



Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y de la Justicia

**Vulneración de los derechos laborales durante la  
contratación en un centro de llamadas en ciudad  
de Guatemala**  
(Tesis de Licenciatura)

Luis Alfredo López Menchú

Guatemala, octubre 2021

Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia  
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y de la Justicia

**Vulneración de los derechos laborales durante la  
contratación en un centro de llamadas en ciudad  
de Guatemala**

(Tesis de Licenciatura)

Luis Alfredo López Menchú

Guatemala, octubre 2021

Para los efectos legales y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1º, literal h) del Reglamento de Colegiación del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, **Luis Alfredo López Menchú**, elaboró la presente tesis, titulada **Vulneración de los derechos laborales durante la contratación en un centro de llamadas en ciudad de Guatemala.**

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA**

**Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera**

Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA  
*"Substantia ante todo, adquiret sabiduria"*

Guatemala 22 de abril 2021

Señores Miembros

Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia

Universidad Panamericana

Presente


Estimados señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como **tutora** del estudiante: **Luis Alfredo López Menchú**, carné: **000031303**. Al respecto se manifiesta que:

- a) Brindé acompañamiento al estudiante en referencia durante el proceso de elaboración de la tesis denominada: **Vulneración de los Derechos Laborales durante la contratación en un centro de llamadas en ciudad de Guatemala**.
- b) Durante ese proceso le fueron sugeridas correcciones que realizó conforme los lineamientos proporcionados.
- c) Habiendo leído la versión final del documento, se establece que el mismo constituye un estudio serio en torno al tema investigado, cumpliendo con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que se continúe con los trámites de rigor.

Atentamente;

  
M.Sc. Alba Lorena Alonzo Ortiz  
Tutora de Tesis



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

Guatemala, veintinueve de junio de dos mil veintiuno

Señores Miembros

Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia

Universidad Panamericana Presente

Estimados Señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como revisor de la tesis del estudiante **Luis Alfredo López Menchú ID 000031303** titulada: **Vulneración de los derechos laborales durante la contratación en un centro de llamadas en ciudad de Guatemala**

Al respecto me permito manifestarles que, la versión final de la investigación fue objeto de revisión de forma y fondo, estableciendo que la misma constituye un estudio serio que cumple con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica. En virtud de lo anterior, por este medio emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que se continúe con los trámites de rigor.

Atentamente



Licda. Valeria Stefania  
Reyna Cifuentes

En la ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala, el día catorce de octubre del año dos mil veintiuno, siendo las diez horas con quince minutos yo, Henry Miguel Angel García y García, Notario, número de colegiado catorce mil quinientos sesenta y cinco (14565), me encuentro constituido en la avenida reforma uno guion noventa, zona nueve, edificio torre masval, nivel nueve, oficina novecientos dos, soy requerido por **LUIS ALFREDO LÓPEZ MENCHÚ**, de cuarenta y siete años de edad, casado, guatemalteco, estudiante, de este domicilio, quien se identifica con Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) número mil seiscientos veintidós, sesenta y ocho mil doscientos treinta y ocho, cero ciento uno (1622 68238 0101), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, quien requiere mis servicios profesionales con el objeto de hacer constar a través de la presente **DECLARACIÓN JURADA** lo siguiente: **PRIMERA:** El requirente, **BAJO SOLEMNE JURAMENTO DE LEY**, y enterado por el infrascrito notario de las penas relativas al delito de perjurio, DECLARA ser de los datos de identificación personal consignados en la presente y que se encuentra en el libre ejercicio de sus derechos civiles. **SEGUNDA:** Continúa declarando bajo juramento el requirente: i) ser autor del trabajo de tesis titulado: **“Vulneración de los derechos laborales durante la contratación en un centro de llamadas en ciudad de Guatemala”**; ii) haber respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y reconocido los créditos correspondientes; iii) aceptar la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura. No habiendo nada más que hacer constar, finalizo el presente instrumento en el mismo lugar y fecha de inicio, veinte minutos después, la cual consta en una hoja de papel bond tamaño oficio, impresa en ambos lados, que numero, firmo y sello, a la cual le adhiero los timbres para cubrir los impuestos correspondientes que determinan las leyes respectivas: un timbre notarial del valor de diez quetzales con serie AZ guion cero seiscientos diez mil cuatrocientos treinta y seis (AZ-0610436), y un timbre fiscal



del valor de cincuenta centavos con número de registro ocho millones setecientos noventa y dos mil novecientos cincuenta y tres (8792953). Leo íntegramente lo escrito al requirente, quien enterado de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales, la acepta, ratifica y firma con el Notario que autoriza. **DOY FE DE TODO LO EXPUESTO.**

f)

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line at the bottom.

ANTE MÍ:

A handwritten signature in blue ink, written in a cursive style, positioned above a horizontal line.

Henry Miguel Angel García y García  
Abogado y Notario





## ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **LUIS ALFREDO LÓPEZ MENCHÚ**

Título de la tesis: **VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS LABORALES DURANTE LA CONTRATACIÓN EN UN CENTRO DE LLAMADAS EN CIUDAD DE GUATEMALA**

**El Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia,**

### Considerando:

**Primero:** Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y de la Justicia, así como los títulos de Abogado y Notario, el estudiante ya mencionado, ha desarrollado el proceso de investigación y redacción de su tesis de licenciatura.

**Segundo:** Que tengo a la vista el dictamen favorable emitido por la tutora, M.Sc. Alba Lorena Alonzo Ortiz de fecha 22 de abril de 2021.

**Tercero:** Que tengo a la vista el dictamen favorable emitido por la revisora, Licenciada Valeria Stefanía Reyna Cifuentes de fecha 29 de junio de 2021.

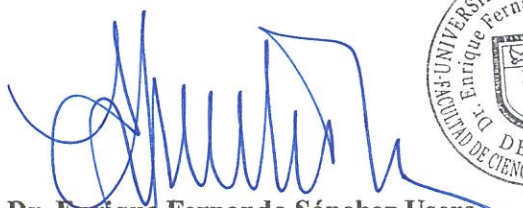
**Cuarto:** Que tengo a la vista el acta notarial autorizada en la ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala el día 14 de octubre de 2021 por el notario Henry Miguel Angel García y García, que contiene declaración jurada del estudiante, quien manifestó bajo juramento: *ser autor del trabajo de tesis, haber respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y reconocido los créditos correspondientes; y aceptar la responsabilidad como autor del contenido de su tesis de licenciatura.*

**Por tanto,**

Autoriza la impresión de la tesis elaborada por el estudiante ya identificado en el acápite del presente documento, como requisito previo a la graduación profesional.

Guatemala, 25 de octubre de 2021.

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

  
**Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera**  
Decano de la Facultad de Ciencias  
Jurídicas y Justicia



*Nota: Para los efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.*

## **Dedicatoria**

A Dios: Dios, por su amor incondicional, su bondad y misericordia hacia mi vida, por sus bendiciones derramadas en todo momento y por ser la fuerza que necesité cuando sentí no llegar a alcanzar este triunfo. El Espíritu Santo, por ser mi guía, ayuda y mi consuelo en cada momento. Jesús, por su sacrificio de amor hecho en la cruz por mí.

A mis padres: Alfredo López y María Luisa de López, eternamente agradecido por ser la fuente de amor y apoyo. Por sus sabios consejos brindados en todo momento y por ser mi aliento durante la trayectoria de mi formación académica, que sin ellos no hubiera sido posible este momento. ¡Doy gracias a mi Dios cada vez que me acuerdo de ustedes!

A mis hermanos: Claudia María, Vilma Lorena, Juan Carlos (que Dios te tenga en su gloria mi hermanito), y Ana Karina; por todas esas innumerables y largas jornadas que desde niños vivimos como sueños, por esos consejos y comprensión, los quiero mucho.

A mi esposa: Rita Amarilis Sánchez Castañeda. Mi eterna compañera, el amor de mi vida, por ser mi apoyo en el último tramo de este triunfo: ¡Tú eres toda hermosa, amor mío! ¡No hay en ti ningún defecto!

A mis hijos: Luis Alfredo López Sánchez, Mateo Ezequiel López Sánchez (mi angelito en el cielo) y Rut Maíte López Sánchez, son la gran herencia que Dios me ha dado. Que este paso sirva de ejemplo a ustedes, con esmero, sacrificio y la fe puesta en Dios, ninguna meta es imposible cruzar.

A mis cuñados y sobrinos: Por los gratos e incomparables momentos compartidos.

# Índice

Resumen	i
Palabras clave	ii
Introducción	iii
Trabajador	1
Patrono	32
Contrato de Trabajo	44
Conclusiones	58
Referencias	60

## Resumen

La constante evolución de las actividades de la sociedad humana hace que existan diversas actividades productivas y de servicios que hace algunos años no existían. Así pues, se originan los Centros de llamadas o *Call center*, que vienen a ofrecer servicios variados a diversos tipos de clientes, pero lo más llamativo e importante es que en Guatemala y Latinoamérica, los Centros de llamadas o *Call Center* son de origen internacional; y, por lo tanto, susceptibles de aplicar legislación laboral distinta a la nacional.

En Guatemala los Centros de llamadas o *call center* han logrado posicionarse como una fuente de trabajo llamativa, ya que, por diversas razones, en especial, los horarios, permiten a los trabajadores realizar actividades que los horarios tradicionales no permiten. Pero esa flexibilidad también resulta en potenciales abusos laborales, ya que el pago de horas extras y observancia de asuetos es objeto de controversia.

Ha quedado demostrado que si bien es cierto la mayoría de derechos laborales son respetados en los Centros de llamadas o *Call center*, también la nula supervisión de parte de la Inspección General de Trabajo, así como la forma de pago de las horas extras y de los asuetos, que, por lo investigado, no es del todo claro; hacen necesario que se regularice este importante rubro laboral y así generar esa certeza jurídica.

## **Palabras clave**

Centro de llamadas o *Call center*. Contrato. Trabajador. Patrono.  
Vulneración.

## **Introducción**

La presente investigación abordará la problemática en cuanto a la duda sobre qué Ley debe aplicarse en los Centros de llamadas o *call center*, en virtud que estas son empresas extranjeras con personal nacional, lo que causa incertidumbre es qué derechos laborales respaldan a los trabajadores en sus actividades.

El objetivo general establecerá la vulneración de los derechos laborales en dichos Centros de llamadas o *Call center*. El primer objetivo específico, deberá identificar la problemática en la relación laboral, trabajador y patrono, y viceversa. Y el segundo objetivo específico, definirá esta problemática durante la contratación laboral.

La investigación se justifica en la necesidad de que se cumpla con una verdadera supervisión de parte de las autoridades laborales, para que se garantice el cumplimiento de los derechos y las garantías mínimas laborales de los trabajadores de los Centros de llamadas o *Call center*, en su relación laboral.

Su contexto social lo constituye en que estos Centros de llamadas o *Call center*, como fuentes de trabajo han ido en un crecimiento exponencial en el ambiente laboral guatemalteco, y más cuando éste es el resultado de una



inversión con capital extranjero; siendo necesario su enfoque científico al no existir una investigación que haga énfasis en esas potenciales violaciones a derechos laborales.

La modalidad de investigación que se utilizará para comprobar el alcance de los objetivos planteados, será el tipo documental con base a un estudio doctrinario, se utilizarán las diversas fuentes de información que corresponden al tema de investigación, y principalmente la consulta, análisis y consideración de la normativa vigente nacional como fundamento legal en que se sostienen las actividades laborales.

El contenido se desarrollará primero con el tema del trabajador, como categoría del derecho del trabajo. En segundo lugar, se desarrollará lo relativo al tema del patrono, en contraposición al trabajador. Por último, se dedicará espacio para desarrollar, describir y analizar de forma específica el contrato de trabajo.

# **Vulneración de los derechos laborales durante la contratación en un centro de llamadas en ciudad de Guatemala**

## **Trabajador**

En el presente título se abordará lo concerniente a la figura del trabajador, para desarrollar la presente investigación es necesario analizar lo que se conoce como trabajador, y de esa forma poder entender su amplio cúmulo de reglas de conducta, tomando en consideración que, en un principio, y en función de su origen, se le llamó obrero; años más tarde, algunos profesores hablaron de trabajador. En ese sentido, se estudió lo referente a los antecedentes históricos, definición, naturaleza jurídica, así como otras particularidades que se consideran de suma importancia en el desarrollo de la investigación relacionada.

## **Antecedentes**

Para ubicar apropiadamente los antecedentes, se debe tomar en cuenta a su vez la perspectiva histórica ya que, dependiendo de esta perspectiva, así será su ubicación. Lo que se quiere decir es que, si se toma en consideración el concepto trabajador, como parte del tradicional esquema histórico del esclavismo, feudalismo y capitalismo, en consecuencia, se

tendrá dicho concepto como parte de la fase del capitalismo, debido a que es en dicha fase histórica que se denota dicho concepto dentro del derecho y como sujeto dentro de la relación del esquema productivo.

No está de más a su vez, denotar que, para comprender bien el concepto de trabajador dentro del derecho, se debe abordar previamente lo relativo al tema del derecho del trabajo ya que el antecedente inmediato del trabajador como concepto, es el derecho del trabajo como rama del derecho; con independencia de su origen histórico. Así pues, no se pueden abordar antecedentes del trabajador sin contar con los antecedentes del derecho del trabajo que lo contiene. Costa (2015) indica al respecto:

El trabajo, en el período romano, comprende a hombres libres, pero fundamentalmente a los libertos y esclavos. En el caso de las tareas rurales, existe una organización del trabajo, en la que la familia del trabajador, aparece integrada a esas labores. Existió una preocupación concreta por que el trabajo sea desarrollado pacíficamente. Usal.edu.ar (2020, 18 de enero). Recuperado de: <https://p3.usal.edu.ar/index.php/anuarioinvestigación/article/view/3563>

Es decir que la existencia del concepto trabajador no existía en época de la Roma ancestral, y eso es porque tampoco existía la noción del trabajo como concepto del derecho; y eso que, el Derecho Romano es antecedente inmediato de todo el derecho en Guatemala. Lo referido anteriormente demuestra que el concepto del trabajador y el Derecho del Trabajo tienen que ver directamente con el modo de producción predominante en la etapa

histórica, ya que, dentro del esclavismo como se indica arriba no se tomaba en consideración dentro del derecho y sus relaciones.

Es más adelante que, conforme a la constante evolución de los modos de producción y las diversas relaciones económicas en la sociedad es que se van perfilando las relaciones del trabajo como tal. Una vez que el Imperio Romano cayó y el modo de producción fundado en el esclavismo feneció, se comenzó a dar importancia a la tierra y a su laboriosidad como fuente de riqueza, es allí que surge en la edad media el feudalismo, que como lo indica su concepto, se basa en el feudo, es decir, la tierra. Bravo (1998) afirma:

Tras la caída del Imperio Romano, de los tres tipos de explotaciones agrarias existentes en época bajoimperial sólo las propiedades de mediana extensión siguieron manteniendo algunos esclavos como mano de obra. En las pequeñas, el cultivador era a menudo el propietario de la tierra. (2020, 18 de enero). Revista la razón. Recuperado de [https://m.la-razon.com/la\\_gaceta\\_juridica/Antecedentes-derecho-laboral\\_0\\_2488551176.html](https://m.la-razon.com/la_gaceta_juridica/Antecedentes-derecho-laboral_0_2488551176.html)

Si bien es cierto ya en la edad media se comenzó a tener el concepto de trabajo, pero no de forma moderna; sino como una forma de producción en la cual los potentados de la época fueron los únicos beneficiarios de este. Hasta este momento, aunque se maneja el concepto del trabajo, el concepto del trabajador no ha sido desarrollado. Aquí es bueno aclarar un asunto bien importante; y es que, se debe diferenciar entre el trabajo, como concepto general, el cual se puede entender como la simple acción

humana, productiva o no, que contiene un esfuerzo físico; y el trabajo como labor productiva dentro de determinado modo de producción. El primero de los conceptos, acompaña al ser humano desde tiempos antiquísimos, mientras que el segundo va directamente relacionado a una labor productiva económica dentro de un determinado sistema económico.

En la edad media, que es cuando se establece el feudalismo como modo de producción humana, es que el trabajo como actividad productiva comienza a tomar relevancia económica. Esta situación imperó hasta el final de la edad media, la cual finaliza con un evento histórico muy conocido, dentro de varios, y es la Revolución Industrial, albor de la edad moderna y la actual. Revista apoyo mutuo (2019) indica:

En algún momento de la Baja Edad Media ocurren una serie de cambios en el sistema productivo que suponen un punto de no retorno para el sistema gremial. El auge del comercio y el comercio de larga distancia provocó que gradualmente los mercaderes se fuesen haciendo sedentarios y acumulasen poder y riqueza. Revista apoyo mutuo, (2020, 18 de enero). Recuperado de: <http://apoyomutuo.org/el-trabajo-en-la-edad-media/>

Se puede observar que los antecedentes del trabajador como concepto dentro del derecho del trabajo, en un principio van a aparecer desde la Antigua Roma y se sigue mencionando hasta los albores de la edad moderna; pero se debe tomar muy en cuenta y hacer especial énfasis que su antecedente o raíz más inmediata, lo constituye sobre todo el desarrollo del derecho laboral moderno.

## **Definición**

Una vez más es necesario abordar la definición del trabajador, dentro de un continente más grande que es el Derecho de Trabajo. En este sentido es sabido que el trabajador es un sujeto de la relación bilateral que se da dentro del contrato de trabajo. Así pues, es menester en primer lugar describir brevemente lo que es el derecho de trabajo para luego profundizar lo relativo al concepto trabajador; ya que se entiende que trabajador se refiere a toda persona física que presta sus servicios bajo la subordinación y supervisión de otra persona, empresa privada o institución pública, obteniendo a cambio una retribución normalmente económica como pago por la ejecución de dicha actividad o fuerza laboral desarrollada.

Este Derecho de Trabajo que se analizó en las aulas universitarias como una de las ramas del Derecho Público, por medio de la cual se estudia un conjunto de principios, doctrinas, fundamentos y normas jurídicas, que regulan la relación, derechos y obligaciones entre trabajadores y patronos, creando en tal sentido las instituciones para resolver los conflictos derivados entre ambos. Al respecto Dávalos (2016) indica:

Trueba Urbina concibe al Derecho del Trabajo como: 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. (p. 47).

En la definición arriba citada se puede extraer los elementos subjetivos más importantes que son, el empresario o patrono y el trabajador u obrero, al socializar la vida humana; aunque el concepto trabajador se establece al decirse que son todos los que viven de sus esfuerzos materiales o intelectuales. En todo caso, al decirse que se socializa la vida humana, da lugar a la existencia de un tercer elemento muy importante que se debe tomar en consideración es la participación del Estado como ente rector de las relaciones laborales. Y es en este punto en donde la relación laboral es distinta a las demás relaciones contractuales en donde la autonomía de la voluntad y el *pacta sun servanda* son los elementos esenciales; mientras que en la relación laboral existe la intervención y control estatal para el cumplimiento de las normas mínimas dentro de dicha relación. En cuanto al concepto de trabajador, este lo define Nájera (2009), como:

A la persona que presta un servicio a otra se le ha denominado de diversas maneras: obrero, operario, asalariado, jornalero, etc. Pero el concepto que ha tenido mayor aceptación tanto en la doctrina como en la legislación es el de trabajador. (p. 8).

El trabajador encaja como el sujeto de la relación con el patrono que tiene como función esencial la prestación del servicio para con este. No toda persona que realiza un trabajo es un trabajador, sino que, como bien lo indica la definición es el sujeto de una relación laboral determinada. Es pues una definición técnica, no general y obedece a la naturaleza muy específica del trabajador como sujeto de dicha relación. Existen elementos

que distinguen al trabajador en la relación jurídica, sin embargo, estos elementos son objeto de estudio del contrato laboral.

### **Definición de trabajador**

Para los efectos de comprender más ampliamente lo referente a la palabra trabajador u obreros propiamente dichos, y entendido de una mejor manera, como toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo. Código de Trabajo de Guatemala Decreto número 1441, Artículo 3 (1971).

Se entiende también, de manera perfecta, de una forma más sencilla y explícita, tomando como un mejor ejemplo, siempre sobre la definición indicada, la cual se extrae y hace especial referencia a lo que se establece en el artículo 8 de la Ley Federal de Trabajo de México, la cual preceptúa: “...la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado”, (Gómez, 2012, p. 73).

Para Gómez entonces el elemento esencial es que la labor del trabajador va encaminada a la satisfacción de una necesidad económica de parte de este, pero, sin olvidar que es parte de una relación o trabajo productivo o de servicio. Es que la labor del trabajador dentro del entramado económico



es fundamental para la producción de la riqueza y la prestación de los servicios, sean cuales sean.

Es pues el trabajador, en palabras más sencillas, el elemento subjetivo prestatario del servicio o mano de obra para la producción como tal, en la cual, por el otro lado la contraparte es el patrono, objeto de estudio del siguiente título. En todo caso lo importante es destacar algunas características propias del trabajador, que, a la luz de las definiciones apuntadas se puede resumir en las siguientes:

**Personal:** Es decir que el trabajador presta su servicio de forma personal, no delegable en ninguna otra persona, por lo menos no de su voluntad. Lo que se quiere decir es que el trabajador tiene que prestar su servicio u obra de forma directa para el patrono o empresario que le ha contratado. No puede sustituir en otro sujeto el cumplimiento de su servicio; ya que esa facultad es propia y exclusiva del patrono.

**Periodicidad:** El trabajador cumple de forma periódica y sucesiva la prestación de su servicio al patrono. Tiene que ver con la característica de indefinido, es decir dicha prestación va más allá de la calidad del servicio prestado, aunque dicha calidad es objeto de una evaluación propia del patrono; pero no es el elemento que tenga más relevancia como característica del trabajador.

Interés económico: Existen muchas actividades que el ser humano realiza y cada una de ellas tiene una razón de ser. Así, por ejemplo, existen actividades filantrópicas tienen un fin de beneficio a personas con algún tipo de necesidad; el comerciante que tiene el ánimo de lucro que impulsa su interés en la obtención de ganancias lícitas a través de su actividad comercial. En el caso del trabajador, como lo señala una fuente precitada, el interés económico se materializa a través de la remuneración, sueldo o salario que este recibe como contraparte de su prestación de servicios o mano de obra. No existe un trabajador, desde el punto de vista restringido de la palabra, que no reciba un salario o sueldo; por lo que sin lugar a dudas dicha remuneración es parte de la característica del trabajador.

### **Clasificación de Trabajador**

Otro aspecto importante y digno de tomar en consideración en el presente tema, es la clasificación del concepto trabajador. Cuando se refiere al concepto trabajador, se está refiriendo a los diversos tipos de trabajos o campos que hacen que el trabajador sea diferenciado de otro tipo de trabajador. Esa diferencia hace que tanto doctrinaria como legalmente exista una clasificación de los empleados o trabajadores. Así pues, se tienen los siguientes tipos de trabajadores:

## **Trabajador rural**

El trabajador rural, se entiende como aquel trabajador que se dedica a labores meramente del campo o áreas rurales, del interior de la República como se ha explicado en la niñez, y que utiliza herramientas de trabajo o labor a diferencia del que labora en una oficina o establecimiento urbano y que lo hace en condiciones de mayor comodidad. Este se puede comprender como lo indica Ossorio, (1981):

Las condiciones en que se realizan los trabajos del campo requieren una regulación especial para quienes los efectúan. Y, aun dentro de los trabajadores rurales, existen aspectos diferenciales que obligan a una legislación también diferencial. Así los trabajadores que se trasladan a lugares distintos. (p. 981).

A través de la definición apuntada, se entiende cómo el tipo y lugar de trabajo el objeto de estudios diferenciados, como por ejemplo el trabajo realizado en el área rural. En el caso de Guatemala, esto se pone de manifiesto cuando el artículo 138 del Código de Trabajo, denomina como trabajo sujeto a regímenes especiales, el cual establece: Trabajadores campesinos son los peones, mozos, jornaleros, ganaderos, cuadrilleros y otros análogos que realizan en una empresa agrícola o ganadera los trabajos propios y habituales de ésta. La definición anterior no comprende a los contadores ni a los demás trabajadores intelectuales que pertenezcan al personal administrativo de una empresa agrícola o ganadera.

## **Trabajador urbano**

Este tipo de trabajador, está en contraposición al trabajador rural; ya que mientras el primero está dedicado a actividades agrícolas o ganadero, el trabajador urbano se dedica a actividades propias de las ciudades o urbes. Dentro de la clasificación del trabajador urbano, existe una amplia categorización como trabajadores bancarios, del comercio, de la industria, docentes, y así algunos más.

## **Trabajador docente**

Como su nombre lo indica, este es el trabajador dedicado a labores educativas o de docencia en centros educativos en general, quiere decir desde la educación primaria, pasando por el nivel secundario, nivel diversificado, hasta llegar al nivel superior Universitario, que es donde mayor grado de complejidad se necesita tener por un nivel de conocimiento y sobre todo el trato con otro alumnado más exigente. Como una referencia al respecto, Reyes (2012), indica:

Este tipo de trabajo se aplica a las relaciones de trabajo entre los trabajadores administrativos y académicos y las universidades e instituciones de educación superior autónomas por ley y tienen por objeto conseguir el equilibrio y la justicia social en las relaciones de trabajo, de tal modo que concuerden con la autonomía, la libertad de cátedra e investigación y los fines propios de estas instituciones. (p.100).

Es importante destacar que la legislación laboral de Guatemala, no menciona como tal al trabajador docente, por lo que bajo ningún punto de vista se puede confundir esta denominación con alguna otra debidamente

desarrollada; pero en ese sentido, el Artículo 3 del Código de Trabajo, establece: “*Trabajador es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales...*”.

### **Trabajador ocasional o accidental**

En ese sentido, se dice que la función del trabajador u obrero es de carácter ocasional cuando no cumple, ni reúne la característica de ser permanente, aunque se debe tomar en cuenta que para que sea considerado como ocasional la labor debe ser de ese tipo, su naturaleza no simplemente una denominación que busque la simulación de la relación contractual ante el empleador. Ese tipo de trabajador lo define indica, Reyes (2012) como:

Es el que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo. El salario que reciben este tipo de trabajadores es por destajo, es decir de acuerdo con la productividad que ejecuten por la elaboración del número de piezas que produzcan al día, ese salario no puede ser de menor precio que el similar realizado en el taller. (p. 98).

En este punto es importante destacar que la legislación laboral de Guatemala, norma de forma clara la naturaleza de la prestación de servicios, de forma tal que bajo ningún concepto se pueda confundir el contrato típico de trabajo con otro tipo de contrato. En ese sentido, el Artículo 26 del Código de Trabajo, establece: “Todo contrato individual de trabajo debe tenerse por celebrado por tiempo indefinido, salvo prueba o estipulación lícita y expresa en contrario. Deben tenerse siempre como

contratos a plazo indefinido, aunque se hayan ajustado a plazo fijo o para obra determinada, los que se celebren en una empresa cuyas actividades sean de naturaleza permanente”.

La normativa lo que trata es de evitar la simulación y tergiversación en los derechos del trabajador, y que con ello pueda generar una confusión o que el trabajador se equivoque al momento de invocar sus derechos inherentes que conlleve a una violación clara de garantías establecidas en la normativa guatemalteca, con ello el patrono pueda evadir una responsabilidad u obligación que le corresponde.

### **Trabajador de centro de llamadas**

Se utiliza la conceptualización del trabajador del Centro de llamadas o *Call Center*, atendiendo a los objetivos de la presente investigación. Es notorio que la mayoría de elementos de la clasificación, van orientados en cuanto al lugar y desempeño del trabajo. Así pues, el trabajador rural es el que desempeña labores en el área rural y, por ende, hacia la agricultura y la ganadería.

En el presente caso, el trabajador o empleado del Centro de llamadas o *Call Center*, por su especial carácter de moderno y novedoso, es muy indispensable a su vez comprender correctamente el entorno o contexto que dé su nombre a este tipo de trabajador. En ese sentido, se aborda lo

que es un Centro de llamadas o *Call Center*, el cual se puede explicar así según lo indicado por Jobisjob, como:

Las personas que trabajan en este campo gestionan las consultas de los clientes a través del email, el teléfono o de sistemas de asistencia online automatizados. A menudo llevan a cabo tareas administrativas de carácter general, mantienen actualizadas las cuentas de cliente, ofrecen apoyo técnico, gestionan correspondencia y asesoran a clientes activos o potenciales. Job is job, (2020, 19 de enero) Recuperado de: <https://www.jobisjob.com.gt/atenci%C3%B3n+al+cliente/category>

La definición apuntada solamente nos indica una noción de lo que es este centro de servicio o de trabajo. Sin embargo, ya que el origen del vocablo es en el idioma inglés, desde ese momento denota que se trata de una actividad fuera de lo común y hasta hace poco tiempo muy novedoso en el medio guatemalteco y que, definitivamente tendrá una tendencia foránea de carácter netamente extranjero, inclusive con características de otro país.

Otra definición a lo que se denomina Centro de llamadas al hacer relación o alusión al *Call Center*, en cuanto a que este concepto tiene sus matices y orígenes en la lengua anglosajona y no precisamente la de habla español, en este caso de América Latina, y de allí se denota su origen extranjero o foráneo, es como lo cita Pérez & Gardey, quien agrega que: “Es una noción de la lengua inglesa que puede traducirse como centro de llamadas. Se trata de la oficina donde un grupo de personas específicamente entrenadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio

telefónico”. (2020, 17 de febrero). Definición. de, Recuperado de: <https://definicion.de/call/center/>

Es el Centro de llamadas o *Call center*, o se entendió a través de la anterior definición, el lugar donde un grupo de personas específicamente aquellas que ostentan un entrenamiento muy singular, en este caso el idioma inglés, quienes se encargan de la labor de brindar la atención a un sin número de personas o clientes, quienes la requieren de manera inmediata a través del servicio telefónico. Es importante destacar que la legislación laboral guatemalteca, no menciona como tal al trabajador de Centro de llamadas o *Call center*; por lo que, en ese sentido, el Artículo 3 del Código de Trabajo, establece: “*Trabajador es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales...*”.

Escuetamente se dice entonces que el significado de la palabra Centro de llamadas o *Call center*, es el de una oficina en la cual la ocupación fundamental o esencial es atender a través de la vía telefónica a personas o usuarios de algún tipo de servicio cualquier otro negocio de tipo mercantil, aunque pudiesen existir a su vez otro tipo de servicio que precisamente no lo sea, pero que consiste en esa atención a través de la vía en mención como lo indica, la página de internet para ubicación de empleos, [tecoloco.com.gt](http://tecoloco.com.gt) (2020) que indica:



El Centro de llamadas al hacer alusión a un *Call Center*, básicamente, un centro de llamadas donde las personas encargadas, ejecutivos de Centro de llamadas o *Call Center*, brindan apoyo, información o lineamientos, para satisfacer alguna necesidad o duda por parte de un consumidor. Por otro lado, también hay áreas del Centro de llamadas o *Call Center* que no se dedican al servicio al cliente”. Algunas características del *Call center* que se pueden enumerar son: “Provee a las empresas el servicio centralizado de una vía telefónica. Establece relaciones de mutuo beneficio, para el usuario y la empresa. Maneja grandes volúmenes de llamadas entrantes y salientes que van desde y hacia los clientes. Brinda soporte a las operaciones cotidianas de la entidad. Son un sistema integrado de telefonía. El personal encargado de contestar las llamadas recibe el nombre de operador o teleoperador. Se utiliza para reducir costos al utilizarlo como principal vía de soporte a los usuarios. Tecoloco.com.gt (18 de febrero). Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Fwww.tecoloco.com.gt%2Fblog%2Ffrangos-salarios-del-area-de-call-center-en-guatemala.aspx&aqs=chrome..69i58j69i57.105339j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

El Centro de llamadas o *Call center*, como se ha venido indicando en las definiciones apuntadas, es el espacio u oficina en la cual un teleoperador brinda un servicio u ofrece este o bien, algún bien o incluso, ninguno de estos, como en el caso de las encuestas, a través del servicio telefónico. El origen del vocablo es inglés y se puede decir que es una forma moderna que las entidades utilizan dentro del comercio, aunque no es exclusivamente comercial.

Teniendo bien claro el concepto Centro de llamadas o *Call center*, la investigación se centra en el teleoperador, que es el trabajador que realiza labores típicas del contrato de trabajo en el Centro de llamadas o *Call center*. El punto acá es cuáles son las funciones o labores que un trabajador del Centro de llamadas o *Call center* realiza. Partiendo del hecho de que

el centro de llamadas o *Call center* es una oficina que utiliza como principal medio o herramienta el teléfono; y que las actividades que se llevan a cabo son las de venta, promoción, servicio e incluso encuestas; es lógico inferir que estas son las actividades que realiza o lleva a cabo el trabajador del Centro de llamadas o *Call center*. En todo caso, el trabajador de centro de llamadas o call center. Pérez & Gardey, (2011), al respecto menciona:

Los trabajadores de un Centro de llamadas o *Call center* pueden realizar llamadas para tratar de vender un producto o un servicio, realizar una encuesta, etc, o recibirlas para responder a las inquietudes de los clientes, tomar pedidos, registrar reclamos. En algunos casos... se especializa en una de las dos tareas realizar o recibir los llamados mientras que, en otros, cumplen con ambas funciones. Pagina de internet definicion.de, (2020, 17 de febrero). Recuperado de: <https://definicion.de/call/center/>

Como se puede observar la actividad o quehacer del trabajador de Centro de llamadas o *Call center* es variado y dependerá directamente de la actividad a la cual esté dedicado el centro de trabajo. A su vez, esto indica que el trabajador del Centro de llamadas o *Call center*, se ve compelido a tener cierto tipo de preparación académica para desempeñarlo. De hecho, es un hecho notorio que uno de los primeros conceptos que se tiene de este centro de trabajo es que quien trabaja allí debe hablar el idioma inglés. Aunque se sabe que no es así ya que hay muchos Centros de llamadas o *Call center* en los cuales el idioma que se necesita es el español, lo importante acá es remarcar que sí se necesita cierto tipo de preparación académica en especial para desempeñarlo.

Y este es uno de los puntos esenciales en cuanto al trabajador del Centro de llamadas o *Call center*, ya que, como se verá más adelante, el trabajador que labora en este tipo de centros de trabajo llena cierto perfil que no es muy común y de dicha cuenta, mucho trabajador universitario lo desempeña, debido a ciertas ventajas que parece ofrecer. Sin embargo, así como puede presentar ventajas, a su vez, presenta desventajas que se describirán en esta investigación. Otra definición de trabajador que se abordará es la que indica Pérez & Gardey (2020):

Las personas que contestan las llamadas que un Centro de llamadas o *Call Center* recibe el nombre de operador(a) o agente de Telemercadeo, ya que se encargan, no sólo de contestar las llamadas, sino de asesorar y atender cualquier inquietud de los usuarios. Operador(a) es el término usado para el servicio que ofrece la empresa y queremos evitar que se confunda con quien presta dicho servicio. Página de internet definicion.de, (17 de febrero). Recuperado de: <https://definicion.de/call/center/>

El enlistado indicado en cuanto a las características del trabajador de un Centro de llamadas o *Call center*, deja de manifiesto de forma clara que dicho perfil no puede ser llenado por cualquier tipo de persona, sino que debe ser una persona calificada para dicho puesto. Es por eso y tomando en cuenta el entorno tecnológico que supone esta labor, es lógico deducir, y el campo de la práctica lo ratifica, que estos puestos son ocupados básicamente por jóvenes universitarios.

Hasta este momento se ha descrito básicamente a la figura jurídica del trabajador, pero se ha hecho muy especial énfasis en cuanto al trabajador de Centro de llamadas o *Call center*, como tal, por ser el centro de la

presente investigación, pudiendo establecerse que, como otra de las variadas clases de trabajadores, cuenta con ciertas características especiales, que como se indicó al principio necesitan de una mejor supervisión de parte de las autoridades respectivas.

### **Naturaleza jurídica del trabajador**

Es menester indicar lo relativo a lo que se quiere indicar o manifestar cuando se está refiriendo a la naturaleza jurídica de una figura o concepto jurídico. En ese orden de ideas, la naturaleza jurídica se refiere a la esencia misma del concepto jurídico y las características que le hacen ser el concepto jurídico que manifiesta. Si bien es cierto existe cierta discusión sobre el verdadero significado de lo que se quiere decir cuando se aborda el tema de la naturaleza jurídica, existen muchos tratadistas que se inclinan a encuadrar la naturaleza jurídica con la esencia jurídica como se indica líneas arriba. El anuario de Filosofía del Derecho del Ministerio de Justicia de España, (1953) indica:

Una gran parte de los autores que han reflexionado algo sobre esta cuestión parecen apadrinar la creencia de que los términos “esencia” y “naturaleza” son enteramente sinónimos. Una opinión tal va muy de acuerdo con la tradición de las Escuelas. (p. 161).

Para efectos del presente estudio entonces, y aplicándolo al concepto trabajador, se estará describiendo lo relativo a la esencia de lo que es un trabajador. En principio y tal como se abordó en la definición, el trabajador no se refiere simplemente a la persona que realiza una determinada labor

física o intelectual, ya que, de ser así, se estaría ante un concepto general y sin determinación ya que incluso un menor de edad que hace esas labores sin una relación contractual podría denominársele así.

Para comprender la naturaleza jurídica del trabajador, se debe partir de la premisa de que el trabajador como tal, es un elemento que es parte del derecho del trabajo. Líneas anteriores ya se indicó que el trabajador es un sujeto de la relación laboral en donde su contraparte es el patrono; y en donde, como en el caso de Guatemala, el Estado juega un papel determinante en dicha relación ya que la contratación laboral es objeto de protección a través de garantías mínimas, consagradas en la legislación y que son de orden público.

Previo a describir la naturaleza jurídica del trabajador, se referirá a la naturaleza jurídica del derecho del trabajo, la que no está exenta de discusión, el cual, se puede sintetizar en que se fundamenta en la utilidad y necesidad de crear, fijar y sistematizar normas, establecer jurisdicción competente y tipificar los hechos cometidos en el presente campo de estudio a desarrollarse a través de la presente investigación. Davalos (2016), al respecto indica:

Al tratar de precisar la naturaleza jurídica del Derecho del Trabajo, los autores no coinciden. Hay quienes sostienen tesis monista, como la que señala que el derecho del trabajo se rige por normas de Derecho Privado, ya que se trata de relaciones entre particulares: patrón y trabajador”. Otros dicen que se rige por normas de Derecho Público,

por tener su base en la Constitución Política de la República de Guatemala, porque contiene normas de interés público, irrenunciables, por la vigencia que ejerce el Estado en las relaciones de las partes. Otros autores lo consideran como un derecho dual o intermedio, pues contiene normas de Derecho Público y de Derecho Privado, es decir, con una participación simultánea. (p. 77).

Al entrar a tratar de determinar o precisar lo que es la naturaleza jurídica del Derecho del Trabajo, no va a ser tarea fácil, en consecuencia, tampoco lo será bajo ningún punto de vista, tarea fácil determinar la naturaleza jurídica del trabajador. En todo caso, dependerá mucho de la ubicación que se haga del Derecho del Trabajo dentro de la sistemática jurídica, para determinar su naturaleza jurídica.

Así pues, si se ubica en el derecho privado, su naturaleza jurídica será similar a la del Derecho Civil en el cual, la autonomía de la voluntad y el *pacta sun servanda* son fundamentales dentro de cualquier relación contractual; pero si se le ubica en el derecho público, su naturaleza jurídica será muy distinta ya que, dentro del derecho público, la actuación del Estado como parte y rector de las relaciones contractuales lo reviste de otras características.

En la presente investigación, que consiste en el Derecho del Trabajo guatemalteco, no cabe la menor duda que, más allá de las consideraciones doctrinarias estudiadas, por lo que se concluye que este derecho fundamental forma parte de la gran rama del Derecho Público. Esto se

desprende de la misma legislación, ya que la literal e) del cuarto Considerando del Código de Trabajo, que establece:

e) El Derecho de Trabajo es una rama del Derecho Público, por lo que, al ocurrir su aplicación, el interés privado debe ceder ante el interés social o colectivo. y, f) El Derecho de Trabajo es un 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.

La Constitución Política de la República de Guatemala, como la máxima norma jurídica nacional, tutelar de los derechos inviolables y garantías constitucionales irrenunciables, en el presente tema de ámbito laboral, a través de su articulado deja bien determinado o establecido y sobre todo bien claro la naturaleza jurídica del Derecho del Trabajo, al establecer en el artículo 103 lo siguiente:

Tutelaridad de las leyes de trabajo. Las leyes que regulan las relaciones entre empleadores y el trabajo son conciliatorias, tutelares para los trabajadores y atenderán a todos los factores económicos y sociales pertinentes. Para el trabajo agrícola la ley tomará especialmente en cuenta sus necesidades y las zonas en que se ejecuta. Todos los conflictos relativos al trabajo están sometidos a jurisdicción privativa.

Si bien es cierto, la Constitución Política de la República de Guatemala, no indica de forma directa y concreta que las normas del Derecho de Trabajo sean parte del Derecho Público como sí lo establece el Código de Trabajo, esto no quiere decir que no lo diga en palabras o terminología distinta. En el caso de la referida Constitución, el hecho de que indique en el articulado citado que las normas que regulan las relaciones obrero patronales son de carácter, tutelar entendiendo la Tutelaridad como la

acción de protección del Estado para con el trabajador, con el fin de equilibrar la relación dispar del patrono para con éste; y a la vez, con una función social, dejan en claro que la intervención del Estado será fundamental en la relación laboral.

Esto no quiere decir que sea el Estado el que rija *per se* el contrato o relación laboral; sino que, cuando se entable la relación contractual, las normas dictadas por este, tendrán que ser acatadas a cabalidad por las partes, en especial la parte patronal; bajo el entendido que, ante cualquier contradicción o controversia entre los sujetos de la relación laboral, el Estado será tutelar de los derechos del trabajador, no del empleador. La Corte de Constitucionalidad, en el Expediente número 291-95, sentencia del 16 de agosto de 1995, deja en claro este tema al indicar:

...el derecho de trabajo es un derecho tutelar de los trabajadores y que constituye un *mínimum* de garantías sociales, protectoras del trabajador, irrenunciables únicamente para éste y llamadas a desarrollarse a través de la legislación ordinaria, la contratación individual colectiva, los pactos de trabajo y otras normas...

No existe alguna duda entonces que, en la República de Guatemala el Derecho de Trabajo tiene innegablemente una naturaleza del Derecho Público, con una intervención activa del Estado, en cuanto a la tutelaridad de las leyes creadas y la aplicación de estas en el caso de controversia o conflicto que exija la intervención de este para una solución al o los conflictos que sucedan a través de la aplicación de justicia.



Una vez descrita la naturaleza jurídica del Derecho del Trabajo, es procedente describir la naturaleza jurídica del trabajador, partiendo de lo apuntado en cuanto al derecho relacionado. En ese sentido, cabe destacar que no existe mucho estudio en cuanto a la naturaleza del trabajador. Esto se debe, probablemente, al hecho de que se ha estudiado mucho más el continente, es decir el derecho en cuestión, que, a lo contenido, que, en este caso, es el trabajador.

Siendo así, para poder determinar la naturaleza jurídica del trabajador dentro del campo del derecho, la presente investigación se debe atener a dos extremos; por un lado, su definición, y, por otro lado, la naturaleza jurídica del Derecho del Trabajo. Ya se ha indicado que trabajador es la persona que realiza una labor que va encaminada a la satisfacción de una necesidad económica de su parte, pero a su vez, es parte de una relación o quehacer productivo o de servicio; y que es fundamental para la producción de la riqueza y la prestación de los servicios. Al relacionar esta definición o explicación con el derecho del trabajo, se podría enunciar la naturaleza jurídica del trabajador como el sujeto de la relación de trabajo que, en virtud de que su contrato se sujeta a normas y principios de derecho público, goza de la protección estatal y, por ende, constituye un elemento de una relación de Derecho Público.

## **Principios y fundamentos constitucionales**

El Derecho del Trabajo es parte del Derecho Público, y como tal, tiene una activa intervención del Estado a través de las normas e instituciones de la materia. Pero para que pueda existir esta activa intervención, debe existir una serie de principios y fundamentos que sean el andamiaje por el cual se puedan aplicar la tutelaridad y protección hacia el trabajador. En ese orden de ideas, se pueden describir algunos principios constitucionales que protegen al trabajador, los cuales de forma enunciativa se describen en lo subsiguiente.

### **El trabajo es un Derecho Humano**

Lo que se quiere decir es que la adquisición de un trabajo o un empleo, no es una dádiva o un privilegio que el patrono le dé al individuo; sino que es un derecho que la persona humana tiene. El carácter social que tiene el trabajo, es el resultado del sistema económico en el que se desarrolla el mundo actual, ya que, si bien es cierto el capital es indispensable, no lo es menos la mano de obra que el trabajador le da al patrono, llegando a ser parte integral de la generación de riqueza para el patrono.

En ese sentido, para hacer una especial mención como Derecho Humano o como un derecho inherente o bien tutelado, la máxima norma en el ordenamiento jurídico guatemalteco, la Constitución Política de la República de Guatemala, establece en el artículo 101, Derecho al trabajo.

“El trabajo es un derecho de la persona y una obligación social. El régimen laboral del país debe organizarse conforme a principios de justicia social”.

Por dicha razón, la ley eleva a la categoría de derecho el acceso al trabajo para el individuo o que tenga ese poder de participar en una actividad laboral, dignificando dicho acceso y fundamentando la protección de esta relación, con ello la persona tiene derecho a trabajar y elegir libremente donde hacerlo, a exigir que condiciones justas y satisfactorias de trabajo para cumplir con el buen desempeño laboral y a protegerse en contra del desempleo.

### **Tutelaridad de las leyes laborales**

La tutelaridad de las leyes laborales, en favor del trabajador, es uno de los principios fundamentales, como se dijo en cuanto a aspectos laborales, más destacados por la Constitución Política de la República de Guatemala. Esto se debe a que la intervención que hace el Estado a favor del trabajador en el orden normativo, así como en el orden de carácter institucional. Este principio se encuentra contenido en el Artículo 103 de la Constitución Política de la República de Guatemala, que establece:

Tutelaridad de las leyes de trabajo. Las leyes que regulan las relaciones entre empleadores y el trabajo son conciliatorias, tutelares para los trabajadores y atenderán a todos los factores económicos y sociales pertinentes. Para el trabajo agrícola la ley tomará especialmente en cuenta sus necesidades y las zonas en que se ejecuta. Todos los conflictos relativos al trabajo están sometidos a jurisdicción privativa. La ley establecerá

las normas correspondientes a esa jurisdicción y los órganos encargados de ponerlas en práctica.

Como ya se ha indicado, la tutelaridad de las leyes de trabajo se manifiesta en dos aspectos fundamentales, que son, en primer lugar, con relación a las leyes que regulan dicha relación; y la segunda, la jurisdicción y los órganos encargados de ponerlas en práctica. Con relación al primer aspecto, el Código de Trabajo es la mejor expresión de este, ya que a través de sus principios ideológicos lo materializa.

De igual forma el segundo aspecto a resaltar relacionado a la tutelaridad de las leyes de trabajo que se materializa en la jurisdicción privativa, con una forma de interpretación y aplicación de la ley a través del juicio cognitivo que el juez debe efectuar en cada uno de los fallos que resuelve. Es lo establecido en el Artículo 361 del Código de Trabajo, mismo que establece en su parte conducente:

Salvo disposición expresa en este Código y con excepción de los documentos públicos y auténticos, de la confesión judicial y de los hechos que personalmente compruebe el juez, cuyo valor deberá estimarse de conformidad con las reglas del Código Procesal Civil y Mercantil, la prueba se apreciará en conciencia, pero al analizarla el juez obligatoriamente consignará los principios de equidad o de justicia en que funde su criterio.

## **Garantías mínimas**

El conjunto de las garantías mínimas de la relación laboral son el principal vallado a los atropellos o abusos de parte del patrono hacia la parte vulnerable como lo es el trabajador. El concepto garantías mínimas, lo que

establece es un cúmulo de preceptos de obligatorio cumplimiento, pero que, como lo dice este principio, son mínimas susceptibles de ser superadas y nunca disminuidas.

Este principio consiste en que el trabajador dentro de la dinámica de la relación laboral cuenta o goza de una serie de garantías irrenunciables para él, y de carácter obligatorias para el empleador o patrono. El Artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala, contiene estas garantías a las que no se puede renunciar e indica al respecto: Derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo.

Son derechos sociales mínimos que fundamentan la legislación del trabajo y la actividad de los tribunales y autoridades: a) Derecho a la libre elección de trabajo y a condiciones económicas satisfactorias que garanticen al trabajador y a su familia una existencia digna; b) Todo trabajo será equitativamente remunerado, salvo lo que al respecto determine la ley; c) Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad.

En ese orden de ideas y para ahondar más en cuanto a este principio fundamental, que consiste en que el trabajador dentro de la dinámica de la relación laboral ante su patrono, ejecuta sus actividades bajo el amparo de dicha serie de garantías irrenunciables, se puede resumir con lo establecido en el Cuarto Considerando del Código de Trabajo, de la siguiente manera:

El derecho del trabajo es un derecho tutelar; constituye un mínimo de garantías sociales; que es un derecho necesario e imperativo; que es realista e imperativo; que es una rama del Derecho Público; que es un derecho hondamente democrático, y que deben inspirarse

en el principio de ser esencialmente conciliatorias entre el capital y el trabajo y atender a todos los factores económicos y sociales pertinentes.

Estas garantías sociales se consideran de carácter mínimo ya que son realmente lo menos que el Estado considera debe garantizarse a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades. Se considera que estas normas son protectoras del trabajador, en virtud de que éste es la parte económicamente más débil de la relación laboral y por ello estas normas tienden a protegerlo en contra del capital.

### **Principios y fundamentos doctrinarios**

Doctrinariamente el trabajador se puede conceptualizar desde varios puntos de vista. A lo largo de la historia se han desarrollado diversas teorías y doctrinas sobre el trabajo y sus elementos, dentro de los cuales, sin lugar a dudas, se encuentra el trabajador como sujeto fundamental. No está de más señalar que existen doctrinas encontradas entre sí, que se contradicen y han luchado por imponerse a lo largo de la historia. Exponentes históricos de estas doctrinas se tienen a Adam Smith y a Karl Marx.

Estos dos personajes doctrinarios se enfocaron al problema del valor – trabajo; que no es ni más ni menos que el valor que tiene un producto, con relación a la cantidad y calidad de trabajo que se imprime o requiere dicho bien o servicio. Entendiendo el trabajo bajo el entendido que este tiene un

valor que depende del producto que sea resultado de este, Smith (1817) expuso:

La teoría del valor-trabajo (TVL, también teoría laboral del valor o TLV) es una teoría que considera que el valor de un bien o servicio depende de la cantidad de trabajo que lleva incorporado. Adam Smith consideraba que el trabajo era la unidad de medida exacta para cuantificar el valor. Para él, el valor era la cantidad de trabajo que uno podía recibir a cambio de su mercancía. Se trata de la teoría del valor comandado o adquirido. Aunque no era el factor determinante de los precios, estos oscilaban hacia su precio de producción gracias al juego de la oferta y la demanda. Posteriormente David Ricardo desarrolló una teoría del valor-trabajo incorporado en su obra Principios de economía política y tributación. filosofía.net, (2020, 08 de febrero). Recuperado de: [http://www.filosofia.net/materiales/sofiafilia/hf/soff\\_u10\\_3.html](http://www.filosofia.net/materiales/sofiafilia/hf/soff_u10_3.html)

En dicho ensayo afirmaba que todos los costos de producción son costos laborales que se pagan de una forma directa o acumulándolos al capital. Pensaba que los precios dependerían de la cantidad de trabajo incorporado en los bienes o servicios. En pocas palabras la teoría de Smith, y que ha sido seguida y desarrollada en forma especial por los doctrinarios y estudiosos de corte capitalista en forma especial, el valor del trabajo está en directa proporción al esfuerzo físico y/o intelectual que se pueda imprimir en la producción de dicho bien o servicio. Este valor, se incorpora, con otros elementos de tipo económico y de producción al precio; y al final el valor del trabajo dependerá únicamente de lo que haya imprimido en el producto. Por su parte Marx, (2006), señala sobre el valor del trabajo lo siguiente:

La teoría del valor-trabajo se conoce principalmente por los estudios al respecto de Karl Marx, en su obra *El Capital*, siendo un principio fundamental en el pensamiento económico del marxismo. Marx parte de la base de que el valor de una mercancía está determinado por la cantidad de trabajo socialmente necesario para producirla. Este trabajo socialmente necesario se refiere al trabajo humano abstracto, es decir: gasto de esfuerzo físico y mental humanos, independientemente de las características concretas del trabajo (alfarería, herrería, etc.). La cantidad de trabajo se mide en tiempo, habitualmente en horas. Sin embargo, no todas las personas trabajan igual, sino que su trabajo depende de su edad, de su experiencia, su habilidad, su destreza, su forma de organizarse, etc. Si el valor de una mercancía dependiese... filosofía.net, (2020, 08 de febrero). Recuperado de: [http://www.filosofia.net/materiales/sofiafilia/hf/soff\\_u10\\_3.html](http://www.filosofia.net/materiales/sofiafilia/hf/soff_u10_3.html)

Para Marx entonces, el valor del trabajo va más allá de la impresión individual que el trabajador realice para la producción de bienes o servicios; sino que se debe tomar en consideración todas las condiciones sociales para la dicha producción. Es más, una apreciación o valoración social, más allá de lo individual. La contradicción entre estas dos teorías se manifiesta el mismo Marx, (2006) lo siguiente:

En la sociedad capitalista la fuerza de trabajo es una mercancía como cualquier otra, por lo que su valor es igual al tiempo de trabajo socialmente necesario para producirla. O sea, el valor de los bienes necesarios para la existencia del trabajador y su familia. Pero la fuerza de trabajo tiene la particularidad respecto a las demás mercancías empleadas en la producción (maquinaria, materias primas) de que puede traspasar a la mercancía un valor superior a su propio valor, un plusvalor. Este plusvalor surge del plustrabajo o el trabajo más allá del necesario para reproducir el valor de la fuerza de trabajo. Para entender esto es clave entender la diferencia entre fuerza de trabajo y trabajo. El trabajo es el empleo de la fuerza de trabajo. El capitalista que contrata a un empleado no compra su trabajo sino su fuerza de trabajo. Como la jornada laboral... filosofía.net, (2020, 08 de febrero). Recuperado de: [http://www.filosofia.net/materiales/sofiafilia/hf/soff\\_u10\\_3.html](http://www.filosofia.net/materiales/sofiafilia/hf/soff_u10_3.html)



La gran contradicción entre estos dos sistemas doctrinarios radica en que, mientras para el capitalismo la fuerza de trabajo es una mercancía que se compra para la producción de bienes y servicios; en el planteamiento filosófico de Marx, esa fuerza de trabajo para la producción de los bienes y servicios, produce a su vez un excedente al que le llama plusvalía o ganancia de la cual se apropia el empleador o patrono.

Atendiendo a esto último, es que la legislación laboral como la guatemalteca, trata la manera de que esa ganancia generada en beneficio de la parte patronal, sea compartida al que origina dicha plusvalía, es decir al trabajador. Por eso es que el derecho del trabajo tiene un carácter social, ya que no se puede permitir que la riqueza producida por el mismo trabajador sea únicamente para el beneficio del empleador, aunque obviamente dicho sujeto también tiene el derecho de gozar de beneficios dentro de esta relación contractual.

## **Patrono**

El presente título abordará la figura del patrono o contratante, como la contraparte legal y doctrinaria del trabajador, como se señalado en múltiples ocasiones, por mucho, la parte fuerte y dominante de la relación Trabajador - Patrono, Patrono - Trabajador. Así como se estudió lo relativo

a los antecedentes, definición, naturaleza jurídica, del trabajador, de igual forma se describirán los demás aspectos sobre este.

## **Antecedentes**

La presente investigación parte del hecho de que la figura del patrono, nace con la figura del trabajador respectivamente. Lo anterior es porque ya que se ha hecho relación al concepto trabajador y su desarrollo, no se hará alusión a lo mismo, derivado de que se tratan de conceptos que van aparejados, bien tomados de la mano durante este trabajo y más aún durante la historia propiamente, desde la antigüedad hasta la actualidad.

## **Definición**

En la actualidad en el ámbito jurídico, existen varias definiciones sobre el concepto patrono, tal vez la que se ha recalcado o hecho más énfasis en las casas de estudios superiores es la que establece a toda persona individual o jurídica que se hace de los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o de una relación de trabajo. El Diccionario Jurídico Enciclopédico (2005) lo define así:

Término empleador a veces en los contratos de locación de obra para designar a quien ordena la ejecución de una obra o una persona del oficio (arquitecto, constructor, artesano, etcétera). En el derecho laboral, expresión con que habitualmente se designa al empleador, en sus relaciones con los obreros y empleados. (P. 1536)

En la definición apuntada se denota la dicotomía que se ha venido reiterando en la presente investigación, y es que no es posible tanto fáctica, legal y doctrinariamente la existencia del patrono sin el trabajador, ni viceversa. Es una dinámica indispensable bajo el actual sistema económico puede desarrollarse continuamente para generar ese fenómeno productivo. Para Ossorio (1999) Patrono es:

Persona física (aunque el concepto también cabe aplicarlo a las personas jurídicas) que, en el contrato laboral, da ocupación retribuida a los trabajadores que quedan en relación subordinada. Es, pues, el propietario de la empresa y quien la dirige personalmente o valiéndose de otras personas. Es llamado también empleador y empresario...En Roma, el que había manumitido aun esclavo y conservaba sobre él los llamados derechos de patronato... En el feudo medioeval, el dueño del dominio directo. (P. 731)

Si bien es cierto se ha dicho que el concepto patrono es añejo al de trabajador; en otras épocas se utilizó, aunque de forma distinta a la actual. Sin embargo, dicho uso iba en función del sistema o modo de producción imperante en dicha época. Así pues, en la etapa del esclavismo en la antigua Roma, el patrono era una especie de derecho que se tenía sobre los esclavos que eran conservados, es decir una relación entre el que ostenta el poder o dueño del esclavo, y el esclavo propiamente dicho. Por otro lado, en la época medieval, persiste la relación, pero ahora se entabla con el dominio de la tierra.

No obstante, con relación a lo que se ha hecho mención anteriormente, a pesar de que la relación aparentemente es con el dominio de la tierra, no se debe obviar, ni mucho menos olvidar de que para que la tierra mantenga su productividad debe de tener correspondientemente personas que estén a cargo de su cuidado, labore y le dé el uso que el señor feudal desee, y por eso, la relación personal va con los vasallos.

Aplicando el concepto patrono al tema de investigación, se puede decir que el patrono de los Centros de llamada o *Call center*, es la persona natural o jurídica que emplea a un determinado número de trabajadores para que desarrollen las actividades propias de la actividad de prestación de servicios y ventas que se hacen en el Centro de llamadas o *Call center*. Cabe indicar también que el origen de los Centros de llamadas o *Call center* no es nacional, sino que es una actividad que proviene esencialmente de firmas internacionales. Y es aquí en donde nace parte de la problemática del estudio, ya que ese origen hace que se pretendan aplicar leyes patronales que no son de Guatemala, sino del país de origen. Esto se abordará en la parte final del presente estudio.

### **Naturaleza jurídica del patrono**

La naturaleza jurídica del patrono se refiere al lugar distintivo que ocupa la figura jurídica dentro de la sistemática; y esa naturaleza jurídica va relacionada con la teoría o doctrina que le sustente. Sin embargo, se debe

aclarar que lo que más se ha estudiado es el Derecho del Trabajo y el trabajador; más no el patrono como tal. Quizá esto se deba a que la parte más afectada en la relación laboral es el trabajador y, por ende, el que necesita justificar la protección y reconocimiento de sus derechos. *Contrario sensu* a lo que acontece con el patrono, el cual por su posición económica privilegiada le permite de alguna manera proponer e imponer las principales reglas de la relación laboral. Sobre el poco desarrollo de la naturaleza jurídica del patrono, Irureta (2014), ha dicho:

Si bien en el ordenamiento laboral existen referencias directas a la empresa o al empleador, incluso algunas amparando su propio interés, no cabe duda que la mayor parte de las normas de la legislación social se enfocan a proteger al trabajador y a estructurar las consecuencias que se derivan de la prestación de servicios bajo subordinación o dependencia. Desde esta perspectiva, la figura del empleador no ha sido motivo de mayor desarrollo o análisis; es como si la legislación laboral partiera de la base que se trata de un concepto previamente conocido y sobre el cual no caben mayores distinciones o divergencias; salvo, por cierto, los supuestos patológicos de identificación empresarial. Página de internet [scielo.conicyt.cl](https://scielo.conicyt.cl), (2020, 12 de febrero). Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-68512014000100008](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512014000100008)

Como lo dice la fuente citada no se ha desarrollado apropiadamente lo relativo a la naturaleza jurídica del patrono, ya que se ha partido del concepto predefinido de que es la contraparte de la relación laboral. Sin embargo, esto no significa que no se pueda hacer un esfuerzo por esbozar la naturaleza jurídica que le corresponde al patrono, el cual puede describirse, Irureta (2014), quien también indica:

...referencia bastante utilizada, ahora por la doctrina, es la de acreedor de trabajo, en contrapartida con la idea de un sujeto deudor de remuneración. Con dicho término se ha pretendido constituir un concepto unitario, que abarcase no sólo los supuestos jurídicos determinantes de su construcción, sino que también las manifestaciones económicas, sociales y políticas (representando, asimismo, el derecho que tiene el empleador a que el trabajador cumpla la prestación laboral convenida). No obstante, si bien este concepto puede resultar adecuado para describir al sujeto que se obliga a remunerar el trabajo prestado por su cuenta y que hace suyos los frutos o productos de la mencionada prestación, éste no es lo suficientemente amplio para describir la problemática jurídica que prefigura a una persona como titular de la empresa y, a la vez, como deudor de una remuneración. Pagina de internet [scielo.conicyt.cl](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512014000100008), (2020, 12 de febrero). Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-68512014000100008](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512014000100008)

Derivado de lo expuesto, la naturaleza jurídica del patrono radica en su calidad de titular para exigir la prestación del servicio por el trabajador. Es decir que, dentro de la relación de trabajo, inmerso dentro de las características propias de esta relación, como la dirección y subordinación, por ejemplo, el patrono se erige como el sujeto que tiene la calidad de titular del derecho de exigir el cumplimiento de las órdenes que de él emanan por parte del trabajador o empleado, aunque con ciertas limitaciones establecidas por la propia ley. Lo anteriormente indicado se refleja en el Código de Trabajo, artículo 63 que establece:

Además de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social, son obligaciones de los trabajadores: a) Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad quedan sujetos en todo lo concerniente al trabajo... c) Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo. Es entendido que no son responsables por el deterioro normal ni por el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción...

En esta dirección y subordinación del trabajador, a su vez le dota al patrono de la titularidad o supremacía indispensable dentro de la mencionada relación jurídica laboral; y esta titularidad o supremacía puede constituirse sin más que acotar en la verdadera naturaleza jurídica del patrono, en su esencia y que es por consiguiente ese poder ejercido sobre el empleado o trabajador a lo largo de los siglos.

### **Fundamentos jurídicos constitucionales**

Con relación al fundamento jurídico constitucional del patrono se puede decir que ha pasado algo similar a lo descrito con la naturaleza jurídica. Esto se debe probablemente a las mismas razones descritas anteriormente. En todo caso para encontrar el fundamento jurídico constitucional del patrono, se debe atener a ciertos derechos y principios que la Constitución Política de la República de Guatemala tiene con relación a la libertad de empresa. No hay que olvidar que el término patrono también se puede entender y/o aplicar, con el concepto empresario. En ese sentido el artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece: “Libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes”.

Se puede indicar que, dentro de lo establecido en el articulado citado, el concepto trabajo no se refiere al concepto relacionado al trabajador, ya que este se encuentra desarrollado a partir del artículo 101 de la Constitución Política de la República de Guatemala. El concepto trabajo citado en el artículo se refiere a la actividad de inversión en la industria y el comercio que se señalan en el mismo artículo precitado, por lo que se puede indicar que es el fundamento constitucional del patrono y su quehacer empresarial. En el mismo artículo se prevén dos tipos de actividades, que son la industrial y la de comercio; por lo que se puede decir que el patrono o empresario se puede clasificar en cualquiera de las dos ramas.

## **Clases de patronos**

### **Patrono industrial**

La actividad industrial es entonces la que se lleva a cabo para la transformación de la materia prima para la obtención de bienes, artículos y necesidades ya elaborados para su inmediata forma de comercialización. Se refiere al empresario que tiene como actividad económica, el comercio, la venta, la industria, entendiéndose esta última, Concepto Definición.com, (2014), como:

... la actividad económica fundamental de sector secundario, que tiene como objetivo la transformación de materia prima en artículos ya elaborados o semielaborados. Además de materiales, la industria requiere de mecanismos y recursos humanos estructurados regularmente en compañías para su desenvolvimiento debido a su distinción laboral.



Actualmente existen diversos tipos de industrias en virtud del diseño íntegro fundacional que la circunscriben en recintos sectoriales de acuerdo a la mercancía fabricada. A modo de ejemplo se encuentra la industria alimentaria la cual se encarga de la fabricación de productos alimentarios como las conservas, los embutidos, etc. Concepto definición, (2020, 12 de febrero). Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/industria/>

En síntesis, esta actividad denominada patrono industrial, en la que se lleva a cabo para la transformación de la materia prima, bajo el estricto cumplimiento de las etapas establecidas con anterioridad, y que lleva consigo la fuerza generada por el sector secundario para obtención de bienes, artículos y necesidades para el inmediato consumo en el mercado de la oferta y la demanda global.

### **Patrono comercial**

El patrono comercial es el que se dedica al intercambio de bienes y servicios, para lo cual necesita de trabajadores para dicha función. Como todo en la sociedad se encuentra interrelacionado, el comercio es el complemento de la industria. De igual manera el patrono comercial se refiere a la actividad propia del comercio, Sevilla, (2021) en palabras claras indica que es:

...el intercambio de bienes y servicios entre varias partes a cambio de bienes y servicios diferentes de igual valor, o a cambio de dinero. La creación del dinero como herramienta de cambio ha permitido simplificar enormemente el comercio, facilitando que una de las partes entregue a cambio dinero, en vez de otros bienes o servicios como ocurría con el trueque. El comercio existe gracias a la división del trabajo, la especialización y a las diferentes fuentes de los recursos. Dado que la mayoría de personas se centran en un pequeño aspecto de la producción, necesitan comerciar con otros para adquirir bienes y

servicios diferentes a los que producen. Página de internet economipedia.com, (2020, 15 de febrero). Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/comercio.html>

Ahora bien, acá cabe hacer especial mención y mucho énfasis sobre la función realizada por los Centros de llamadas o *Call center*, los cuales por las funciones muy novedosas que realiza se le puede identificar como actividades comerciales o mercantiles, ya que como quedo claro anteriormente, el patrono para cumplir con la obligación de prestar un servicio necesita de trabajadores.

### **Fundamentos jurídicos laborales**

Cuando se habla de fundamentos jurídico laborales, a diferencia del fundamento constitucional, en este se toma en cuenta no solo la Constitución Política de la República de Guatemala, sino también todo el cuerpo ordinario laboral vigente. En ese orden de ideas, es menester indicar que el patrono como sujeto de la relación laboral, se encuentra contemplado en los principios ideológicos del derecho del trabajo guatemalteco; ya en la literal f) del Considerando cuarto del Código de Trabajo, establece:

...f) El Derecho de Trabajo es un 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, que muy pocas veces se ha contemplado en Guatemala, puesto que al limitar la libertad de contratación puramente jurídica que descansa en el falso supuesto de su coincidencia con

la libertad económica, impulsa al país fuera de los rumbos legales individualistas, que sólo en teoría postulan la libertad, la igualdad y la fraternidad...

En este considerando, como en la doctrina y demás cuerpos legales, el concepto del patrono se encuentra ligado a una definición sin enunciar, es decir, se sobreentiende de quien se está hablando. Sin embargo, más adelante el Código de Trabajo sí se encarga de definir de forma clara y concisa la figura jurídica del patrono en el Artículo 2 que establece: *“Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo”*.

Sin embargo, no quedan sujetas a las disposiciones de este Código, las personas jurídicas de Derecho Público a que se refiere el artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala. La ventaja de que un cuerpo legal defina una institución o figura jurídica radica en que permite un análisis más objetivo de dicha institución. Así pues, existen instituciones dispersas en varios cuerpos legales que por ser definidas concretamente por la norma permite que se extraigan características y principios de forma más directa. Verbigracia de lo expuesto, se tienen el matrimonio, el contrato, el comerciante y así algunos más. En el presente caso, el Código de Trabajo define el concepto del patrono, y del cual se extraen las siguientes características:

a. Es una persona

Establece el Código de Trabajo que el patrono puede ser tanto una persona individual como una persona jurídica. La primera, es una persona individual mientras que la segunda es una persona creada bajo ciertos requisitos o condiciones que le ley le permite. Debido a la antigüedad del Código de Trabajo, se utiliza el término patrono, pero como se ha visto a lo largo de la presente investigación, también se pueden utilizar los términos de empleador y empresario. En ese sentido, quizá exista cierta diferencia entre los tres términos, pero en general podrían utilizarse como sinónimos. En la práctica sí se hace, dentro de la legislación laboral aún se conoce.

b. Exige la prestación de un servicio de parte de un trabajador

Doctrinariamente ya se ha indicado que el patrono es el titular de un derecho que recae en la exigencia de una prestación de ciertos servicios por parte de otra persona, que es llamado el trabajador o empleado. Aunque es cierto que al patrono se le atribuye la tutelaridad de dicho derecho, este derecho tiene limitaciones puestas por la ley y que de forma obligatoria se incorporan en la relación laboral.

c. Le une al trabajador en virtud de un contrato de trabajo

Uno de los aspectos que genera más discusión dentro del ámbito laboral es el relativo al contrato de trabajo; y esto a pesar de la claridad de la norma laboral y de la doctrina al respecto. Esto se debe probablemente a que cuando se habla de contrato, la mayoría de personas lo entiende bajo el concepto de la autonomía de la voluntad civil, es decir que se pacta entre iguales y, por ende, con pactos o condiciones que una vez aceptadas son de obligatorio cumplimiento.

Es de conocimiento general y más aún en la propia actividad diaria del que hacer del asesor jurídico y posiblemente de las autoridades respectivas, que en el contrato de trabajo esto no es así, no se cumple, por todas las razones que se abordarán ampliamente más adelante con forme el avance del presente tema; pero en la práctica muchos patronos lo siguen viendo de esa manera, y por consiguiente se continúa plasmando.

## **Contrato de trabajo**

El contrato de trabajo es uno de los conceptos más importantes dentro del derecho en general. Esto se debe a que el contrato se constituye en el elemento que por naturaleza une a dos o más personas en un negocio jurídico. Pero a su vez, el concepto contrato no tiene siempre el mismo uso o acepción; ya que por ejemplo el contrato dentro del Derecho Civil

presenta una naturaleza muy distinta a la de mercantil; y estos a su vez con el contrato de trabajo. En el presente título atenderá a lo relativo a los antecedentes, su definición, naturaleza jurídica, así como sus fundamentos y legislación.

### **Antecedentes**

Los antecedentes del contrato de trabajo se encuentran contenidos en dos aspectos fundamentales, el primero, en cuanto a su encuadramiento común y el segundo, no menos importante, en cuanto a su origen dentro del derecho del trabajo. El primero de ellos encuentra su asidero legal en la propia legislación civil; la cual fue tomada en cuenta, en un sentido de contraste, dentro de los considerandos del Código de Trabajo vigente. En ese sentido, el Considerando cuarto, literal c) de dicho cuerpo normativo, establece:

...c) 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 la “autonomía de la voluntad”, propio del Derecho común, el cual supone erróneamente que las partes de todo contrato tienen un libre arbitrio absoluto para perfeccionar un convenio, sin que su voluntad esté condicionada por diversos factores y desigualdades de orden económico-social...

De la cita que se hace referencia, se colige que existe una diferencia fundamental entre el vínculo civil y el vínculo laboral. Mientras que en el contrato civil la autonomía de la voluntad lleva a dicho contrato a una auténtica ley entre las partes; en el contrato laboral, por el contrario, esa

autonomía de la voluntad no es reconocida; por cuestiones reales y objetivas que se derivan de la situación socio económica del trabajador.

Para encontrar el segundo antecedente relacionado, se debe ir a la época de la Revolución Industria, con sus sabidas consecuencias en la sociedad y la economía. Por un lado, al pasarse del feudalismo al sistema industrializado, comenzó un verdadero cambio en las relaciones entre patrono y subordinados. El esfuerzo físico que los trabajadores comenzaron a utilizar en los procesos productivos, pronto se vieron reflejados en las condiciones de vida de estos y su familia; por lo que dichos trabajadores comenzaron verdaderas luchas porque ciertos derechos les fueran reconocidos. En ese contexto, se ha indicado, Revista la razón, (2020) que:

... En 1791 el poder político comenzó a perder fuerza a favor de los trabajadores, en Francia apareció “Le chatelier”, que concedía a los trabajadores el derecho a asociarse y a formar corporaciones sin riesgo a ser encarcelados o vejados. Posteriormente, con el inicio de la Revolución Francesa, la vieja Europa comenzó un viaje que ya no podría retroceder, desaparecieron las antiguas leyes de trabajo dejando paso a un fresco aire de liberalismo y comunismo. Por fin, por 1940 se creó el manifiesto comunista del derecho del trabajo, que es el antecedente oficial de lo que hoy conocemos como Derecho laboral moderno. Revista la razón.com, (2020, 18 de enero). Recuperado de: [https://m.la-razon.com/la\\_gaceta\\_juridica/Antecedentes-derecho-laboral\\_0\\_2488551176.html](https://m.la-razon.com/la_gaceta_juridica/Antecedentes-derecho-laboral_0_2488551176.html)

Con lo abordado, se puede arribar en la presente investigación, que es internamente en el contexto general de esa lucha de clases, por llamarle así de alguna manera, es que se logra concretizar y formalizar el contrato

de trabajo como tal, bajo una conceptualización muy distinta a la que impuso el Derecho Civil con sus formalidades ya establecidas a lo largo de muchos años atrás.

## **Definición**

De manera previa se ha indicado lo que es un contrato en general, quedando muy en claro la definición y características del mismo; pero acá se abordará y se hará especial énfasis en lo relativo al contrato de trabajo. El Código de Trabajo de Guatemala en el artículo 18, define de forma muy clara, precisa y concisa lo que es el contrato de trabajo, en los siguientes términos:

Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma. En el caso de los gerentes, directores, administradores, superintendentes, jefes generales de empresa, técnicos y demás trabajadores de categoría análoga a las enumeradas, dicha delegación puede, incluso, recaer en el propio trabajador. La exclusividad para la prestación de los servicios o ejecución de una obra, no es característica esencial de los contratos de trabajo, salvo el caso de incompatibilidad entre dos o más relaciones laborales, y sólo puede exigirse cuando así se haya convenido expresamente en el acto de la celebración del contrato. La circunstancia...

De la definición legal apuntada, se pueden extraer las siguientes características; que son:



a. Es un vínculo económico-jurídico: Es decir que la relación contractual no se constriñe únicamente a la prestación de servicios; sino a un vínculo o relación que obedece a aspectos económicos y jurídicos entre los contratantes. Ese vínculo se ve concretizado precisamente a través del mismo contrato laboral, el que se perfecciona con la simple prestación del servicio. Debido a la complejidad de la relación y de la importancia a nivel social que tiene el trabajo, no hay que olvidar que el sistema económico gira alrededor de la producción, es que el Estado tiene que intervenir a través de normas e instituciones que velen por que en dicho vínculo se respeten los derechos y garantías mínimas del trabajador.

b. Prestación de servicios personales: Una característica muy especial dentro del contrato de trabajo, lo constituye el hecho de que el trabajador deba prestar su servicio de forma personal; es decir, no existe la posibilidad de que otra persona designada por el mismo trabajador realice el trabajo en sustitución de este. Esto es así, debido a que el proceso de selección del trabajador, gira en torno a las habilidades, conocimientos y experiencia del trabajador en particular; por lo que, al elegirle a este, no se puede aceptar una simple sustitución.

c. Dependencia continuada: Este es uno de los elementos más característicos de la relación laboral, entre trabajador y patrono, basada está especialmente en la dependencia económica que sujeta al trabajador

al cumplimiento obligatorio de ciertas instrucciones emanadas directamente del patrono o su patrón, es Franco (2004), quién describe esta característica de la siguiente manera:

Se utilizan con frecuencia como sinónimo los términos Subordinación, dependencia y dirección. Pero el más aceptado en la doctrina, por amplio y flexible, es el de la subordinación... La dirección se manifiesta en mayor o menor grado según los servicios que se prestan, disminuyen a medida que los trabajadores son técnicamente más calificados. El término dependencia, que tradicionalmente se compara al vínculo económico, es el que más concuerda con la subordinación, pues quien depende, está sujeto a un poder o autoridad un orden o dominio establecido por otro. La subordinación comprende tanto la dirección como la dependencia y es más comprensiva que las otras... (P. 17)

En pocas palabras, la denominada dependencia continuada, no es ni más ni menos que la misma subordinación, en un término más amplio según la cita anterior, la cual se manifiesta en la sujeción que debe el trabajador a su patrono, derivada de la misma relación o vínculo jurídico económico. Esto, a efecto de que el objetivo de la contratación sea cumplido en el quehacer diario de la empresa o lugar de trabajo.

### **Naturaleza jurídica del contrato de trabajo**

Ya se ha indicado, con anterioridad, que la naturaleza de un elemento es básicamente su lugar dentro de la sistemática jurídica, atendiendo a la esencia de la figura o institución jurídica que se estudia o investiga según sea el caso. Al respecto, una muy buena y bastante acertada explicación que se hace sobre la naturaleza jurídica del contrato de trabajo, es la expuesta por, Franco (2004) quien la indica así:

Existen teorías para explicar la naturaleza jurídica del contrato de trabajo entre las más importantes está la teoría mixta de la subordinación, que considera que la subordinación está integrada por caracteres jurídicos, económicos y técnicos. a) Los jurídicos se manifiestan cuando el trabajador cumple con las obligaciones de la ley, los pactos colectivos de condiciones de trabajo... b) La subordinación técnica se encuentra en la ejecución del trabajo, conforme las indicaciones y reglas dadas por el empleador... c) El trabajo está económicamente subordinado, cuando la base de éste es la remuneración que percibe el trabajador por el trabajo desempeñado... (P. 20)

Es decir que la naturaleza jurídica del contrato de trabajo estriba en el carácter subordinado de la relación laboral; característica única del contrato. El contrato de trabajo tiene elementos y características que se comparten con otros tipos de contratos, tales como la bilateralidad y oneroso. Sin embargo, en los otros contratos no existe la subordinación; por lo que es esta característica la que, a su vez, le dota de su esencia y naturaleza jurídica.

### **Fundamento jurídico constitucional**

Este tipo de fundamento tiene que ver con el basamento que la carta magna le otorga a determinada institución jurídica; en este caso, el contrato de trabajo. En síntesis, el artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala, contiene el corolario de derechos y garantías que protegen al trabajador dentro de la relación contractual. En este punto, se debe atender al hecho de que la relación de trabajo, se constituye en el mismo contrato de trabajo. Es decir, no existe el formalismo típico del contrato común; el cual debe constar por escrito. De dicha cuenta, la

referida Constitución, no se detiene a describir el contrato de trabajo, o a exigirle determinados requisitos, ya que, por el carácter real y objetivo de la relación laboral, lo que importa es que se cumplan las garantías mínimas en favor del trabajador.

Es por eso que, el fundamento constitucional del contrato de trabajo se encuentra en el artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala, tomando en cuenta que en dicho articulado se estatuyen la mayoría de condiciones mínimas que rigen el vínculo jurídico laboral entre patrono y empleado, mismos que son de cumplimiento obligatorio de parte del empleador.

### **Fundamento jurídico laboral**

Este fundamento jurídico laboral, como tal, se refiere de manera exclusiva al basamento que jurídicamente tiene el contrato de trabajo per se, el sustento legal principal y primordial con que cuenta. Para mejor acotar y en ese orden de ideas, el principal basamento con que cuenta el contrato laboral, se encuentra establecido en el Código de Trabajo, artículo 18, que estatuye:

Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona, trabajador, queda obligada a prestar a otra, patrono, sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma. En el caso de los gerentes, directores, administradores,

superintendentes, jefes generales de empresa, técnicos y demás trabajadores de categoría análoga a las enumeradas, dicha delegación puede, incluso, recaer en el propio trabajador. La exclusividad para la prestación de los servicios o ejecución de una obra, no es característica esencial de los contratos de trabajo, salvo el caso de incompatibilidad entre dos o más relaciones laborales, y sólo puede exigirse cuando así se haya convenido expresamente en el acto de la celebración del contrato. La circunstancia...

Tal cual lo manifiesta el artículo precitado, el contrato de trabajo más que una relación de prestación y contraprestación, es un vínculo económico y jurídico que une al empleador con el trabajador. El punto esencial es que el contrato de trabajo enlaza de forma económica y jurídica a los principales sujetos de la relación; y es por ese enlace que su regulación no se deja al libre albedrío de las partes; siendo la ley la que le pone límites mínimos.

A su vez, es menester también y muy necesario indicar y ahondar que el contrato de trabajo se perfecciona de forma fáctica; quiere decir sin llenar o no revestido de formalidad alguna, o informal, bastando únicamente que se inicie la relación jurídica laboral entre trabajador y patrono de acuerdo a lo establecido en el artículo 19 del Código de Trabajo de Guatemala, que indica lo siguiente:

Para que el contrato individual de trabajo exista y se perfeccione, basta con que se inicie la relación de trabajo, que es el hecho mismo de la prestación de los servicios o de la ejecución de la obra en las condiciones que determina el artículo precedente. Siempre que se celebre un contrato individual de trabajo y alguna de las partes incumpla sus términos antes que se inicie la relación de trabajo, el caso se debe resolver de acuerdo con los principios civiles que obligan al que ha incumplido a pagar los daños y perjuicios que haya causado a la otra parte, pero el juicio respectivo es de competencia de los Tribunales de Trabajo y Previsión Social, los que deben aplicar sus propios procedimientos.

Toda prestación de servicios o ejecución de obra que se realice conforme a las características que especifica el artículo precedente, debe regirse necesariamente en sus diversas fases y consecuencias por las leyes y principios jurídicos relativos al trabajo. Es entendido que el patrono puede consentir que las leyes y principios de trabajo se apliquen desde la celebración del contrato individual de trabajo, aunque no se haya iniciado la relación de trabajo.

Para dejar en claro o con una mejor percepción el presente tema, es en todo caso, el Código de Trabajo de Guatemala, quien ostenta la regulación del Contrato de Trabajo individual, según el artículo del 18 al 37; constituyéndose por consiguiente en la base jurídica laboral por excelencia, con sentido más amplio, mismo que establece en su parte conducente y de manera propia:

Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.

### **Legislación guatemalteca vigente en relación contrato de trabajo**

La Constitución Política de la República de Guatemala, como máximo órgano legal establecido en el ordenamiento jurídico nacional, que consagra los principales derechos y garantías mínimas de carácter

irrenunciable, que protegen al trabajador en la relación laboral ante el patrono o parte contratante económicamente con poder para poder ejercer una posible violación a los derechos de su trabajador. Además de la referida Constitución, se encuentran adicionalmente varias normas jurídicas, entre estas:

Es sin duda, el Código de Trabajo quien establece el fundamento jurídico laboral del contrato de trabajo; pero a su vez, por su naturaleza, es el principal cuerpo legal vigente regulatorio de este tipo de contrato entre trabajador / patrono, patrono / trabajador, así mismo, y quien sin lugar a dudas ostenta esa regulación general y quien mejor lo desarrolla por excelencia en Guatemala.

No menos importante, la Ley del Servicio Civil, que siendo su propósito el regular las relaciones entre la Administración Pública, como ente patronal, y sus servidores, como el trabajador, con la finalidad de garantizar su eficiencia, asegurándole la justicia y estímulo en su trabajo, y establecer la base legal que contenga las normas para la aplicación de un sistema de Administración de personal.

## **El Centro de llamadas o *Call center* y su presunta violación de los derechos laborales**

Hasta este momento en la presente investigación se han abordado las generalidades relacionadas con el patrono, el trabajador y el contrato de trabajo. Es hasta este punto que es necesario abordar de forma puntual lo relativo a si efectivamente se les da el debido cumplimiento a dichos derechos en estos centros de trabajo; o si, *contrario sensu*, existen indicios que lleven a establecer prácticas violatorias de la parte patronal y que no es perseguido o tutelado de manera correcta o peor aún no se ha investigado por las autoridades competentes.

Derivado que para comprobar los extremos necesarios del presente asunto investigado se hace muy necesario el desarrollar trabajo de campo, el ponente investigador realizó entrevistas a trabajadores de algunos Centros de llamadas o *Call center* del departamento de Guatemala, específicamente de un sector de la ciudad capital, lo cual conlleva o permite determinar lo siguiente:

a. Que una de las prácticas correctas que desarrollan los patronos de los Centros de llamadas o *Call center*, es que, sí suscriben formalizando con sus empleados el respectivo contrato laboral y, en la mayoría de los casos sí les entregan una fotocopia simple a los trabajadores contratados como



referencia de la existencia de la relación laboral y de los compromisos o términos de referencia a cumplir de parte de estos.

b. Los Centro de llamadas o *Call center* no son sujetos de supervisión continua por parte de la Inspección General de Trabajo. Lo que se quiere decir es que, de acuerdo a las entrevistas realizadas, dicha autoridad no les presta atención a dichos centros de trabajo. Pueda ser de que sea así debido a que dicha inspección tiene la noción de que no existe la necesidad de supervisión porque cumplen con las leyes laborales; o bien porque no tienen la voluntad de supervisarlas. Sea cual sea la razón, el punto es que, legalmente es necesario que se realice la labor supervisora en este tipo de establecimientos, ya que es parte de sus atribuciones.

c. No existe certeza en cuanto al cumplimiento de los asuetos en estos establecimientos. Esto se afirma debido a que en la mayoría de casos los entrevistados se limitaron a indicar que los días de asueto se les pagaban al doble, pero no indicaron si estos asuetos eran los nacionales o los del país de origen de los Centros de llamadas o *Call center*. En todo caso, tomando en consideración la situación económica general, es comprensible la posición del trabajador, en el sentido de que ve satisfecha su necesidad con el solo hecho de que se le cancele su jornada al doble, constituyendo una importante ayuda económica para él.

d. También, un dato no menos importante, que es necesario dejar constancia y que arrojaron las entrevistas, es que en los Centros de llamadas o *Call center*, por lo visto sí tienen o cuentan con un reglamento interior de trabajo; lo que les permite considerar un importante cumplimiento de las obligaciones laborales de las entidades patronales respectivas hacia sus trabajadores.

Así pues, aunque a nivel general se tiene la idea de que en los Centros de llamadas o *Call center* se violentan derechos laborales, en especial los relativos a asuetos y aplicación de la legislación nacional, derivado del trabajo de campo realizado, la que consistió en entrevistas realizadas a través de encuestas dirigidas a doce (12) trabajadores de dichos Centros de llamadas o *Call center* ubicados en la ciudad capital de Guatemala, se puede determinar que la mayoría de derechos laborales sí se cumplen, aunque es posible que la regulación interna de los asuetos que observan dichas entidades sea cuestionable.

## Conclusiones

Quedó establecido, que, debido a la aplicación de normativa extranjera, y funciones tan específicas en los Centros de llamadas o *call center*, hace a los trabajadores vulnerables en sus derechos laborales durante su contratación; aunado a ello, al procurar oportunidades laborales de cualquier índole, por la necesidad imperante de contar con una actividad laboral para subsistir, es aventajado y por consiguiente aprovechado por la parte contratante para violentar sus derechos inherentes.

Se determinó durante el desarrollo de la presente investigación, que es nulo el cumplimiento y el respeto de los derechos y las garantías laborales en los Centros de llamadas o *call center*, esta falta de cumplimiento es específicamente de parte del patrono, más aún con la aplicación de normas extranjeras, lo que representa una clara violación de los derechos laborales a los trabajadores guatemaltecos en esta relación patrono - trabajador.

Se concluyó adicionalmente, que, en los Centros de llamadas o *call center*, existe vulnerabilidad en los derechos laborales y garantías mínimas plasmadas en los contratos de trabajado, que quizás si van estampados de forma clara en sus cláusulas como tal, pero que en la práctica no son respetados por la parte contratante, lo que conlleva un incumplimiento de

contrato de forma arbitraria, no obstante, el cumplimiento de los compromisos y obligaciones de parte del trabajador.

## Referencias

### Libros

Bravo, G. (1998). *Historia de La Roma Antigua*. España: Editorial Alianza.

Costa J. (2015). *El trabajo en la Antigua Roma, desde la formación de la civitas hasta los comienzos del Imperio*. Perspectivas para un estudio crítico del moderno contrato de trabajo en Argentina. Universidad del Salvador. El Salvador: Anuario de Investigación.

David, R. (1817). *Principios de Economía Política y Tributación*. Inglaterra: Editorial Pirámide.

Dávalos, J. (2016). *El constituyente laboral*. México: Editorial Grandes Temas Constitucionales.

Dávalos, J. (2016). *Derecho del Trabajo*. Médico: Editorial Universidad Autónoma de México.

Gómez, R. (2012). *Derecho Laboral I*. México: Editorial Red Tercer Milenio.

Ministerio de Justicia de España. (1953). *Anuario de Filosofía del Derecho*. España: Anuario de Filosofía del Derecho.

Nájera, A. (2009). *Derecho Laboral*. México: Editorial Unidad de Estudios Superiores de la Paz.

Reyes, L. (2020). *Derecho Laboral*. México: Editorial Red Tercer Milenio.

### **Artículos obtenidos de internet**

Coll, F. *Definición del Trabajo*. (2020, 31 de enero). Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/división-del-trabajo.html>

Concepto Definición. *Concepto y Definiciones de la industria*. (2020, 12 de febrero). Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/industria/>

Diccionario Jurídico Enciclopédico. *Conceptos y Definiciones de Ciencias Jurídicas y Sociales*. (2005). Recuperado de [https://www.academia.edu/31758348/Diccionario Enciclopédico J uridico 2500 paginas DESPROTEGIDO](https://www.academia.edu/31758348/Diccionario_Enciclopédico_Juridico_2500_paginas_DESPROTEGIDO)

Filosofia.net. *Materiales de Filosofía*: (2020, 15 de febrero). Recuperado de [http://www.filosofia.net/materiales/sofiafilia/hf/soff\\_u10\\_3.html](http://www.filosofia.net/materiales/sofiafilia/hf/soff_u10_3.html)

Irureta, P. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*. (2020, 20 de marzo). Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-6851201400008](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-6851201400008)

Job is Job. *Job is job the clever click*. (2021, 20 de marzo). Recuperado de <https://www.jobisjob.com.gt/atenci%c3%b3n+al+cliente/category>

La Razón. *Filosofía laboral*. La Paz, Bolivia, obtenido de la Revista La Razón. (2020). Recuperado de [https://m.la-razon.com/la\\_gaceta\\_juridica/Antecedentes-derecho-laboral\\_0\\_2488551176-html](https://m.la-razon.com/la_gaceta_juridica/Antecedentes-derecho-laboral_0_2488551176-html)

Ossorio, M. *Ciencias Jurídicas, políticas y sociales*. Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Buenos Aires, Argentina: Heliasta. (1981). Recuperado de [https://campusacademica.rec.uba.ar/pluginfile.php?file=%2F613288%2Fmod\\_resource%2Fcontent%2F0%2FDiccionario%20de%20Ciencias%20Juridicas%20Politicasy%20Sociales%20-%20Manuel%20Ossorio.pdf](https://campusacademica.rec.uba.ar/pluginfile.php?file=%2F613288%2Fmod_resource%2Fcontent%2F0%2FDiccionario%20de%20Ciencias%20Juridicas%20Politicasy%20Sociales%20-%20Manuel%20Ossorio.pdf)

Pérez, J. y Gardey, A. *Definición de Call center*. (2020, 7 de febrero).  
Recuperado de <https://definicion.de/call/center//>

Revista Grupo Anarquista Apoyo Mutuo. (2019). *El trabajo agricola en la Edad Media*. El Trabajo en la Edad Media. (2020, febrero)  
Recuperado de <http://apoyomutuo.org/el-trabajo-en-la-edad-media/>

Sevilla, A. *Economipedia*. (2021, 10 de febrero). Recuperado de  
<https://economipedia.com/definiciones/comercio.html>

Tecoloco, Guatemala. *Información sobre puestos y salarios en un Call center*. (2020, febrero) Recuperado de  
<https://www.tecoloco.com.gt/blog/rangos-salarios-del-area-de-call-center-en-guatemala.aspx>

## **Legislación**

Asamblea Nacional Constituyente, (1986). *Constitución Política de la Republica de Guatemala*, Publicada el 31 de mayo de 1985.  
Guatemala.



Congreso de la República de Guatemala. (1968) *Ley del Servicio Civil*.

Decreto número 1748, Publicado en el Diario de Centroamerica el 02 de mayo de 1968. Guatemala.

Jefe de Gobierno, Ydigoras, M. (1961). Decreto 1441. *Código de Trabajo*.

Publicado en el Diario Oficial el 16 de julio de 1961. Guatemala.

Corte de Constitucionalidad de Guatemala (1995). *Expediente No. 291-*

*1995*. Sentencia en materia laboral en caso concreto del artículo 2 del Decreto 64-92 de fecha 16 de agosto de 1996. Guatemala.