las ventajas y desventajas de las amas de casa al crearse el trabajo a domicilio en los centros de llamadas como un teletrabajo y el régimen legal que sustenta su funcionamiento.

4.1 El servicio de los centros de llamadas en Guatemala

Los centros de llamadas pueden clasificarse en: centros de llamadas salientes y centros de llamadas entrantes, los cuales prestan los servicios especializados según sea el caso.

Los centros de llamadas salientes *outbound* se especializan en los servicios siguientes:

- a) Efectuar sondeos: Consiste en la recolección de información, la cual es fácil obtenerla para después efectuar su inmediata distribución y tratamiento.
- b) Superficie de la publicidad para una marca o incluso de la prospección o la venta a distancia: es allí donde está la sustitución de los vendedores y la venta al detalle de puerta en puerta.



- c) Tele-ventas: actividad de venta a través de un ejecutivo de venta especializado y competencia para vender en forma remota.
- d) Tele-encuestas: Actividad de encuesta telefónica a través de un ejecutivo de tele-encuesta capaz de brindar un rápido relevamiento de información de parte de un cliente.
- e) Tele-cobranzas: Actividad que permite cobrar en sus diversas etapas, mora temprana, mora tardía o mora prejudicial, proporcionando las alertas necesarias al cliente y ayudándolo en el proceso de regularizar sus pagos para que pueda seguir utilizando el servicio.

Los centros de llamadas entrantes básicamente pueden ser analizados desde un punto de vista operacional como una red de colas *queuing network*. El centro de llamadas *call center* más simple consiste en un único tipo de clientes y servidores estáticos que pueden ser vistos como una cadena de llamadas simples.

La teoría de colas, consiste en la cantidad llamadas entrantes, que es una parte de la teoría matemática, en la cual los modelos han sido desarrollados y proveen una vista cualitativa identificando las circunstancias por debajo de las cuales, la economía de escala prevalece, dado a que un solo centro de llamadas entrantes, resulta ser más efectivo que varios más pequeños, Esta teoría es utilizada para brindar una mejor asistencia al planeamiento de la fuerza de trabajo y administración de la misma, ayudando a determinar la cantidad de agentes o ejecutivos de centros de llamadas son

necesarios para lograr un determinado nivel de servicio a los clientes, analizando la impaciencia del cliente mientras espera ser atendido por el agente.

4.1.1 Antecedentes

El origen de los centros de llamadas están vinculados a la invención del teléfono, en el Siglo XIX un pastelero alemán utilizaba esta herramienta para duplicar sus ventas. Pero la primera gran campaña *telemarketing* fue la que desarrolló foró lo que permitió que llegara a veinte millones de clientes.

Pero los centros de llamadas tal como los conocemos son una consecuencia de la crisis petrolera de 1973 lo que permitió una reducción de los altos costes de las compañías americanas que podían ahorrarse alquileres oficinas y optimizar el trabajo de sus empleados.

En España la historia de los centros de llamadas está ligada al auge de la telefonía móvil a finales de los años noventa y principios de esta década daba empleos a más de diez mil personas, y además la tendencia actual para los próximos años es que cada vez se prestara más servicios en América Latina debido al abaratamiento de los costes.

En la línea del tiempo de los inventos que ha ideado el hombre para acercar la comunicación comienza en 1877 cuando se inventa el teléfono luego se crean compañías telefónicas por ejemplo en España 1924 se crea Movistar, posteriormente la



empresa *Ford* crea el primer *Call Center* del mundo, para que en 1985 se crea *Vodafone* que es un operador de telefonía y en 1988 se hace el primer enlace transoceánico de telefonía entre Europa y América que son interconectados por un cable para que en 1990 aparezca el internet como un boom de la telefonía móvil y en 1996 desaparece el coste de la telefonía en llamadas a larga distancia con la creación de voz sobre IP.

Los centros de llamadas que actualmente están dominados por grandes empresas que requieren establecer un contacto permanente con sus clientes, tuvieron su origen en los trabajos realizados por *Agner K. Erlang*, científico danés que en 1908 trabajó en la *Copenhagen Telephone Company*, él encontró la solución a los problemas claves de diseño de redes telefónicas, que dio respuesta a la pregunta ¿cuántas líneas son necesarias para un tráfico dado?

En 1946 el *Internacional Consultative Committee on Telephones and Telegraphs*, en honor a *Agner Erlang*, adoptó con el nombre de *Erlang* la unidad básica del tráfico telefónico. “El Erlang, es una medida adimensional usada para describir la cantidad de tráfico cursado a través de un circuito en una hora, siendo la unidad el Erlang: horas de tráfico por hora”¹⁶.

En los años de 1990 emergió como destino europeo de los centros de llamadas, Irlanda, por sus bajos costos y abundante fuerza de trabajo, este país aprovechó esta coyuntura y dictó normas que incentivaron la instalación de estos centros operativos.

¹⁶ https://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas (Consultado: Guatemala 22 de febrero de 2018)



Actualmente India y Filipinas son dos de los destinos preferidos para instalar centros llamadas para mercados de habla inglesa de Europa, Norteamérica y Oceanía por su gran cantidad de angloparlantes y su fuerza de trabajo educada y bajos costos.

En Latinoamérica, particularmente en Argentina, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, República Dominicana y México son los países donde últimamente se han instalado un gran número de empresas de centros de llamadas, debido a la confiabilidad y creciente infraestructura de la región, a la fuerza de trabajo educada y facilidad de contratar personal bilingüe a costos competitivos y la cercanía al mercado estadounidense.

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

Los factores que se consideran para seleccionar una localización para instalar un centro de llamadas, entre otros se encuentran los siguientes: laborales, educativos, inmobiliarios. Conexiones, gubernamentales y mercadotecnia internacional.

El aspecto laboral consiste en que se debe detectar una comunidad o región que asegure calidad y continuidad de sus recursos humanos, esto implica que la fuerza de trabajo debe ser lo suficientemente grande, es importante tener en cuenta ciertos factores demográficos, tales como que la tasa de trabajadores jóvenes sea alta.

En cuanto a la educación, históricamente el estudiante universitario es la fuente importante de reclutamiento de los agentes de los centros de llamadas, por su historial académico y preparación, el bajo costo y flexibilidad de horario, como también el dominio de un idioma extranjero, especialmente el inglés.

El factor inmobiliario, es ventajoso porque un centro de llamadas puede instalarse en cualquier parte, cualquier edificio u oficina que llene los requisitos sirve para ubicarse, tomando en cuenta ciertos elementos ergonómicos, como ventanas, estacionamiento y transporte, entre otros.

Las conexiones o sea la conectividad en la jerga técnica, el ancho de la banda es la restricción más importante para su actividad, tendrá que tener un acuerdo con una empresa de telecomunicaciones, para poder manejar el tráfico pesado de llamadas y la innovación de la tecnología.

El aspecto gubernamental consiste en las facilidades que otorgan los gobiernos de los países o las municipalidades para la instalación y funcionamiento de los centros de llamadas dentro de su jurisdicción, ya sea otorgando subsidios, reducción de impuestos u otorgando créditos blandos a las empresas que desean instalarse como centros de llamadas, para que existan fuentes de trabajo para sus ciudadanos.

En cuanto al aspecto de mercadotecnia internacional, ciertos usuarios de centros de llamadas como por ejemplo hoteles, líneas aéreas, etc. Han globalizado sus servicios,

basados en una estrategia de servicio al cliente tratando de tener una ventaja competitiva y sobre todo promover el crecimiento de su cartera de clientes.

4.1.2 Definición

Hay una gran cantidad de definiciones de lo que es un centro de llamadas (call center), mencionaremos algunas de ellas:

Un centro de llamadas “es un área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas o reciben llamadas desde o hacia clientes externos o internos, socios comerciales, compañías asociadas u otros”.¹⁷

Un centro de llamadas, “es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como: fax, correo electrónico, mensajería instantánea, mensajes de texto y mensajes multimedia”.¹⁸

Desde nuestro particular punto de vista un centro de llamadas podría definirse de la manera siguiente:

Un centro de llamadas, es una herramienta de comunicación y relación con los clientes, que utiliza el teléfono como medio de comunicación básico gestionado por personas

¹⁷ https://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas (Consultado: Guatemala 22 de febrero de 2018)

¹⁸ Ibid



humanas en conjunto a los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada cliente único con el objeto de atraerlo y fidelizarlo con la organización y permitir la viabilidad.

4.1.3 Estructura

Generalmente un centro de llamadas está organizado de la manera siguiente: gerentes de operaciones y analistas, grupo de capacitación, agentes de calidad, soporte de operaciones, soporte tecnológico, supervisores, coordinadores y agentes telefónicos.

Los supervisores realizan la gestión del centro de llamadas, para lo cual están debidamente capacitados y generan informes y reportes de:

- a) Cantidad de llamadas contestadas y rechazadas;
- b) Cantidad de llamadas perdidas y desbordadas;
- c) Tiempo promedio de espera;
- d) Nivel del servicio;
- e) Duración de llamada;
- f) Nivel de ocupación de los agentes.



Además al mismo tiempo debe poder realizar un monitoreo en tiempo real de la cantidad de agentes y sus estados, llamadas en cola y líneas telefónicas ocupadas.

Los coordinadores, mediante una consola de administración deben realizar las actividades siguientes:

- a) Cargar y conectarse a la base de datos;
- b) Segmentar y definir el uso de la base de datos;
- c) Asignar tareas a agentes y supervisores;
- d) Registrar agentes y supervisores con permiso;
- e) Monitorear gestión de agentes y supervisores;
- f) Medir avances del trabajo por campaña;
- g) Verificar tareas realizadas por agentes supervisores;
- h) Medir productividad del trabajo por campaña;
- i) Análisis estadístico de tendencias en el servicio ofrecido;
- j) Minería de datos sobre la gestión por agentes;
- k) Creación del guión y formulario por agente;
- l) Creación de campañas;



m) Plantilla de tele-ventas, *telemarketing*, tele-cobro, servicio al cliente y mesa de ayuda

El agente o tele-operador es una persona que pasa la mayor parte de su jornada laboral en una gran sala llena de puestos de trabajo con ordenadores, sentado delante uno de ellos del que recibe y en el que introduce información, con un auricular y un micrófono colgado de la oreja a través de los cuales gestiona llamadas telefónicas. Puede llegar a atender más de mil llamadas en una jornada de trabajo, aunque la media suele estar en un centenar. Trabaja en turnos de mañana, tarde o noche, con muy escasa variación de tareas. A un agente se le exige ser una persona resistente a la presión, de reacciones rápidas, capaz de manejar mucha información, con un vocabulario apropiado y fluido. No cabe duda de que el principal activo de una empresa es la calidad humana, técnica y profesional de sus empleados, de lo cual se desprende la necesidad de crear ambientes de trabajo gratos, con oportunidad de desarrollo y que sirvan de atractivo para atraer a los mejores colaboradores.

4.1.4 Tecnología usada

Tradicionalmente la tecnología utilizada por los centros de llamadas consiste en los instrumentos siguientes:

- a) Infraestructura telefónica: la cual está integrada por conmutador, teléfonos, voz sobre IP, diademas o cintillos;
- b) Infraestructura de datos: formada por computadoras, bases de datos (CRM);



- c) Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD);
- d) Sistema de respuesta interactiva de voz (IVR);
- e) Grabador de llamadas, muchas veces graba las pantallas de los agentes;
- f) Marcador o discador, asistido, progresivo o automático y predictivo si se trata de un centro de llamadas de salida;

“La inteligencia artificial ha dado lugar a nuevas tecnologías de reciente adopción como por ejemplo el reconocimiento de voz, la síntesis de voz y traducción de voz para datos”.¹⁹

La convergencia de servicios como voz, datos y video, sobre la misma digital hace necesario el uso de tecnología de priorización, tales como QoS y catalogación de paquetes más conocido como *packet Shaping*, las cuales garantizan a disponibilidad de los servicios críticos, que no pueden funcionar con tiempos demasiado altos.

Cada vez es mayor la implementación de nuevos y mejores portales de voz e información que se vinculan al desarrollo de nuevas tecnologías, favoreciendo la integración de todos los canales de comunicación del consumidor, mediante la implementación de la tecnología *computer telephony integration* (CTI).

¹⁹ https://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas (Consultado: Guatemala 22 de febrero de 2018)



4.1.5 Servicios

Los servicios de un centro de llamadas se pueden repartir de la manera siguiente:

- a) Atención al cliente;
- b) Venta;
- c) Soporte técnico;
- d) Back office;
- e) Recobro y retención;

Además los usuarios también podrán resolver dudas como los aspectos siguientes:

- a) Plazos de garantía;
- b) Mantenimiento del producto;
- c) Funciones del equipo;

El *back office* gestiona incidencias, después de una llamada telefónica o de un email enviado por parte del cliente, pero esta actividad no es simultánea a la interacción con el cliente, los motivos habituales para gestionar el *back office* son para consultar, reclamaciones, solicitudes o averías.

El recobro, se da cuando los agentes del centro de llamadas se ponen en contacto con el cliente para recordarle una factura impagada, se le informa sobre la deuda pendiente y se negocia para encontrar la mejor solución posible.

En la retención el agente se pone en contacto con el cliente para intentar impedir que este abandone la organización, se intentará conseguir salvar la relación con el consumidor insatisfecho producto de una mala experiencia en la atención al cliente, una disconformidad con los productos o servicios prestados o para promocionar una oferta mejor de los mismos.

Otros servicios que los centros de llamadas ofrecen son las encuestas de satisfacción al cliente, elaboración y mantenimiento de bases de datos, investigación de mercados, auditorías telefónicas, concertación de citas comerciales y la gestión de pedidos.

4.2 Desventajas y ventajas de las amas de casa al crearse el trabajo a domicilio

El conocer las ventajas y desventajas que tienen las amas de casa al trabajar a tiempo parcial en los centros de llamadas, como trabajadora a domicilio, sirve de incentivo para que un gran número de amas de casa, prefieran tener un empleo desde su hogar que les permita obtener un ingreso digno para contribuir al presupuesto familiar, por el contrario trabajar en un *call center* de manera presencial, sujetas a un horario determinado y con todas las demás condiciones que conlleva un trabajo de esa naturaleza, no es una buena elección, para las amas de casa que quieran trabajar.

4.2.1 Desventajas

Al crearse el trabajo a domicilio para las amas de casa en los centros de llamadas, implica una serie de desventajas desde el punto de vista de las trabajadoras que piensa que trabaja más tiempo en casa, que de manera presencial en la empresa porque aún no se acostumbra a separar los papeles, porque al mismo tiempo es madre y empleada, según el caso y a veces no dispone de un área específica para realizar su trabajo, porque la casa no está preparada para habilitar un espacio apropiado dedicado a sus actividades laborales, lo cual puede ocasionarle algunos inconvenientes tales como que debe pedir a los familiares que viven con ella que no hagan ruido y que no le interrumpan, porque en Guatemala, la mayoría de casas o apartamentos son pequeños y es difícil tener privacidad para trabajar, otro inconveniente es el mobiliario, muchas veces no es el adecuado o no están en las mejores condiciones para desarrollar un trabajo confortable, lo que puede derivar en problemas ergonómicos por el simple hecho de permanecer sentado por horas en una postura inadecuada, porque no es lo mismo una silla secretarial que una silla de comedor, la iluminación también debe ser la adecuada, para evitar daños en la visión, los reflejos y deslumbramiento en la pantalla de la computadora es uno de los aspectos que pueden producir malestar, pero uno de los riesgos laborales es el ruido. “un estudio del Instituto francés de Investigación y Seguridad (INRS) mostraba que muchos de los headsets, sistemas de audio usados, generan un nivel de ruido por encima de los 85 decibelios”²⁰ lo que es perjudicial para la salud, ocasionado a veces zumbidos en los oídos, dolor y pérdida auditiva temporal.

²⁰ https://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas (Consultado: Guatemala 22 de febrero de 2018)



Otra desventaja es el elevado nivel de estrés que afecta a los tele- operadores por su experiencia diaria de un trabajo repetitivo e intensivo y que tiene que interactuar de forma simultánea con el cliente, el ordenador y el sistema telefónico que distribuye automáticamente las llamadas, este tipo de exigencias psicológicas genera estrés y el organismo reacciona con una respuesta alostática. La alostasis, es la capacidad de mantener la estabilidad a través del cambio, lo que conduce a manifestaciones y enfermedades derivadas del estrés, como los trastornos osteomusculares y las enfermedades cardiovasculares.

Otra desventaja para las amas de casa trabajadora a domicilio de los centros de llamadas, es que este tipo de trabajo le genera gastos adicionales en rubros como el pago de la factura de energía eléctrica, telefónica e internet y en la adquisición de equipo de cómputo.

4.2.2 Ventajas

En esta era vivimos una transición económica en Guatemala, por la transformación de la tecnología digital, en donde las habilidades técnicas se vuelven más importantes que los títulos académicos. La iniciativa y preparación tecnológica de las amas de casa promoverá el trabajo remoto de los centros de llamadas, en cuanto la academia digital se enfocará en desarrollar las habilidades de mujeres como gestor de contenidos y redes sociales, edición de imágenes y videos.



Por lo que trabajar desde casa representa una serie de ventajas para las amas de casa empezando por tener un trabajo decente que le permita obtener un salario para contribuir con el presupuesto familiar; el ahorro de tiempo y dinero al no tener que movilizarse a un centro de trabajo, y el estrés que representa la movilización por el tránsito de la ciudad.

El estar trabajando desde casa le permite el tiempo necesario para dedicarse a los quehaceres del hogar y prestarles la atención adecuada a los niños, supervisando las tareas escolares y satisfaciendo sus necesidades básicas.

La flexibilidad en el horario de trabajo es una gran ventaja, el no tener la obligación de estar firmando personalmente una hora determinada de ingreso y de salida, siempre que desde su hogar cumpla con las responsabilidades laborales y la planificación del día de trabajo, organizando las tareas urgentes e importantes.

Otra ventaja es que el trabajo en casa le permite programar tiempos de descanso durante la jornada laboral, incluso espacios para distracción, desde el momento de levantarse temprano y seguir la rutina como si fuera a trabajar a la empresa.



CONCLUSIÓN DISCURSIVA

El origen del problema en cuestión se da cuando aún no ha entrado en vigencia el Convenio número 177 sobre el trabajo a domicilio de la OIT, porque el Estado de Guatemala no ha ratificado dicho convenio a pesar de haber entrado en vigor el 22 de abril del año 2000; además en Guatemala no existe una ley específica que regule el trabajo a domicilio, el cual se encuentra brevemente regulado en el ordenamiento jurídico guatemalteco, lo que constituye que hasta la presente fecha haya poco acceso de las mujeres amas de casa al trabajo a domicilio en los centros de llamadas existentes en el municipio de Guatemala.

Sin embargo, el acceso de las mujeres amas de casa al trabajo, es un derecho de la persona y una obligación social como está regulado en la Constitución Política de la República de Guatemala y así con el derecho a la libre elección del trabajo lo que no impide poder obtener otros derechos contemplados en la ley sobre todo que beneficien a la mujer ama de casa trabajadora.

Por lo anteriormente expuesto, el gobierno de la República de Guatemala debe inmediatamente ratificar el Convenio 177 sobre el trabajo a domicilio adoptado en Ginebra Suiza en la 83ª reunión de la CIT de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el 20 de junio de 1996, ya que es deber del Estado velar por la seguridad jurídica de sus habitantes y en especial de la mujeres trabajadoras.





BIBLIOGRAFÍA

- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. 26ª ed., Buenos Aires Argentina: Ed. Heliasta. 1999
- CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Compendio de derecho laboral**. Tomo I 3ª ed. Buenos Aires. Argentina. Ed. Heliasta. 1992
- CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Diccionario de derecho laboral**. 1ª ed. Buenos Aires. Ed. Heliasta 1998
- CASTILLO LUTIN, Marco Tulio. **Derecho del trabajo guatemalteco**. 1ª ed. Guatemala. Ed. Mayte 2004
- CHICAS HERNANDEZ, Raúl Antonio. **Derecho colectivo del trabajo**. Litografía Orión. Diciembre 1998
- DE LA CUEVA, Mario. **El nuevo derecho mexicano del trabajo**. T.I 9ª ed. Porrúa SA. México 1966
- FRANCO LÓPEZ, César Landelino. **Derecho sustantivo Individual del trabajo**. 3ª ed Ed. Fenix 2007
- FERNANDEZ MOLINA, Luis. **Derecho laboral guatemalteco**. 3ª ed.; Guatemala. IUS Ediciones 2008
- GÁNDARA, Natiana. **Prensa Libre** Sección Actualidad. Guatemala: Pág.12 (13 abril de 2020)
- <http://alegatos.azc.uam.mx/index.php/ra/article/view/83/80>. (Consultado: Guatemala 3 de septiembre de 2018)
- <http://egiptologia.com/el-derecho-del-trabajo-en-el-antiguo-egipto/> (Consultado: Guatemala 3 de marzo de 2018)
- <https://elperiodico.com.gt/opinion/opiniones-de-hoy/2017/01/19/finalmente-se-logra-el-trabajo-a-tiempo-parcial/> (Consultado: Guatemala 14 de febrero de 2020)



https://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas (Consultado: Guatemala 22 de febrero de 2018)

<http://gomezporchini.blogspot.com/2010/05/la-importancia-del-derecho-laboral.html> (Consultado: Guatemala 14 de junio de 2019)

<http://www.relats.org/documentos/EATP.EA.Orsatti7.pdf> (Consultado: Guatemala 12 de mayo de 2018)

<https://xentia.es/que-servicios-ofrece-un-contact-center/> (Consultado: Guatemala 22 de febrero de 2018)

LÓPEZ LARRAVE, Mario. **Introducción al estudio del derecho procesal del trabajo**. Ed. Universitaria. Guatemala 2003

LÓPEZ MAYORGA, Leonel Armando. **Introducción al estudio del derecho**. V. I Ed. Lovi. Guatemala 1999

MARTINEZ, Brenda. **Prensa Libre**, sección PL+, Guatemala: Pág.10, (22 de abril 2020)

MENDEZ LUNA, Sandra Maritza. **El trabajo a domicilio de conformidad con el convenio 177 de la organización internacional del trabajo y su necesidad de su adecuación jurídica en el código de trabajo guatemalteco**. Tesis de grado, Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala 2012

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. 22^a ed. Buenos Aires Argentina; Ed. Heliasta. SRL 1984

Legislación:

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

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



Convenio 175 sobre el trabajo a tiempo parcial. Organización Internacional del Trabajo, Ginebra 1998

Convenio 177 sobre el trabajo a domicilio. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra, Suiza 1996