

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS



**“EL DERECHO A LA CONFORMACIÓN DE SINDICATOS DE
LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A
LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (CALL CENTER)”**

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO (A) EN CIENCIAS JURÍDICAS

PRESENTADO POR:

DAVID ALFARO ROMERO.

BORIS IVÁN ENRIQUE GÁLVEZ PINEDA.

DINA RAQUEL MÉNDEZ PARRAS.

DOCENTE ASESOR

LIC. MARVIN DE JESÚS COLORADO TORRES.

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, JULIO DE 2019

TRIBUNAL CALIFICADOR

LICDA. JUANA ISABEL RIVAS VARGAS.
(PRESIDENTE)

LIC. RENÉ ALBERTO SANTACRUZ.
(SECRETARIO)

LIC. MARVIN DE JESÚS COLORADO TORRES.
(VOCAL)

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS.
RECTOR

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA ABREGO.
VICERECTOR ACADEMICO

ING. NELSON BERNABE GRANADOS ALVARADO.
VICERECTOR ADMINISTRATIVO

LICENCIADO CRISTÓBAL HERNÁN RIOS BENÍTEZ.
SECRETARIO GENERAL

LICENCIADO RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN.
FISCAL GENERAL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA.
DECANA

DR. JOSÉ NICOLÁS ASCENCIO HERNÁNDEZ.
VICEDECANO

MSC. JUAN JOSÉ CASTRO GALDÁMEZ.
SECRETARIO

LIC. RENÉ MAURICIO MEJÍA MÉNDEZ.
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS

LICDA.DIGNA REINA CONTRERAS DE CORNEJO.
DIRECTOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

MSC. MARÍA MAGDALENA MORALES.
**COORDINADORA DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA ESCUELA
DE CIENCIAS JURÍDICAS**

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la capacidad de poder culminar mis estudios de superación universitaria, pues sin la fe en él, este logro no hubiera sido posible.

A la memoria de mi padre Elías Alfaro Espinoza porque siempre me impulso a pesar de las dificultades y limitantes, a la memoria de mi hermano Edwin Alfaro Romero por ser mi motivación para que culminara mis estudios y cumplir mis sueños como profesional.

A mi madre Dolores Argentina Romero por apoyarme con su tiempo y esfuerzo para seguir adelante y agradezco a mis demás hermanos, Aleyda Alfaro y Erick Alexander Alfaro por ser mi fuente de inspiración como profesional y colega, quien me apoyo con sus conocimientos a lo largo de la carrera.

A mis amigos con los que conviví en todos estos años de estudio, especialmente a Boris Pineda, Raquel Méndez quienes me dieron la oportunidad y confiaron en mí para este proyecto de graduación, Esteban Campos y Hugo Peña con quienes compartí muchas alegrías y apuros en los cursos académicos.

A mi amigo, maestro y asesor de tesis Licenciado Marvin de Jesús Colorado Torres, por su tiempo de enseñanza en sus clases, y por asesorarnos en la tesis.

A la Universidad de El Salvador, por darme el privilegio de poder estudiar y formar parte de esta institución.

DAVID ALFARO ROMERO.

Agradezco a Dios y a la vida, ya que me ha permitido disfrutar cada momento de la carrera; porque he aprendido y seguiré aprendiendo de la vida, intentando dejar mi esencia en este mundo.

A mis padres Corina Pineda y Guillermo Molina que me han regalado el mejor legado que un padre le deja a sus hijos: los estudios; gracias por su esfuerzo y sacrificio, y por inculcarme los valores que como persona y como profesional hay que mantenerlos siempre.

A mis hermanos Cesar Pineda y José Pineda pese a que tenemos opiniones diferentes, estamos apoyándonos y motivándonos a ser mejores cada día.

A toda mi familia quienes estuvieron pendientes y siempre creyeron en mí en especial a mis primos Julio Pineda, Wendy Molina. Profesionales de calidad.

A mí prometida Samantha Paredes, quien con amor y con firmeza en estos últimos años me ha motivado a ser mejor, a superarme constantemente y a no caer en la mediocridad de la comodidad; y a toda la familia Paredes Hernández por ser mi segunda familia.

A mis amigos de la Universidad con quienes compartimos ideas y nos retamos para estudiar más, en especial a Hugo Peña, Estrella Contreras y Marlon Acosta quienes con sus consejos y apoyo dejaron algo positivo en mí. Agradezco también mis amigos fuera de la universidad y al voluntariado FDS.

A mis compañeros de tesis David Alfaro y Raquel Méndez con quienes nos esforzamos día y noche por elaborar la presente tesis, siempre manteniendo la amistad sin discutir y respetando las opiniones aportadas, sigan adelante compañeros nunca dejen de aprender y sean mejores cada día.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Jurídicas que nos compartieron sus conocimientos, en especial al Licenciado Marvin Colorado nuestro asesor de tesis quien nos guio en nuestro último peldaño.

Y por último pero no menos importante a la UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR por ser la institución que nos permitió estudiar, crecer y brindarnos la oportunidad de convertirnos en los profesionales que necesita el país, ¡Gracias!.

BORIS IVAN ENRIQUE GALVEZ PINEDA.

Primeramente, agradecer a Dios quien me dio las fuerzas para seguir adelante en este camino y así lograr uno de mis principales objetivos en la vida, ser Licenciada en Ciencias Jurídicas de la Universidad de El Salvador, a pesar de tantos problemas económicos como personales y familiares el no permitió que desistiera de mis sueños de Culminar mis estudios.

Especialmente quiero agradecer a mi hija Dina Raquel Duran Méndez, ya que ella ha sido mi mayor inspiración y me ha dado fuerzas para seguir adelante, eres el mejor motivo para no desistir de mis metas y sueños; para ti quiero ser una buena guía en tu vida a pesar de mis errores, y que veas que al final todo se puede lograr con esfuerzo y dedicación.

Agradecer a mi madre Nicolasa Parras, por estar conmigo siempre, por apoyarme y brindarme palabras de aliento para seguir adelante.

Agradecer a mi esposo Mauricio Duran, quien me ha apoyado desde el primer día que lo conocí, tú has estado conmigo en mis frustraciones y alegrías eres el mejor compañero que Dios pudo poner en mi camino para compartir mi vida y ser el padre de nuestra bella hija a quien juntos cuidaremos siempre.

Gracias a todos los que han sido parte de este sueño, siempre confiando en Dios mi vida.

DINA RAQUEL MENDEZ PARRAS.

INDICE

RESUMEN.....	i
SIGLAS.....	ii
INTRODUCCIÓN.....	iii

CAPITULO I ANTECEDENTES HISTORICOS Y EVOLUCION DE LOS SINDICATOS Y LOS CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)

1	Historia de los Sindicatos a Nivel Internacional.....	2
1.1	Historia de los Sindicatos en El Salvador.....	4
1.2	Derecho a la Sindicalización El Salvador.....	6
1.3	Historia de los Centros de Llamadas (Call Center).....	9
1.4	Los Centros de Llamadas (Call Center) a Nivel Internacional.....	10
1.4.1	Los Centros de Llamadas (Call Center) en Europa.....	13
1.4.2	Los Centros de Llamadas (Call Center) en America Latina.....	14
1.5	Los Centros de Llamadas (Call Center) en El Salvador.....	18

CAPITULO II MARCO DOCTRINARIO, TEORÍAS DEL DERECHO LABORAL QUE AYUDARON A LA CREACIÓN DE LOS CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)

2	Teoría del Neoliberalismo.....	22
2.1.	Teoría de la Flexibilidad Laboral.....	26

CAPITULO III MARCO LEGAL, LEGISLACIONES APLICABLES A LOS CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER) Y A LOS SINDICATOS

3.	Constitución de la Republica de El Salvador.....	35
----	--------------------------------------------------	----

3.1	Tratados Internacionales.....	40
3.1.1.	El Convenio 87 de la OIT Sobre Libertad Sindical y Protección del Derecho de Sindicación.....	40
3.1.2.	El Convenio 98 de la OIT derecho de sindicación y negociación colectiva.....	42
3.1.3.	El Tratado de Libre Comercio (TLC) en la parte laboral.....	44
3.2	Leyes Secundarias.....	45
3.2.1	Código de Comercio de El Salvador.....	45
3.2.2	Ley de Servicios Internacionales de El Salvador.....	49
3.2.3	Ley de Zonas Francas de El Salvador	51
3.2.4	Ley de Impuesto Sobre la Renta de El Salvador	53
3.2.5	Ley de Competencia de El Salvador	55
3.2.6	Código de Trabajo de El Salvador	56

**CAPITULO IV DERECHO A LA SINDICALIZACIÓN DE LOS
TRABAJADORES QUE SE DEDICAN A LA PRESTACION
DE SERVICIOS (CALL CENTER)**

4	Los Centros de Llamadas (Call Center).....	67
4.1.	Definicion de Call Center.....	68
4.2	Clasificacion de los Call Center.....	69
4.2.1	Call Center de Ventas.....	70
4.2.2	Call Center de Servicios.....	72
4.2.3	Call Center de Soporte Tecnico.....	73
4.3	Calidad De Trabajador de los Empleados de las Empresas que se Dedican a la Prestación de Servicios (Call Center).....	74
4.3.1	Relaciones Patrono Trabajador en los Call Centers.....	78
4.3.2	Definición y Regulación del Contrato Individual de Trabajo.....	79

4.4	Derechos a la Libertad Sindical de los Empleados de Call Center.....	88
4.5	Prohibiciones a la Libertad Sindical de los Empleados de Call Centers.....	91
4.5.1	Efectos en los Trabajadores.....	92
4.5.2.	El Proposito de Prohibir los Sindicatos en los Call Center.....	94
4.5.3.	Tipo de Sindicato que pueden conformar los Trabajadores de Call Center.....	95
4.5.4.	El sindicato de industria de telecomunicaciones (SITCOM).....	97
4.5.5.	Sindicatto de industria de telecomunicaciones (SITCOM), seccional ATENTO El Salvador.....	100

CAPITULO V ANALISIS DE LA INVESTIGACION

5	Analisis de Datos.....	102
5.1	Resultado de la Investigaciòn.....	103
	CONCLUSIONES.....	114
	RECOMENDACIONES.....	115
	BIBLIOGRAFIA.....	116
	ANEXOS.....	124

RESUMEN

El inicio de este trabajo de grado surgió de la interrogante; ¿pueden los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios (Call center) formar un sindicato? y si pueden ¿porque no lo han hecho?, simples preguntas que son el punto de partida de esta investigación.

Esta investigación pretende demostrar a través de un estudio detallado de los centros de llamadas (Call Center) y su incidencia como un nuevo medio de trabajo en Europa, Latinoamérica, Centro América; hasta llegar a nuestro país con el fin de analizar a las empresas que se dedican a este rubro ya que otorgan empleos con horarios flexibles a muchos jóvenes en edad productiva, también el estudio del derecho de asociación regulado en la Constitución de la República de El Salvador establecido en el artículo 7 que literalmente dice: “Art. 7.- Los habitantes de El Salvador tienen derecho a asociarse libremente y a reunirse pacíficamente y sin armas para cualquier objeto lícito. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación....”

El estudio de Los códigos y leyes secundarias referentes a los derechos de los trabajadores, y así verificar por qué los trabajadores de los Call Center no ejercen su derecho a la libre sindicalización a pesar de que la ley es clara en cuanto a los derechos laborales que todo trabajador tiene.

Finalmente, se pretende aportar un análisis completo a partir de nuestra investigación el cual pueda servir para todos los trabajadores de Call Center tener una mejor comprensión y conocimiento de sus derechos laborales y así ellos puedan formar un sindicato en su trabajo para el beneficio de todos en su centro de trabajo.

SIGLAS

ACD:	Automatic Call Distributor traducido a nuestro idioma como Distribución Automática de Llamadas.
AES:	Applied Energy Services en español se traduce como Servicios Energéticos Aplicados
AFP:	Administradoras de Fondos para Pensiones.
BID:	Banco Interamericano de Desarrollo
BPO:	Business Process Outsourcing que en américa latina vienen siendo los centros de tercerización de servicios Empresariales
CROS:	Comité de Reorganización Obrero Sindical
CTE:	Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.
DIDEA:	Distribuidora de Automóviles
ECCO:	Confederación Europea de Organizaciones de Contact Centers
FUSADES:	Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
OMC:	Organización Mundial de Comercio
PAE:	Políticas de Ajuste Estructural
PBX:	Central Telefónica Digital Corporativa
PEE:	Políticas de Estabilización Económica
PIB:	Producto Interno Bruto
PROESA:	Promoción de Inversiones de El Salvador
SED:	Servicios Empresariales a Distancia
SETELCOM:	Servicios Eléctricos y Telecomunicaciones
SITCOM:	Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones
TLC:	Tratado de Libre Comercio

INTRODUCCION

El presente trabajo de grado se presenta para obtener el grado de Licenciatura en Ciencias Jurídicas en el cual se ha desarrollado el tema “El derecho a la conformación de sindicatos de los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios (Call Center).” en dicho trabajo se ha aplicado todo el conocimiento adquirido en estos cinco años de carrera universitaria.

El propósito de esta investigación es determinar por qué los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios (Call Center) no ejercen su derecho a conformar sindicatos en su lugar de trabajo, conocer los factores internos y externos que existen para que ellos no busquen formar un sindicato.

La investigación es de carácter bibliográfico Jurídico en sentido amplio, pues el objeto de estudio es el derecho a la conformación de sindicatos de los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios (Call Center) por lo cual se ha realizado a través de un proceso sistemático, descriptivo y explicativo de la comprensión plena del problema de investigación.

Por lo cual fue necesario acudir a las dimensiones histórica y axiológica, logrando en su conjunto una mejor comprensión de la problemática que conlleve a comprobar o descartar las hipótesis formuladas sobre: “El derecho a la conformación de sindicatos de los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios (call center)”.

Con el desarrollo de la presente investigación se pretende cumplir con la misión de contribuir como ciudadanos y profesionales en el estudio del derecho a la conformación de sindicatos de los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios (Call Center), en el entorno jurídico del país ha sido muy poca la investigación en este ámbito ya que los Call Center son instrumentos relativamente nuevos como empresas y es de hacer notar la importancia de este estudio, ya que trae consigo grandes beneficios para todos los trabajadores que se dedican a este rubro.

Es por ello que en el primer capítulo se desarrolla la importancia de la evolución que esta ha tenido a través de la historia desde su creación hasta su posición como un medio importante de trabajo, los antecedentes históricos de los Call Center en países de Europa como Alemania, Francia, España, llegando a América Latina, hasta llegar a El Salvador.

En el segundo capítulo se plantea que es un Centro de Llamadas (Call Center), su definición y clasificación.

En el tercer capítulo se desarrolla el Marco Doctrinario referentes a las teorías del Derecho Laboral, como lo son las teorías del Neoliberalismo y la teoría de la Flexibilidad Laboral aplicadas al tema de los Centros de Llamadas (Call Center).

En el cuarto capítulo se encuentra el marco legal de esta investigación enfocándose en la Constitución de la Republica de El Salvador, los Tratados Internacionales que hacen referencia al Derecho a la sindicalización, las leyes secundarias como el Código de Trabajo de El Salvador, El Código de Comercio de El Salvador, entre otras.

En el quinto capítulo se desarrolla “El derecho a la conformación de sindicatos de los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios (call center)”. Enfocado en la calidad de trabajador, la prohibición a la Libertad sindical que son sometidos los trabajadores de Call Center.

En el sexto capítulo se desarrolló el resultado y tabulación de los datos de la investigación, conformado por el análisis de datos y el resultado del análisis de datos.

El Objetivo principal de esta Investigación es estudiar por qué los trabajadores de Call Center no conforman un sindicato, analizando las normas jurídicas establecidas que son las herramientas que garantizan los Derechos de los trabajadores.

Para establecer y lograr el objetivo de esta investigación se desarrolló una estrategia metodológica enfocada mayormente en una investigación bibliográfica, con la cual recopilando información de libros de textos jurídicos, revistas, tesis, leyes, instrumentos internacionales y resoluciones judiciales, así como también se realizó una investigación de campo en diferentes empresas que se dedican a prestar servicio de Call Center del departamento de San Salvador siendo este el espacio territorial en donde se desarrolla la Investigación, para obtener información de parte de los trabajadores y es por ello que de lo anterior se ha tenido como resultado las temáticas que se desarrollaron en la presente investigación.

CAPITULO I

ANTECEDENTES HISTORICOS Y EVOLUCION DE LOS SINDICATOS Y LOS CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)

Los sindicatos a través de la historia han ido evolucionando y como referencia es el surgimiento en Inglaterra a finales del siglo XVIII, donde una pequeña comunidad agrícola de granjeros y campesinos en que la industria que existía era artesanía individual en pequeños talleres y era producida en los propios hogares de los campesinos de la época.¹

Mientras París, Lyon e Irlanda eran testigos de levantamientos obreros agudizados por la grave crisis económica del momento, en Inglaterra se abolía la esclavitud, proceso que llevó de 1833 a 1838; en junio de 1836 la Asociación de Trabajadores de Inglaterra elaboró la Carta del Pueblo, exigiendo el voto universal y secreto. Se los conoció como los cartistas.

Durante algunos años el movimiento de los trabajadores recibió la influencia de diversos ideólogos que se ocuparon de estudiar e investigar la situación de los trabajadores, entre ellos estaba Friedrich, que escribió la situación de la clase obrera, basándose en los datos y la convivencia con el movimiento “cartista”.

A partir de la década de 1840, los alemanes Karl Mark y Friedrich Engels se instalan en Inglaterra y darán origen a un particular pensamiento obrero,

¹ Elías Benjamín Castillo, “Incidencia de los Sindicatos en las Condiciones y Prestaciones Laborales de los Trabajadores de las Maquilas de El Salvador”. (Trabajo de Grado, Universidad de El Salvador, 2008), 1-11.

el marxismo o socialismo científico, que será seguido en todo el mundo; contemporáneamente el ruso Mijaíl Bakunin y el francés proudhon, sientan las bases de anarquismo.

En 1848 se extienden por toda Europa una serie de movimientos revolucionarios que tienen especial importancia en Inglaterra y Francia; en ellos se hacen exigencias tanto de carácter político como social, proponiendo la protección de los intereses de los trabajadores y el derecho al trabajo. A esos movimientos se refieren Marx y Engels en el Manifiesto comunista, publicado ese mismo año:

Sindicato es: toda organización o asociación profesional compuesta o integrada por personas que, ejerciendo el mismo oficio o profesión, u oficios o profesiones similares o conexos, se unen para el estudio y protección de los intereses que les son comunes. *“Cualquier entidad profesional que tenga por objeto la defensa de los intereses comunes de la actividad laboral de sus miembros, puede llamarse sindicato”*.²

1. Historia de los sindicatos a nivel internacional

Es hasta el año de 1850 que el movimiento sindical se extiende por Europa y con esto se crean sindicatos en Portugal, Bélgica y Alemania, En el año de 1864 se creó en Londres la Asociación Internacional de Trabajadores (AIT). Posteriormente conocida solo como La Internacional, la cual sería la primera central sindical mundial de la clase obrera en ese mismo año se reconoce en Francia el derecho a la huelga como uno de los derechos fundamentales del

² Cabanellas de Torres, Guillermo, Diccionario Jurídico Elemental, 11° Edición (Editorial HELASTA S.R.L., Argentina, 1993) p 436.

individuo y en Inglaterra se fundó el Trades Unión Congress (TUC), como la primera asociación de obreros que puede recibir propiamente el nombre de sindicato, ya que las personas afiliadas a él son defendidas y representadas desde la organización este sindicato existe en la actualidad con más de seis millones de afiliados.

En el año de 1867 Bélgica se pone a la cabeza de Europa en materia social y numerosos derechos, entre ellos el de huelga, son reconocidos; es hasta el año de 1871 que surge la comuna de París, como el levantamiento obrero en pro de los derechos sociales a pesar que sólo duro un par de meses por la intervención del ejército. En Francia se reconocen los sindicatos obreros en 1872, en donde en 1886 se crea la Federación Nacional de Sindicatos y grupos cooperativos (FNS) en la ciudad de Lyon, en Gran Bretaña a principios del siglo XIX, nacieron Federaciones sindicales profesionales, como la Federación Sindical Internacional, esta organización creada en 1919, en Ámsterdam, y conocida también como la Internacional de Ámsterdam actuaba principalmente en Europa Occidental. ³

Es hasta la creación de La Federación Sindical Mundial la cual es la mayor y más influyente organización sindical internacional y reúne a 90 centrales nacionales de más de 80 países socialistas, capitalistas y países en desarrollo, con más de 214 millones de afiliados fundada en 1945, su papel rector en el movimiento sindical mundial, respecto a los más importantes y vitales intereses de los trabajadores.

En la actualidad el movimiento sindical a nivel internacional sindicalismo moderno es en el siglo XX que los sindicatos tendieron a dividirse

³Antecedentes del sindicalismo en el mundo o nivel internacional, (Mexico, Zoila, 2015)
[Http://Lizmartinez12.Blogdiario.Com/1431578634/Antecedentes-Del-Sindicalismo-En-El-Mundo-O-Nivel-Internacional/](http://Lizmartinez12.Blogdiario.Com/1431578634/Antecedentes-Del-Sindicalismo-En-El-Mundo-O-Nivel-Internacional/)

internacionalmente en tres grandes corrientes mundiales; los comunistas, organizados en Federación Sindical Mundial (FSM); los social-demócratas, en la Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL); los cristianos, organizados en la Confederación Mundial del Trabajo (CMT).

A finales del siglo XX, con la globalización es cuando el movimiento obrero es el protagonista del sindicalismo internacional; la Confederación Europea de Sindicatos (CES). El 2 de noviembre del año 2006, se crea en Viena la Confederación Sindical Internacional (CSI), en la que participa la Unión Sindical Obrera (USO). Siendo esta la mayor central sindical del mundo, ya que representará a 168 millones de trabajadores de 154 países.⁴

1.1 Historia de los sindicatos en El Salvador

En El Salvador la normativa sobre el trabajo ha evolucionado de acuerdo a los sucesos que se han ido desarrollando con el paso de los años, durante 1890 a 1894, periodo del presidente Carlos Basilio Ezeta, se encuentra en el país, las primeras referencias de protección al trabajador y particularmente algunos derechos, se fijaron salarios por tarea de 10 brazadas y 10 cuartas para el café, el salario que el trabajador recibía era de un colon. Las relaciones patrono trabajador se regulaban a través de contratos de arrendamientos de servicios y contratos de construcción de obras materiales, esto según el Código Civil de 1860. En el año de 1911 se promulga la primera ley laboral sobre accidentes de trabajo, pero no tuvo aplicabilidad.⁵

⁴ Nace la confederación sindical mayor del mundo, 168 millones de afiliados, (España, 2006) https://cincodias.elpais.com/cincodias/2006/11/02/economia/1162450585_850215.html

⁵ Alejandra Guadalupe Girón, "La Organización Sindical en el contexto del Tratado de libre comercio. (CAFTA)". (Trabajo de Grado, Universidad de El Salvador, 2007), 17-22.

En 1919 con el funcionamiento de la Compañía de Alumbrado Eléctrico de San Salvador (CAESS) y la Railway of Central América (IRCA), las líneas de tranvías y los talleres semi-artesanales, los cuales empleaban una gran cantidad de trabajadores, en esa misma década estos gremios artesanales realizaron las primeras huelgas lo cual dio origen a que en esa época surgieron los primeros sindicatos de hecho, los cuales se extendieron y luchaban por obtener el reconocimiento legal, que se les considera el derecho de sindicación. Se dieron una serie de luchas dentro de las que se destaca el levantamiento de 1932, en el gobierno de Maximiliano Hernández Martínez, dicho movimiento fue reprimido con la muerte de más de 32,000 de trabajadores.

La presión del Estado siguió, se prohibió el derecho de reunión y asociación de trabajadores, el derecho de libre expresión del pensamiento, la formación y la existencia de sindicatos, se reforma la ley penal y se regula la huelga como delito. A pesar de los hechos ocurridos en el año de 1945 se realiza una huelga ferroviaria, lo que hace que genere la Ley de Conflictos de Trabajo, que reconoce la coalición para llevar a cabo huelgas para contratar colectivamente o revisar los existentes, este constituye el inicio del nacimiento legal de los sindicatos.

En 1950 se emite la ley de Sindicatos y de contratación colectiva legalizando así los sindicatos de Gremio y de Empresa, no así los de industria ni las federaciones y confederaciones obreras, ello se debió al temor a que el sector obrero ya organizado podría haber sido una amenaza a los intereses de las empresas privadas y del gobierno.

En la Constitución de la República de El Salvador del año 1950, mediante la intervención del Comité de Reorganización Obrero Sindical (CROS) se logró

que se regulara el derecho a sindicarse y de contratación colectiva, en la constitución de 1962, se regula el derecho de sindicación y contratación colectiva para los trabajadores de las instituciones oficiales autónomas.⁶

En el año de 1963 se promulga el primer Código de Trabajo, en el cual se desarrolla el derecho de sindicación, y en el año de 1972 se decreta el segundo código de trabajo que es el que tenemos vigente, el cual tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, al determinar sus derechos y obligaciones para ayudar al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.⁷

1.2 Derecho a la sindicalización en El Salvador

En El Salvador el derecho a la sindicación está protegido por nuestra constitución en el Art. 47.- que literalmente dice: “Los patronos y trabajadores privados, sin distinción de nacionalidad, sexo, raza, credo o ideas políticas y cualquiera que sea su actividad o la naturaleza del trabajo que realicen, tienen el derecho de asociarse libremente para la defensa de sus respectivos intereses, formando asociaciones profesionales o sindicatos. El mismo derecho tendrán los trabajadores de las instituciones oficiales autónomas”.

El cual manifiesta que los trabajadores tienen derecho de asociarse libremente para la defensa de sus intereses, formando asociaciones profesionales o sindicatos; ese mismo derecho lo tendrán los trabajadores de las instituciones oficiales autónomas, empleados públicos y los empleados municipales; esto se puede observar también el artículo 204 Código de

⁶ Telma Ermira Ramos Orellana, La organización Sindical y demás Derechos Laborales en el contexto de la privatización en El Salvador (San Miguel, El Salvador.), 1999

⁷ Código de Trabajo de El Salvador (El Salvador, Asamblea Legislativa de el Salvador, 1972), artículos 204-306.

Trabajo que establece que tienen el derecho de asociarse libremente para defender sus intereses económicos y sociales comunes, formando asociaciones profesionales o sindicatos, sin distinción de nacionalidad, sexo, raza, credo o ideas políticas, las siguientes personas:

- a) Los patronos y trabajadores privados;
- b) Los trabajadores de las instituciones oficiales autónomas, así como también en el artículo 73 de la Ley de Servicio Civil que establece que los servidores públicos tienen el derecho de asociarse libremente para defender sus intereses económicos y sociales comunes, formando asociaciones profesionales o sindicatos, de conformidad con las facultades y limitantes concedidas en la Constitución de la República, Convenios Internacionales y la Ley de Servicio Civil.

En cuanto a los servidores públicos la Ley de Servicio Civil les otorgó el Derecho a la Libre Sindicación luego de haber estado vedado, se han inscrito un total de 105 asociaciones Profesionales, por lo tanto el derecho a la sindicalización no solo está regulado en la constitución de la Republica de El Salvador sino que también en las leyes secundarias y en Instrumentos Internacionales ratificados por El Salvador como el Convenio 87 y 98 de la OIT en lo referente a la protección del Derecho a la libre sindicación y los Procedimientos para determinar las mejores condiciones de trabajo tanto en la Administración Pública como en la Empresa Privada. ⁸

Sindicación: es la filiación a un sindicato o gremio y La asociación profesional de los trabajadores, para evitar las maniobras patronales contra los afiliados a sindicatos; por lo tanto, podemos mencionar los tipos de sindicato que

⁸ Derecho de Sindicación en El Salvador, (El Salvador, 2015) <http://www.mtps.gob.sv/temas/derecho-de-sindicacion-en-el-salvador>

existen en nuestro país, según lo regula el código de Trabajo de El Salvador en su Artículo 208 reconoce los siguientes sindicatos:

Sindicato de gremio: es el sindicato que está conformado por trabajadores que ejercen una misma profesión, arte, oficio o especialidad.

Sindicato de empresa: es el formado por trabajadores que presten sus servicios en una misma empresa, establecimiento o institución oficial autónoma.

Sindicato de industria: es el formado por patronos o trabajadores pertenecientes a empresas dedicadas a una misma actividad industrial, comercial, de servicios, social y demás equiparadas.

Sindicato de empresas varias: es el formado por trabajadores de dos o más empresas vecinas, cada una de las cuales tenga un número de trabajadores inferior a veinticinco y que estos no pudieron formar parte de un sindicato de gremio o de industria.

Sindicatos de trabajadores independientes: es el constituido por trabajadores empleados por cuenta propia y que no empleen a ningún trabajador asalariado, excepto de manera ocasional.⁹

Según la anterior clasificación los sindicatos pueden tener diferentes funciones, requisitos para su formación todo esto siempre en el marco de los derechos laborales que les proporciona la Constitución de la República de El Salvador y el Código de Trabajo a todos los trabajadores tanto de la empresa privada o del sector público.

⁹ Código de Trabajo de El Salvador (El Salvador, Asamblea Legislativa de El Salvador, 1972), artículo 20.

1.3 Historia de los Centros de Llamadas (Call Center)

Los Centros de Llamadas (Call Center), surgen de la necesidad de las personas de comunicarse y esta necesidad se convirtió en una realidad cuando se inventó el teléfono el cual ha ido evolucionando y así también los medios de como las personas se comunican para tener un mayor conocimiento de lo que sucede en cada día; después de la invención del teléfono y su evolución surgen lo que se llaman centros de llamadas que son lugares en donde se concentran un grupo de personas las cuales desarrollan una actividad de control y de atención al cliente, es decir los centros de llamada son una fuente de empleo para muchas personas en edad productiva y para los jóvenes que este es su primer empleo; un empleo con horarios flexibles, salario y bonos por metas cumplidas.

Estos centros de llamadas surgen en el país como resultado del trabajo que la agencia de Promoción de Inversiones de El Salvador (PROESA), al entrar en vigencia El Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos el cual menciona los puntos de referencia para la creación de los Centros de Llamadas (Call Center) desde hace 15 años, con la apertura de las primeras empresas dedicadas a este rubro como lo son Sykes, Telus International (antes Transactel), Teleperformance y Dell, estas empresas desde su apertura han otorgado empleo a miles de salvadoreños en edad productiva y a jóvenes los cuales este ha sido su primer empleo.¹⁰

Los Centros de Llamadas (Call Center), han jugado un papel muy importante en la economía de los países, en El Salvador hace más de una década se establecieron como una opción de trabajo para muchos salvadoreños que en su mayoría son jóvenes.

¹⁰ Organismo promotor de exportaciones inversiones de El Salvador, PROESA (El Salvador, 2010), <http://www.proesa.gob.sv>

Call Center: es una noción de la lengua inglesa que puede traducirse como centro de llamadas.

1.4 Los centros de llamadas (Call Center) a nivel internacional

El teléfono desde que fue inventado ha sido el medio de contacto por excelencia, en el mundo empresarial, las comunicaciones corporativas se centraron en torno a la telefonía y las tecnologías asociadas por su fácil manejo, rapidez y la naturalidad del protocolo empleado en su uso la conversación humana ha sido algunas de las razones de este éxito. A medida que el tráfico telefónico cliente y empresa crecía, así también crecía la necesidad de gestionar esas llamadas con el fin de atender a los clientes de la mejor manera posible y a un costo razonable, por tal razón nacieron los primeros Automatic Call Distributor (ACD), traducido a nuestro idioma como distribución automática de llamadas.¹¹

Estos dispositivos conectaban una llamada entrante con un operador libre, los primeros Call Centers se basaban en estructuras muy simples en las que se dotaba a la Central Telefónica Digital Corporativa (PBX). Los Centros de Llamadas (Call Center) a nivel mundial, nacieron de la oportunidad de prestar un servicio inmediato al cliente a través del teléfono, al principio eran únicamente informativos y tenían un carácter de servicio adicional a la oferta principal del producto.

Posteriormente se expandió considerablemente, debido a dos factores que son la mayor competencia: que convirtió un servicio de lujo en un canal

¹¹ Rosa María Ramos," Propuesta de un Programa de Entrenamiento Continuo que Permita Mejorar el Servicio al Cliente en las Grandes Empresas Proveedoras de Servicios de Call Center Ubicadas en el Municipio de San Salvador. Caso Práctico: ATENTO El Salvador S.A. de C.V." (Trabajo de Grado, Universidad Francisco Gavidia, 2008) 1-3.

habitual y necesario de contacto con el cliente; y mayor demanda del cliente particular: que cada vez goza de menos tiempo de ocio y por tanto le da más valor a su tiempo libre.

Al paso de los años con la evolución de la tecnología, se pudo integrar la telefonía con la computadora para lograr el dialogo entre la vos y los datos todo esto aplicado a los Call Centers siendo una gran ventaja para las personas que trabajan como agentes teleoperadores porque les facilito el acceder a la información que el cliente necesitaba en el mismo momento que estaban en una llamada, los datos de los clientes se almacenan en bases de datos corporativa de forma centralizada para evitar pérdidas de información, a esto se le llamo gestión de relación con clientes.

Las centrales telefónicas digitales se fueron desarrollando de manera más compleja con los cuales las llamadas eran distribuidas de acuerdo a los criterios de los agentes tele operadores por lo tanto la llamada se enviaba al operador más capacitado para atender la solicitud del cliente.¹²

En la actualidad los Centros de llamadas (Call Centers), de acuerdo a su evolución se han desarrollado como Centros de contacto (Contac Centers) donde no solo existen los canales tradicionales de interacción como el teléfono y la computadora, existen también otros canales de interacción con la empresa como lo es el fax, correo electrónico por medio de la red de internet; con esto se completa la forma de comunicar de manera más sencilla y eficaz para la solución de las inquietudes de los clientes hacia las empresas dedicadas a la prestación de servicio de Call Center. ¹³

¹² Los Recursos Humanos, Introducción al conocimiento del trabajo del telemarketer, (Argentina, 2014), <http://www.losrecursoshumanos.com/introduccionalconocimiento-del-trabajo-del-telemarketer>

¹³ Paola Rosa Torrez Plúas, " Estudio de factibilidad para mejorar la atención al cliente con la implementación de un call center en la cnel. milagro" (Trabajo de Grado, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador), 9-11.

Los Call Centers tienen una escala Internacional amplia ya que se encuentran ubicado en la mayoría de países europeos, de América y Asia; en relación a la Confederación Europea de Organizaciones de Contact Centers (ECCO), hay más de 30 países del continente europeo, en los que se encuentra el mercado alemán de Call Center muestra 10% de crecimiento según la agencia gubernamental “Germany Trade & Invest”. Por lo tanto, el sector del Contact Center se ha posicionado como el quinto sector industrial en Alemania y el mercado más grande de la zona Europea, con 14,000 millones de Euros de ingresos y con casi 7,000 Contact Centers en todo el país.

Entonces, los Centros de Llamadas (Call Center) iniciaron su existencia como nuevas funciones que ejercían las empresas interesadas en las ventas por teléfono o la atención a sus clientes, pero mediante su evolución se han ido posicionando como una pieza clave en las gestiones empresariales por eso la mayoría de empresas a nivel internacional como en el país se han visto en la necesidad de implementar su propio centro de llamada para resolver las necesidades de cada uno de sus clientes cuando éstos lo necesiten; ello se valora como una excelente atención al cliente de parte de las empresas para mejorar su funcionamiento, el costo de las llamadas internacionales ha bajado durante los últimos años, los destinos que más han atraído Call Centers y han marcado modelos propios de desarrollo han sido la India con actividades de atención al cliente y servicios técnicos y de back office, Canadá, Irlanda que se utiliza como plataforma para las operaciones de empresas norteamericanas en Europa y Australia como plataforma de la región Asia y el Pacífico.¹⁴

¹⁴ Los Call Centers a nivel internacional: Factores diferenciales de Cataluña en el ámbito de los centros de atención telefónica Mireia Valverde, (España, 2006) <https://www.researchgate.net/publication/260258470>

1.4.1 Los centros de llamadas (Call Center) en Europa

En los países europeos, los Call Center generan fuentes de empleo; para el año 2013 existían más de 35.000 Call Centers, con un promedio de 78 puestos, que daban empleo a 3,7 millones de personas en 30 países europeos, de acuerdo con el informe de La Confederación Europea de Organizaciones de Contact Centers (ECCO), que agrupa a más de 30 países; dicho informe proyecta una tasa de crecimiento anual compuesto de un 4,4% en el empleo de los Call Center en Europa, es decir, un aproximado de 750 mil personas operando en esta industria; en Francia hay 200 mil, Alemania es el país con el mercado más grande de la zona europea, con casi 7,000 Call Centers distribuidos en todo el país, con un crecimiento anual del 10% en los últimos 10 años y, en la actualidad, emplea a más de 550,000 personas.

En Alemania, el sector de Call Center ha registrado un índice de crecimiento anual de agentes del 10% en los últimos 10 años y, por lo tanto emplea a más de 550,000 personas, la empresa multinacional de Contact Center Altitude Software es de las empresas más fuertes en Europa en el mercado de Call Centers, siendo así que en el mercado de Call Center en Alemania es un principal potenciador de su economía a la vez siendo una opción más para las empresas de tener contacto con sus clientes y ofrecer una mejor calidad de atención y solución de conflictos, ayudando así a la economía de ese país por la implementación de nuevos empleos para su población en edad productiva.¹⁵

En países como España los Call Centers comenzaron a desarrollarse a partir

¹⁵ Alemania el mayor mercado de Contact Center en Europa. (Mexico, 2012) <https://mundocontact.com/alemania-el-mayor-mercado-de-contact-center-en-europa>.

de 1990, lo que implica que es un sector relativamente reciente por lo que permite visualizar el hecho de que la mayor afluencia de centros se produce durante la década de los años 1990 y se profundiza a partir del año 2000, aunque se puede observar que si bien durante la década de 1980; ya existía el sector en España, este experimenta un crecimiento durante los años de 1990 y a partir del 2000, es así como en el año 2002, la cantidad de Call Centers oscilaba entre 1200 y 1500, y mantenía una tasa de crecimiento acumulada del 10%, el año 2005; España se situaba como el quinto país europeo en cantidad de centros de atención al cliente en relación al número de habitantes. Esto indica que una gran proporción de estos centros han sido creados específicamente para dar respuesta a las actividades de marketing y de atención a clientes de carácter doméstico.¹⁶

En Portugal, la industria de los Call Centers se ha expandido como un referente de multinacional en Europa, el sector creció a un ritmo del 6,5% entre 2009 y 2012, y en poco más de dos décadas ha captado a empresas como Apple, Siemens, Nokia o Microsoft y también a españolas como Mapfre o Iberia. En el año 2013 se crearon más de 1,200 contrataciones de trabajadores por parte de la empresa de Call Centers Teleperformance, por lo tanto, Portugal se posicionó entonces como una segunda opción atractiva por su localización y la alta competencia lingüística de sus habitantes, por el dominio de diferentes idiomas como el inglés, francés, y español.¹⁷

1.4.2 Los centros de llamadas (Call Center) en América Latina

En los países de América Latina los Centros de Llamadas (Call Center) son

¹⁶ El sector de los Call Center en España funcionamiento estrategias y prácticas de recursos humanos. (España, 2007) <http://www.researchgate.net/>

¹⁷ Portugal se convierte en el Call center de Europa durante la crisis, (España, 2014) <http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/5633620/03/14/Portugal-seconvierte-en-el-call-center-de-Europa-durante-la-crisis.html>

una fuente de empleo para sus habitantes con la expansión de los Call Centers por ser un sector altamente competitivo se observa su crecimiento tanto en las empresas medianas y pequeñas como en las grandes empresas, al ser una forma de acercarse a los clientes más eficaz y rápida; el dominio del idioma inglés y el constante aumento de una población de habla hispana en países como Estado Unidos y Canadá, son solamente dos de los factores que han convertido a América Latina en un destino cada vez más atractivo para empresas de los Estados Unidos y Canadá para la instalación de Call centers en América Latina.

Según el estudio realizado por Frost & Sullivan empresa dedicada a la investigación esta estima que los ingresos de la región por Contact Centers alcanzarán los \$506.4 millones para el año 2019, lo que representa una tasa de crecimiento anual compuesta del siete por ciento siendo América Latina una opción fuerte entre las tres grandes regiones emergentes para servicios de tercerización, junto al Sudeste asiático y Este de Europa.¹⁸

México se ha convertido en uno de los operadores más potentes de la región debido a un mercado laboral favorable y a una economía robusta que se recupera rápidamente de la crisis económica, ya que según estudios realizados por Nortel posee el 30% de la industria, en el cual se han creado miles de empleos, un aproximado de 190,000 personas laborando en los Call Center de ese país.

Para México el aumento del segmento de los centros de contacto podría llegar a los dos dígitos, esa ha sido la tendencia en México durante los últimos años, y así una mayor cantidad de pequeñas y medianas empresas

¹⁸ Los Call Centers en América Latina (Estados Unidos de America, 2015) <https://connect.americas.com/es/content/los-call-centers-en-am%C3%A9rica-latina>

que se moverán hacia la implementación de su propio Call Center para un mejor funcionamiento.¹⁹

En los países de Centroamérica y del Caribe los Call Center son una de las principales fuentes de empleo, con más de 103 Call Centers operando en Centroamérica a partir del año 2000, la región Centroamericana fue identificada como una tierra fértil para este creciente sector y una gran cantidad de empresas empezaron a edificar sus operaciones, por lo que podemos observar que países, como El Salvador, Guatemala, Costa Rica y Honduras, son un destino apropiado para las empresas multinacionales que deseen operar en estos países, mediante la implementación de Call Centers.²⁰

Los call center en Panamá han tenido un auge en la comercialización de servicios; con un crecimiento aproximado de un 25%, debido a la estructura de las telecomunicaciones, el acceso a cables subterráneos de fibra óptica con tecnología, la flexibilidad de las normas laborales a través de los horarios flexibles de trabajo y el capital humano, los trabajadores de los Call Center en Panamá tienen un sueldo mensual promedio entre los \$500 y \$650 dólares mensuales.

En Guatemala existen unas 75 compañías de Call Center, el sector aporte unos 57 mil empleos al mercado laboral, Guatemala se posiciona como mercado emergente en la industria de tercerización de servicios con un crecimiento de 15% con más de 39 mil empleos directos.

¹⁹ Los Call Center crecerán 10% en América Latina. (Honduras, 2015) <http://www.estrategiaynegocios.net>

²⁰ Informe Especializado Call centers en Centroamérica, (Peru, 2015) <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/estudio/590987468rad2E491.pdf>

En Honduras los Call Center comenzaron sus operaciones desde el año 2008, y a partir de esa fecha han ido creciendo permitiendo así la creación de 25 mil puestos de trabajo, Honduras tiene una gran población bilingüe, los costos de operación son bajos y eso lo ha posicionado como destino para este tipo de inversión, con alrededor de 15 las empresas que operan en este mercado en la actualidad. El 95% de las personas que trabajan en los Call Centers son jóvenes en edades de entre 18 a 29 años.²¹

En Costa Rica existen 28 empresas de Contact Centers y 18 empresas que se dedican a la gestión de información y procesos de negocio de gran volumen, el sueldo mensual es de \$600 para los asesores en Call center, entre los servicios en este mercado se encuentran: servicios financieros, telecomunicaciones, tecnología y consumo.

En El Salvador los Call Center son una fuente de empleo para los Salvadoreños, muchas son las personas en su mayoría jóvenes que laboran en estos centros de llamadas y parece ser que en nuestro país no es la excepción pues ven en estos lugares una gran oportunidad de trabajo con horarios flexibles para poder seguir estudiando una carrera universitaria aunque pareciera que hablar solo inglés es cosa del pasado. Ahora los call center están buscando a jóvenes que sepan hablar francés, alemán, mandarín y hasta ruso.

Cada vez son más las empresas internacionales que necesitan servicios de atención al cliente y soporte técnico. Muchas de ellas están radicadas en Canadá, Suiza, Alemania, Francia y Suiza y prefieren a El Salvador como su centro de operaciones Telus y Focus Services son solo dos de las empresas

²¹ Call Centers en Honduras generan más de 7,000 empleos (Honduras, 2017), <http://www.la-prensa.hn/honduras/1033106-410/call-centers-en-honduras-generar%C3%A1n7000empleos>

de servicios instaladas en el país que están demandando más colaboradores que dominen estos idiomas y atiendan a más clientes a nivel global.

1.5 Los centros de llamadas (Call Center) en El Salvador

Los primeros centros de llamadas llegaron a El Salvador hace más de 15 años, entre estos: SYKES, TELUS INTERNATIONAL (antes Transactel); TELEPERFORMANCE, Y DELL, una empresa que después fue adquirida por Stream y más tarde por Convergys.

En El Salvador existen alrededor de 70 empresas que pertenecen al sector de servicios empresariales a distancia (SED), en el año 1998 la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES) comienza un estudio sobre la factibilidad de tener empresas de Call Center en el país, es así que en el año de 1999 nace la primera empresa de Call Center llamada ATENTO El Salvador, que actualmente brinda servicios a más de 10 empresas, siendo uno de los más grandes Call Centers del país al manejar una cartera de clientes bastante amplia a los cuales les brinda apoyo en sus operaciones.²²

La agencia de promoción de inversiones de El Salvador (PROESA), retomo el estudio realizado por la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES), por lo que el establecimiento de los call center bilingües en El Salvador es el resultado del trabajo que la agencia de promoción de inversiones de El Salvador (PROESA), que contribuyó al fortalecimiento de la industria de centros de llamadas, además brindó apoyo en la apertura de la empresa SYKES en el año 2003, fecha en que inició operaciones en el país.

²² Expansión del sector Call Center en El Salvador. (El Salvador, 2016) <http://www.elsalvador.com/noticias/expansion/446778/el-sector-de-call-centers>.

Posteriormente para el año 2004 la empresa DELL comienza operaciones en el país.²³ (PROESA) el Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador, una institución gubernamental cuya misión es promover las exportaciones, la inversión y los socios público-privados con el fin de contribuir al crecimiento económico del país y a la creación de más y mejores empleos que facilita el establecimiento de empresas de inversión extranjera en el país para promover la inserción de empresas salvadoreñas en los mercados internacionales.

En El Salvador existen varias empresas que brindan el servicio de call center, las cuales cuentan con mucho personal joven ya que las jornadas de trabajo son flexibles, que generan miles de empleos, siendo así una oportunidad laboral para los salvadoreños; para optar por un puesto de trabajo en un call center se necesita de un nivel del 75 a 85 % de dominio del inglés o cualquier otro idioma, como puede ser Alemán, Italiano y Portugués; pero la mayoría de los salvadoreños solo poseen un dominio del inglés de un 40%.²⁴

A partir del año 2003, el sector de Call Centers ha invertido en el país casi 100 millones de dólares, en infraestructura y empleos; Los Call Centers en nuestro país, ofrecen trabajos justamente adecuados para personas que buscan horarios flexibles, con sueldos que varían entre los \$400 y \$700 los cuales pueden incluir beneficios extras por el cumplimiento de metas.

En el año 2016 se establecieron 10 centros de llamada más en el país, entre firmas internacionales y locales, En el año 2017, también se establecieron en el mercado local importantes empresas, como Impact Hub, que es una red y

²³ José Alberto Barrera. La Empresa DELL inicia operaciones (El Salvador, 2005) <http://archivo.elsalvador.com/noticias/2005/04/13/negocios/neg8.asp>

²⁴ Call Centers en El Salvador (El Salvador, 2015). <https://elsalvadoreshermoso.com/call-centers-en-el-salvador/>

comunidad global de emprendedores, pero también se registraron varias expansiones en otros “Call centers” como Sykes, Atento El Salvador, 1 One Link, Teleperformance, Ubiquity y Focus Services.²⁵

Las grandes empresas de Call Center en El Salvador, son un gran rubro que proporciona empleo a miles de salvadoreños con horarios flexibles teniendo una gran cantidad de empleados en edad productiva los cuales incursionan en este rubro para sostener a sus familias y continuar sus estudios.

²⁵ El Sector de Call Centers invirtió 100 millones. (El Salvador, 2018) <http://www.elsalvador.com/noticias/expansion/446778/el-sector-de-call-centers-invirtio-100-millones-en-15-anos-en-nuestro-pais/>

CAPITULO II
MARCO DOCTRINARIO
TEORÍAS DEL DERECHO LABORAL QUE AYUDARON A LA CREACIÓN
DE LOS CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)

Al referirse a las teorías del Derecho Laboral es necesario establecer que el Estado; es el principal ente contralor o regulador del mercado laboral donde las oportunidades son pocas y la demanda laboral se vuelve cada vez más grande, es aquí donde la empresa privada como participe de la teoría neoliberal, trata de enfatizar la actividad económica del Estado, en el giro de ellas y que son de carácter privado, siendo así que estas empresas privadas se vuelven un ente generador de empleo para muchas personas y por lo tanto surgen nuevas oportunidades de trabajo.

En los centros de llamadas (Call Center) se observa reflejado el fruto de la teoría neoliberal enlazada con otra teoría que viene a revolucionar las jornadas de trabajo y la forma de moldear una economía de mayor producción con menor costo, en ese entorno se desenvuelven los centros de llamadas ya que su enfoque con la teoría de la flexibilidad laboral se ve aplicada con jornadas laborales que van de 4, 6 y hasta 8 horas en el cual se maximiza la productividad de la empresa y propicia un ambiente agradable al trabajador.

Por ese hecho los centros de llamadas (Call center) se han vuelto una fuente de empleo para los jóvenes que les permite seguir sus estudios, a la vez adquirir experiencia laboral, generando un ingreso para costear sus gastos, siendo este ingreso equivalente a su jornada de trabajo.

A continuación se detalla un resumen de las diferentes teorías aplicadas a los Centros de Llamadas, a las cuales hemos hecho mención en este apartado.

2. Teoría del Neoliberalismo

El neoliberalismo propone que se deje en manos de los particulares o empresas privadas el mayor número de actividades económicas posible. Igualmente propone una limitación o reducción del papel del Estado en la economía; la privatización de empresas públicas y la reducción de los impuestos aplicados a las empresas y familias, este permite combatir desde el gobierno y empresas a los sindicatos desplazando el poder a favor del capital y debilitando la capacidad de negociación de los trabajadores es decir, una reducción del porcentaje del PIB controlado o administrado directamente por el Estado.

Respecto al derecho laboral, mercantil y las regulaciones económicas generales el neoliberalismo propone la "flexibilización" laboral, la eliminación de restricciones y regulaciones a la actividad económica, la apertura de fronteras para mercancías, capitales y flujos financieros.²⁶

En El Salvador, este modelo tiene su génesis durante el inicio de la década de los 90 en el primer gobierno de ARENA, y su punto de partida es definido por la aplicación de una serie de medidas que se denominaron: Políticas de Ajuste Estructural (PAE) Los programas de ajuste estructural se utilizan generalmente para describir los cambios de las políticas de una serie de medidas que apuntan hacia la desregulación y liberalización de la economía,

²⁶ Como se impuso el modelo neoliberal en El Salvador (El Salvador, 2018) <http://www.contrapunto.com.sv/opinion/tribuna/como-se-impuso-el-modelo-neoliberal-en-el-salvador/5627>

la apertura a la inversión extranjera directa, y por ende a la modernización del papel del Estado como un agente promotor de cambio y no interventor de la actividad económica; y políticas de estabilización económica (PEE).

Los programas de estabilización económica son medidas que tiene como objetivo corregir los desequilibrios en la balanza de pagos de un país, es decir, las disparidades entre las transacciones monetarias de nuestro país con el resto de mundo, para ello incluyen acciones como la restricción de los créditos, la devaluación de la moneda, entre otras, para aliviar la presión inflacionaria; por lo general, existen grupos de actores que definen los programas de desarrollo de la economía de un país: el gobierno, los organismos internacionales y, en menor medida, la sociedad civil.

Para el año de 1990 las instituciones financieras de carácter internacional restablecieron su relación con el país, luego de que el gobierno de Alfredo Cristiani acordara reanudar los pagos de la deuda externa que habían sido suspendidos hacia finales de la década de los 80 por el gobierno del Partido Demócrata Cristiano.

Con la llegada de ARENA al gobierno, se inició un nuevo programa económico que buscaba reactivar el crecimiento económico con la intervención de las instituciones financieras internacionales; es así como el Programa de Ajuste Estructural y Estabilización Económica se inicia producto de la renovación de la asistencia de parte del Banco Mundial (BM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Estos programas tenían como base una serie de préstamos que fueron otorgados por el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo a lo largo de la década de los 90, y que, como parte de las estrategias de dichos

organismos para El Salvador, contenían una serie de condicionalidades que tenía que cumplir el Estado Salvadoreño para realizar cada uno de los desembolsos.

Las estrategias promovidas por el Banco Mundial y el BID a lo largo de la década fueron modernizar el sector público a través de la eficiencia y mayor participación del capital privado en la provisión de servicios públicos.

La mejora de la administración y aplicación del sistema tributario y la gestión del gasto público, la reducción de la pobreza e incremento de la inversión en capital humano por medio de la dotación de servicios de salud, educación, planificación familiar fortalecer el crecimiento impulsado por el sector privado a través de la privatización de la banca, el desarrollo de la industria de seguros privados, y fortalecer la gestión y administración de los recursos naturales a través del incremento de la producción agropecuaria, el registro de tierras, el desarrollo de una ley de medio ambiente, entre otras.

Luego de 20 años de neoliberalismo en el país, las transformaciones son significativas. La entrada en vigencia del modelo actual de acumulación de capital generó una nueva dinámica de la economía nacional y con ello un conjunto de cambios en la estructura productiva del país, lo cual implicó el abandono de los viejos ejes de acumulación y se concentró en un esquema de crecimiento económico dependiente de la apertura comercial, el libre mercado y el uso de los bajos salarios como ventaja competitiva frente al mundo.

En consecuencia, la estrategia económica debía estar acompañada por transformaciones en la estructura laboral salvadoreña y, más importante aún, en la forma en que se configura el mercado laboral.

La reconfiguración de los mercados de trabajo en El Salvador, puede ser entendida como una consecuencia directa de la reestructuración productiva en curso, por lo que resulta indispensable conocer algunos de los efectos que, sobre la dinámica económica, ha tenido la aplicación de los programas de estabilización y ajuste en el país y cómo los efectos de éstos, repercuten sobre las tendencias actuales del mercado laboral.²⁷

Algunos resultados fundamentales del comportamiento económico de las últimas dos décadas y las implicaciones en el derecho laboral son: bajo crecimiento económico, reducción en el tamaño y responsabilidades del Estado; y la tendencia a la conformación de una economía tercerizada pausando la historia para efectos de análisis, se considera que de esta manera se dio origen de la instauración del modelo neoliberal en El Salvador.

Si bien el tema se vuelve complejo en la medida que se avanza sobre otros aspectos más allá de la modernización del sector público en las políticas de ajuste estructural que desde la óptica neoliberal es debilitamiento, esta faceta la que da pie a la nueva organización de la actividad económica del país.

De esta manera, en términos de la primera mitad de la década de los 90, se instaura un nuevo modelo económico en el país que sigue vigente hasta nuestros días, el cual ha demostrado su inviabilidad dentro del contexto de nuestro país, donde las asimetrías sociales, la alta concentración de la riqueza, la escasa generación de empleo digno y la poca inversión en actividades productivas de alto valor agregado caracterizan a la sociedad salvadoreña.

²⁷ Julia Maritza Escobar Miranda y otras, Análisis de la precarización laboral en El Salvador a partir de la introducción del actual modelo de acumulación de capital. (Trabajo de Grado, Universidad Centro Americana, 2011), 67

Pero la pregunta que se debe hacer es ¿A quién ha beneficiado el Neoliberalismo en El Salvador?; no es más bien un nuevo término del capitalismo, dibujado con Programas de Ajuste Estructural (PAE) ya que lo único que se hizo fue privatizar sectores y servicios públicos incrementando el costo de vida de la sociedad salvadoreña pues son los inversionistas quienes han seguido enriqueciéndose y explotando la fuerza de trabajo de los trabajadores, ya que lo único que hacen es ver el trabajo como una simple mercancía más.

Esto contradice al capitalismo, porque los medios de trabajo son colectivos, mientras que la riqueza es privada y esto siga continuando, no quiere decir que en El Salvador el sistema neoliberal ha servido para que el país se desarrolle porque se continua con salarios precarios que no se ajustan a una economía en crecimiento y con un déficit de empleo y quienes poseen un empleo fijo necesitan o realizan otro tipo de trabajo que les permita poder obtener ingresos extras para equiparar sus gastos, además los habitantes siguen padeciendo de un sistema de salud deficiente y niveles de educación bajos en la población, pues siguen siendo los grandes capitalistas quienes se apoderan de la riqueza mientras la explotación asalariada sigue continuando.

2.1 Teoría de la flexibilidad laboral

A mediados del siglo XIX, en Inglaterra e intensificado en el último tercio de ese siglo en Norteamérica, dio inicio un proceso tendiente a reducir el trabajo obrero a un simple ejercicio de vigilancia, mediante la intensificación de la producción. A finales del siglo XIX, los obreros seguían teniendo el control sobre el proceso productivo, lo cual les permitía cierta autonomía para dirigir, regular y controlar ellos mismos su propio proceso de trabajo y fijar el tiempo asignado para su realización. Fue en esta coyuntura cuando Frederick Taylor

inicia en 1881 estudios sobre la racionalización científica del trabajo destinado a eliminar la tendencia del ocio y la vagancia que generaba la organización del trabajo, basada en la autonomía del obrero.

Dichos estudios arrojan resultados a finales del siglo XIX, consolidándose en la primera década del siglo XX, donde Taylor expone su organización científica del trabajo conocida como “Taylorismo”, la cual consistía en separar las funciones del trabajo en planificación de tareas y ejecución de las mismas, a la par que se desintegraba al máximo el proceso de trabajo.

El proceso de producción que realiza Taylor, da un salto impresionante con los aportes que introduce Henry Ford, principalmente los de la cadena de montaje, que significó la autonomía del proceso productivo, donde la mano de obra artesanal debía ser reemplazada, lo cual marco el fin de la importancia del obrero artesanal en la industria.

El modelo Taylor- Fordista de Organización del Trabajo tiene como aspectos fundamentales: la organización centralizada y jerárquica, profundización de la visión del trabajo, escasa autonomía de los trabajadores, procesos de trabajos segmentados y repetitivos, escasa calificación y el adiestramiento limitado; el control de los tiempos y de los movimientos de los trabajadores.

A partir de este momento el modelo Taylor-fordista lograba masificar la producción, siendo su objetivo central que el aumento de la producción fuera acompañado del crecimiento de las inversiones financiadas por las ganancias.

El Fordismo *“tiene como característica fundamental el haber destruido la resistencia del obrero profesional, convirtiéndolo en un nuevo modelo de*

*masa descalificada, logrando así el control de hecho sobre el proceso productivo, sin embargo, permitió el desarrollo del obrero colectivo facilitando así su constitución como clase social.*²⁸ El desarrollo del obrero colectivo da las bases para la creación de una nueva organización social, la cual logra desarrollar luchas generalizadas por la conquista de mejores condiciones laborales y sociales.

El Fordismo no puede trabajar bajo altos grados de conflictividad, ya que el proceso continuo exige una férrea disciplina y organización, lo cual solo se puede lograr pactando con el movimiento obrero mediante una contratación colectiva que establezca la rigidez laboral y el reconocimiento de las formas de organización del trabajo.

El Fordismo en América llegó a través del modelo de sustitución de importaciones, aparece cuando en algunos países se puso de manifiesto la llamada crisis del Estado oligárquico, lo cual permitió el establecimiento de nuevas relaciones a partir de la aparición de organizaciones sindicales.

Dichas relaciones se afianzan a partir del desenlace de la crisis del año 1929 que obliga a muchos países de América Latina a iniciar un proceso de industrialización.

El modelo Taylor-Fordista se trasladó mecánicamente en el nivel organizativo del trabajo, sin tomar en cuenta las particularidades de la región. El modelo entró en crisis producto del agotamiento de su funcionamiento estructural, teniendo como indicadores generales el decrecimiento de las tasas de

²⁸ Maximiliano Zuccarino, Modelos estadounidense-fordista y japonés-toyotista: Dos formas de organización productiva contrapuestas, Historia Caribe, (Argentina 2012) Volumen VII, N° 21, 197

aumento de productividad, ocasionado por el agotamiento del potencial técnico de los sistemas Taylor-Fordistas de producción; el alto grado de exigencia social del sector trabajador y la inflación desatada en los últimos años de la década de los sesenta.

El primer Shock petrolero agrava el descenso en la productividad, esta situación generó un proceso de reflexión por parte del empresario, gobiernos y organismos internacionales, que concluyeron en que la crisis por la cual atravesaban no era solo la consecuencia del shock petrolero, ni una simple crisis recesiva, tratándose por el contrario de una crisis estructural; las ganancias eran demasiado bajas porque los trabajadores eran demasiado fuertes debido a que las reglas eran demasiado rígidas, considerando también que las rigiese de los principios Tayloristas de organización del trabajo, incidían en la baja de la productividad ya que eliminaba cualquier iniciativa de los trabajadores.

En América Latina la crisis del modelo comienza a mostrarse a finales de la década de los setenta, cuando producto del shock petrolero de 1978 se generó una baja en la producción mundial, produciendo como consecuencia un aumento del peso del endeudamiento externo contraídos por los países del área, generando un traslado masivo de divisas hacia los países industrializados, produciendo desequilibrios económicos internos, desempleo y una creciente inflación.

La crisis del fordismo planteó nuevos retos a la clase obrera, producto del impacto de la crisis económica, exigiendo el fin de los mecanismos infernales de la cadena de montaje. El movimiento obrero se planteó una recuperación sobre las condiciones de trabajo, ejerciendo control sobre la organización de empresas, capacidad de fijar políticas de empleo, etc. Ante ese nuevo reto

planteado por la clase trabajadora, los patronos entendían que la solución a toda crisis del modelo no estaba en aumentar la remuneración y la seguridad social, sino que era necesario modificar las condiciones psicológicas y técnicas del trabajo. En consecuencia, todos los diagnósticos recomiendan flexibilizar todos los ámbitos de la economía. La flexibilidad aparece como el remedio, bajo la concepción de la capacidad de los individuos de renunciar a sus costumbres y de adaptarse a la economía y especialmente al mercado de trabajo y de adaptarse a nuevas necesidades.²⁹

La flexibilidad laboral, hace referencia a la fijación de un modelo regulador de los derechos laborales que elimina las regulaciones para contratar y despedir empleados de las empresas y organizaciones privadas. La flexibilidad laboral está relacionada con las medidas de regulación del mercado laboral en lo referente a la libertad de contratación y el contrato individual de trabajo, para flexibilizar los mecanismos logrados por los sindicatos en el siglo XX, esperando con ello mantener el crecimiento de todo el sector privado.

Esta permite mayores oportunidades a las empresas y a las personas, en el mundo globalizado donde las estructuras rígidas y las legislaciones abultadas y complejas resultarían impedimentos a ser superados en pos de mayor libertad para la población económicamente activa. Para los partidarios de la flexibilidad esta reduce costes laborales, permitiendo aumentar su productividad y generar más plazas de trabajo, lo que a la largo tendría como consecuencia el incremento del ingreso y el tiempo libre.

En el país realmente no se ha aplicado una política propiamente de flexibilización del mercado laboral, no obstante, los estudios sobre la

²⁹ Milton Edgardo Escalante, incidencia de la flexibilidad laboral en los derechos fundamentales de los trabajadores salvadoreños. (Trabajo de Grado UES, septiembre de 2009), 32-35

flexibilización indican que en la práctica de las empresas se ha venido utilizando métodos y procedimientos de flexibilización laboral. Por otro lado, el Código del Trabajo posee reglamentos que hacen posible realizar modificaciones en las relaciones trabajador-patrono que dan lugar a la utilización de esta política en muchas ocasiones aprovechando los vacíos que las leyes tienen y que les permiten a los empresarios violar los derechos de los trabajadores.³⁰

La política de flexibilización del mercado laboral se debe abordar teniendo en consideración las razones por las cuales surge. En este sentido se pueden tomar en cuenta dos situaciones:

La necesidad de las empresas de hacer uso de una mano de obra que pueda ser utilizada con versatilidad, de modo que las empresas puedan hacer frente a los retos que les impone la modernización y la globalización. La necesidad de reducir al mínimo las tasas de desempleo a fin de lograr una estabilidad macroeconómica.

Las políticas de flexibilización laboral simplemente pretenden crear empleo adecuando el comportamiento de los empleados a las necesidades de versatilidad del trabajo que exigen las empresas.

En los años 1989-1990, se declara sin rodeos en qué consiste esa “flexibilidad del mercado” en el país, cuando expresan que debido a ello y a que las actividades en que se desempeñan una proporción considerable de la población económicamente activa se caracterizan por una productividad “baja” entonces, las remuneraciones son también bajas.

³⁰ Montesinos, Mario, el impacto de los programas de ajuste estructural y estabilización económica en el salvador. (Editorial SAPRIN, El salvador, 2000), p 178

En otras palabras, la administración Cristiani supuso al terminar su período haber logrado en buena medida la flexibilización del mercado laboral, hasta afirmar que la productividad rige los salario; el gobierno de Calderón Sol no sólo aceptó el “éxito” en la política de flexibilización del mercado laboral, sino que también buscó darle continuidad de modo que los trabajadores, se hicieran más productivos para lograr obtener mejores ingresos.

Aunque en el país el gobierno no ha impulsado una política como tal de flexibilidad laboral que permita a los salvadoreños optar por horarios y jornadas flexibles o convenientes algunas empresas como los Centros de Llamadas ofrecen este tipo de flexibilidad con sus empleados.

Los partidarios de la Teoría de la flexibilidad Laboral consideran que esta puede ayudar a la creación de empleo a través de la reducción del costo de la mano de obra o del tiempo de la jornada o de contratación, permitiendo aumentar su productividad y generar más plazas de trabajo.

Sin embargo, sus detractores señalan que en muchos casos una mayor liberalización de las condiciones de contratación no ha ido acompañada de un aumento del empleo, como durante la crisis económica de 2008-2012 en Europa, y sólo persigue una reducción de los gastos de personal en las empresas sin fortalecer el empleo a largo plazo. La flexibilización sufre mayor inseguridad jurídica para los empleados y mayor eventualidad, dificultando el ejercicio efectivo de los derechos laborales por parte de asociaciones de trabajadores o sindicatos.

La flexibilidad laboral ha afectado los derechos laborales, imponiendo horas extras obligatorias como requisito básico para otorgar el empleo, es la crisis económica la que obliga a los y las trabajadoras a laborar horas extras para

complementar el salario, la utilización del despido como justificante de cambios en la empresa. Violentando su jornada laboral ordinaria y siendo un condicionante de las empresas al momento de contratar manifestándoles a los trabajadores que si no tienen problemas de horarios y que si están dispuestos a dedicar mayor tiempo posible al trabajo con el propósito de llegar a las metas proyectadas por los empleadores.

De lo anterior se concluye que tanto la teoría neoliberal como la teoría o políticas de flexibilización del mercado laboral se han implementado en el país “de hecho” y han logrado mantenerse mediante un régimen salarial que desvalora la mano de obra, esto abonado por un comportamiento pasivo y hasta permisivo por parte del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en el cual, ante la debilidad de los movimiento sindicales y su injerencia casi nula al no haber sindicatos en los centros de llamadas, (Call Centers) asumen una actitud de indiferencia frente a las denuncias de trabajadores, y ha propiciado con ello la individualización de la negociación laboral, en este sentido siempre las lleva de ganar la parte patronal.

CAPITULO III
MARCO LEGAL
LEGISLACIONES APLICABLES A LOS CENTROS DE LLAMADAS
(CALL CENTER) Y A LOS SINDICATOS

El propósito del este capítulo es identificar porque en El Salvador no existe una regulación específica que disponga que los centros de llamadas (call center) puedan formalizarse como empresa, sino que más bien para formalizarse como empresa tienen que ser inscritas en el registro respectivo quedando supeditados de actuar bajo la ley, ya que son empresas que generan fuentes de ingresos para sí, y para el personal que es contratado por ello; pero tampoco existe una legislación que les sea directamente aplicable a los trabajadores en sus derechos y obligaciones, sino más bien, les son aplicables las leyes pertinentes que protegen sus derechos como trabajadores dentro del territorio de El Salvador.

Por esta razón se estudia y se delimita las leyes y los artículos que les son aplicables para este tipo de empresa que cada vez –si no es que ya- está tomando mayor demanda para todas aquellas personas que están buscando una primera oportunidad laboral, o para aquellos jóvenes que, aun siendo profesionales, buscan empleo en dicho sector, en lo que encuentran un empleo de acuerdo a sus estudios superiores para los cuales han estudiado por tantos años.

Tanto los centros de llamadas (call center) como los sindicatos se ven en la necesidad de ser regulados por las leyes de la república por el hecho de que su actuar es funcionar dentro del territorio nacional y por ello los centros de

llamadas (call center) tienen la obligación de apegarse a las leyes del país aun siendo empresas extranjeras, de igual forma los sindicatos, son quienes en cierto modo dan una protección para las y los salvadoreños trabajadores, que prestan sus servicios a estas empresas.

En ese sentido las leyes que regulan a las empresas denominadas centros de llamadas (call center), así como también los derechos laborales en las leyes y convenios internacionales aplicables a las trabajadoras y los trabajadores con especial énfasis en el derecho a la libertad de asociación, destacando los aspectos que son importantes para el trabajo de grado en el cual la legislación aplicable para estos tipos de empresa que se dedican a la prestación de servicios (call center) y para los sindicatos son las siguientes:

3. Constitución de la República de El Salvador

En cuanto a la libertad de asociación y formar sindicatos Artículo 7 de la constitución reconoce *“el Derecho que tienen los habitantes de El salvador de poder asociarse libremente y por consiguiente no podrá limitarse ni impedirse a una persona el ejercicio de cualquier actividad lícita por el hecho de no pertenecer a una sociedad.”*³¹

*“El artículo reconoce de manera general y amplia el derecho de asociación y el derecho de reunión. Existen formas de organización respecto de las cuales se reconocen estos derechos. Los partidos políticos, las iglesias y los sindicatos de trabajadores y empleadores son ejemplos de esta situación.”*³²

³¹ Constitución de la república de El Salvador, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1983) Art. 7

³² Constitución de la república de El Salvador explicada, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1983), cuarta edición, FESPAD, 23, Art. 7

El derecho de asociación lleva consigo los derechos de las agrupaciones a obtener personalidad jurídica, a ser representadas jurídicamente, a dictarse sus propios reglamentos, a tener elecciones internas libres, y a no ser disueltas arbitrariamente. Estas son las garantías mínimas que les permiten a los grupos organizados existir y desarrollarse, este artículo va relacionado más que todo a la conformación de sindicatos ya que es un derecho el asociarse libremente.

Art. 47 de la constitución dispone que: *“los patronos y trabajadores de las empresas privadas, sin ninguna diferencia de nacionalidad, sexo, raza, credo o ideología política y cualquiera que sea su actividad laboral o la naturaleza del trabajo que realicen, tienen el derecho de asociarse libremente para defender sus respectivos intereses, y la forma constitucional de hacerlo es formando asociaciones profesionales o sindicatos.”*³³

*“El artículo 47 Cn. reconoce la libertad sindical o derecho a asociación sindical que de acuerdo a la doctrina de la Organización Internacional del Trabajo, a la que el Estado salvadoreño se ha comprometido seguir, no es simplemente el derecho que tienen los trabajadores o los empleadores de afiliarse o no afiliarse a un sindicato”.*³⁴

Además la libertad sindical comprende otros derechos de los sindicatos, los siguientes que se enumeran a continuación, los cuales son:

- 1) Que le sea reconocida su personalidad jurídica la que es otorgada por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- 2) Que los directivos sindicales puedan representar legalmente al sindicato.

³³ Constitución de la república de El Salvador. (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1983) Art. 47

³⁴ Constitución de la república de El Salvador explicada, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1983), cuarta edición, FESPAD, 68, Art. 47.

- 3) Elaborar sus propios estatutos y reglamentos sin injerencias del empleador ni de agentes del Estado
- 4) Elegir sus directivos en elecciones internas libres
- 5) Establecer libremente sus estrategias y tácticas, siempre que estén dentro del marco legal
- 6) No ser disueltos arbitrariamente, sino tan solo por causas establecidas por el Código de Trabajo
- 7) Reunirse pacíficamente en sus lugares y en público
- 8) Presentar al empleador y a las autoridades estatales sus peticiones y a que les sean contestadas adecuadamente
- 9) Integrarse en federaciones y confederaciones, así como a organizaciones similares de carácter internacional.

La disposición reconoce la libertad sindical en forma amplia que incluye a los empleadores y trabajadores privados aun a los trabajadores del campo y a los trabajadores de las Instituciones Oficiales Autónomas.

En cuanto a la conformación de sindicato en las empresas dedicadas a la prestación de servicios (call center) el artículo 89 de la constitución establece que el salvador alentará y promoverá la integración humana, económica, social y cultural con las repúblicas americanas y especialmente con las del istmo centroamericano.

La integración podrá efectuarse mediante tratados o convenios con las Repúblicas interesadas. *“El artículo 89 Cn. recoge el sueño de Bolívar: de realizar una sola América unida y con fortaleza en todas sus instituciones. En esta disposición están previstas dos formas de como El Salvador puede contribuir a que se haga realidad ese sueño:*

1) *Integrándose con los países Latino americanos, especialmente los de Centroamérica;*

2) *Siendo parte de iniciativas por la reconstrucción de la Republica de Centro América, la cual existió hasta un poco después de la Independencia y ha intentado resurgir en un par de ocasiones. El Salvador siempre ha sido el abanderado en las iniciativas centroamericanas.*³⁵

Es decir, que El Salvador está abierto para cualquier tipo de inversión financiera, bajo la perspectiva de que es aplicable a las empresas dedicadas a la prestación de servicios (call center), para que permita a un mayor crecimiento y desarrollo económico para el país.

Artículo 101. De la constitución de la República establece que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano.

El orden económico es la forma de organizar la sociedad para producir, distribuir y consumir los bienes y servicios que necesitan o desean las personas que la integran.

*“El orden económico salvadoreño se basa en el sistema de libre mercado o capitalismo. Sin embargo, debe responder a principios de justicia social, es decir, debe fomentar la igualdad real de todos y especialmente debe proteger a las personas económicamente débiles frente a los económicamente poderosos.”*³⁶

³⁵ Constitución de la república de El Salvador explicada, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1983), cuarta edición, FESPAD, 73, Art. 89.

³⁶ *ibid.*

Por tanto, exige al estado la promoción del desarrollo económico y social, mediante el incremento de la producción, una mejor productividad, así como también el uso racional de los recursos naturales, el desarrollo económico es el proceso de evolución y crecimiento de la riqueza del país; su objetivo debe ser el mejoramiento de las condiciones de vida de la población (alimentación, vestido, vivienda, salud, educación).

Que el Art.102. De la constitución de la República, garantiza la libertad económica, fomentando y protegiendo la iniciativa privada intrínsecamente las condiciones que acrecienten la riqueza nacional, pero que aseguren sus beneficios al mayor número de habitantes del país, por ello la constitución garantiza a través del Estado la creación de empresas o sociedades cualquiera que sea su rubro o giro comercial, abonado a esto el artículo 144 de la constitución de la República dispone que los tratados internacionales celebrados por El Salvador se constituyen como Ley al entrar en vigencia una vez ratificados.

En este orden de ideas con el Tratado de Libre Comercio (TLC) se expandió la creación de los Centros de Llamadas (Call Center), siendo el TLC, un tratado ratificado por El Salvador que permite a las empresas extranjeras poder operar y funcionar sin ninguna restricción en nuestro país.

Artículo 110. De la constitución de la República establece que no podrán autorizarse monopolios, si no a favor del Estado o de los Municipios cuando el interés social lo haga imprescindible; y que se prohíben las prácticas monopolísticas para garantizar la libertad empresarial y proteger el interés de los y las consumidores, para poner en práctica las normas constitucionales anteriores y en reconocimiento a la necesidad de lograr una economía más competitiva y eficiente en todos los centros de llamadas, (Call Center), al ser

empresas mercantiles que generan capital promoverán su transparencia y accesibilidad, fomentando el dinamismo y el crecimiento de la misma para beneficiar al consumidor.

Con ésto anteriormente expuesto todos los habitantes son libres de realizar e invertir en cualquier actividad económica que les puedan generar ganancias en sus inversiones siempre y cuando sea respetado los derechos de los demás competidores y no caer en una competencia desleal ni en creaciones de monopolios que pueden desfortalecer la economía social.

Es de ahí que nace la libre contratación de los centros de llamadas (Call Center) donde los usuarios o consumidores puedan elegir el que mejor les brinde su servicio y que sea más favorable para su economía.

3.1. Tratados internacionales

El Salvador como Estado soberano puede celebrar tratados internacionales, para la aplicación en el salvador, tal como lo dispone el artículo 144 de la constitución, y gracias a ello El Salvador a suscrito tratados en materia sindical, que vienen a proteger o de algún modo ampliar las medidas de protección de los derechos de las personas, a un nivel internacional, por ello comentamos los tratados en materia sindical en este espacio.

3.1.1. El Convenio 87 de la OIT Sobre Libertad Sindical y Protección del Derecho de Sindicación

El principio establecido se refiere al derecho libremente ejercido por los trabajadores, sin distinción alguna, a organizarse para fomentar y defender sus intereses.

Fue adoptado el 9 de julio de 1948 por la conferencia general de la OIT, reunida en la ciudad de San Francisco y está estructurado en cuatro partes:

Libertad sindical, Protección del derecho de sindicación, disposiciones diversas y finales; *“la primera parte que trata la libertad sindical consta de diez artículos que describen los derechos de los trabajadores y de los empleadores a unirse a organizaciones de su propia elección sin autorización previa.”*³⁷

La segunda parte que contiene en resumen la protección del derecho de sindicación por parte de los estados suscriptores del tratado establece que todos los miembros de la OIT que ratificaron el convenio se comprometen a adoptar todas las medidas necesarias y apropiadas para garantizar a los trabajadores y a los empleadores el libre ejercicio del derecho de sindicación.

El gobierno debe de aplicar dicho convenio ya que es un tratado internacional ratificado por El Salvador el 6 de septiembre de 2006, en el cual dispone que sin ningún tipo de discriminación todo estado debe adoptar las medidas necesarias para garantizar el derecho al libre ejercicio de la sindicalización y con este los demás derechos que están incluidos en cuanto a la sindicalización en las empresas.

El convenio reconoce que los trabajadores tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen conveniente y de afiliarse a ellas, para defender sus intereses, es decir, formar y ser parte de sindicatos, el convenio registra dos puntos de gran trascendencia política: “Las autoridades públicas deben abstenerse de toda intervención que tienda a limitar ese derecho o a

³⁷ OIT-Convenio n.º 87, sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación (Estados Unidos 1948), Parte I.

entorpecer su ejercicio legal”. Asimismo, *“dichas organizaciones de trabajadores no están sujetas a disolución o suspensión por vía administrativa”*.³⁸

Por otra parte, habrá que tener mucho cuidado con el principio de que la legislación nacional no será aplicable, cuando lo estipulado en ellas menoscabe las garantías previstas en el convenio. Pero lo que es más preocupante es la regulación por la legislación nacional para determinar *“hasta qué punto se aplicarán a las fuerzas armadas y a la policía, las garantías previstas en el convenio. Lo que sí es rescatable del convenio es la obligación de los trabajadores y sus organizaciones (sindicatos) a respetar la legislación nacional.”*³⁹

3.1.2. El Convenio 98 de la OIT derecho de sindicación y negociación colectiva

Es un convenio relativo a la aplicación de los principios del derecho a la sindicalización y de negociación colectiva, convenio por el cual El Salvador ha ratificado. Recordemos que la estructura de la OIT es tripartita es decir que está basado en el dialogo y cooperación entre los gobiernos, patronos y trabajadores. Todo el convenio 98 de la OIT trata sobre materia sindical, y en esencia cuáles son los principios que envuelve que pueden ser vulnerados.

El Convenio 98 se denomina *“derecho de sindicación y negociación colectiva.”*⁴⁰ Adoptado el primero de julio de 1949 en Ginebra. El principio establecido en este convenio consiste en la protección de los trabajadores en

³⁸ ibid

³⁹ OIT-Convenio n.º 87, sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación (Estados Unidos 1948), Parte II

⁴⁰ OIT-Convenio n.º 98, sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva (Suiza 1951)

ejercicio del derecho de sindicación y la protección contra acto de injerencia contra dichas organizaciones y el fomento de la negociación colectiva.

El convenio regula que los trabajadores deben gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical. Especialmente protege el rechazo de su contratación a causa de su afiliación sindical, o el despido por su participación en actividades sindicales. Por otra parte, se deben crear organismos nacionales, o sea, autoridades gubernamentales para garantizar el derecho de sindicación de los trabajadores. El gobierno debe garantizar y proteger la negociación y los contratos colectivos de dichas organizaciones o sindicatos.

¿Qué significa todo lo anterior? Que con la ratificación de ambos convenios por la Asamblea Legislativa, éstos se convierten en derecho positivo en nuestra legislación y de aplicación práctica, abriendo las puertas, gracias al espíritu conciliador y de concertación del presidente Saca a reformar el Código de Trabajo y, a que los empleados públicos que hasta ahora no pueden constituir sindicatos ni tener contratos colectivos de trabajo, en el futuro tendremos sindicatos, contratos colectivos y huelgas en todos los ministerios, con salarios y prestaciones de ley, en detrimento de un presupuesto equilibrado y de la gobernabilidad y estabilidad política.

Lo más complejo será cuando se analice la parte constitucional en la Corte Suprema de Justicia respecto a lo dispuesto en los artículos 144 y 145 de nuestra Constitución, puntualmente en lo referente al caso de conflicto entre el tratado o convenio que restrinjan las disposiciones constitucionales, previendo que la ratificación se haga con las reservas correspondientes, las cuales no serían ley de la república.

3.1.3. El Tratado de Libre Comercio (TLC) en la parte laboral

El Tratado de Libre Comercio o TLC “es una oportunidad para el país ya que atrae inversión extranjera, genera empleos directos e indirectos, pero al mismo tiempo es un reto para que los habitantes estén capacitados para poder ocupar dichos puestos de trabajo que estas empresas requieran, también le da la oportunidad a gente joven y capacitada para obtener un salario mayor al mínimo pues estas empresas de servicios denominados centros de llamadas (Call Center) ofrecen un salario entre los \$400 a \$1000 dólares”⁴¹

Pero limitando muchas veces los derechos laborales, tales como: días de asueto, días de descanso por horarios rotativos, así como también limitando a un tiempo muy reducido hacer sus necesidades fisiológicas, con el Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos de América y Centro América-República Dominicana, el mercado salvadoreño no tiene que limitarse a 7 millones de personas si no que se expande a un mercado potencial que se acerca a los 450 millones de personas; además, promueve la transferencia de tecnología y mayor formación del recurso humano.

Las políticas comerciales del Gobierno de El Salvador están orientadas hacia la apertura y diversificación del mercado para los exportadores, es un modelo liberal conforme a este objetivo de apertura, el gobierno participa activamente en distintas negociaciones comerciales desde su ingreso a la Organización Mundial de Comercio, (OMC) en mayo de 1995 El Salvador ha seguido la estrategia de fortalecer sus lazos con sus principales socios comerciales a través de iniciativas bilaterales y regionales, influenciando así

⁴¹ Guillermo Monterrosa, El Salvador y los tratados de libre comercio, (El Salvador, 2002)
http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/768/1/TLC_el%20salvador.pdf

las políticas comerciales del gobierno de El Salvador y buscar superar las limitaciones territoriales y de mercado, abriendo de este modo nuevas oportunidades de empleo y aumento en el interés de los inversionistas en el país, creando así nuevas fuentes de trabajo y de tecnología, abriendo las puertas a los centros de llamadas (Call Center) para que se establezcan en el país.

TLC El Salvador con Estados Unidos de América “*continúa siendo la principal fuente de inversión extranjera directa en El Salvador*”⁴² sectores en los cuales se han concentrado las inversiones se encuentran: Call Center, distribución y logística, agroindustria, electrónica, médico, etc.

3.2 Leyes secundarias

Estas son las leyes aplicables a las empresas dedicadas a la prestación de servicios (call center) con las que se pretende esclarecer con una base fundamentada, el actuar de dichas empresas, es decir, desde su inscripción, hasta los derechos laborales que les nacen a las y los trabajadores de los Call center; en este caso se analizan las siguientes leyes con sus disposiciones que están acorde a la finalidad del presente trabajo de grado.

3.2.1 Código de Comercio de El Salvador

El Salvador no cuenta con una Ley especial que regule la creación de estas sociedades extranjeras de capital y se sujetaran a lo dispuesto en el Código de Comercio y demás Leyes tal como lo establecen los Artículos. 2,17,18,24, 191,192 y193 del mismo código.⁴³ Que literalmente dicen:

⁴² Ibid

⁴³ Código de Comercio de El salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1970).

“Art. 2.- Son comerciantes:

I- Las personas naturales titulares de una empresa mercantil, que se llaman comerciantes individuales.

II- Las sociedades, que se llaman comerciantes sociales.

Se presumirá legalmente que se ejerce el comercio cuando se haga publicidad al respecto o cuando se abra un establecimiento mercantil donde se atienda al público.

Los extranjeros y las sociedades constituidas con arreglo a las leyes extranjeras, podrán ejercer el comercio en El Salvador con sujeción a las disposiciones de este Código y demás leyes de la República.”⁴⁴

“Art. 17. Código de Comercio de El Salvador: son comerciantes sociales todas las sociedades independientemente de los fines que persiguen, sin perjuicio de lo preceptuado en el artículo 20; sociedad es el ente jurídico resultante de un contrato solemne, celebrado entre dos o más personas, que estipulan poner en común, bienes o industria, con la finalidad de repartir entre sí los beneficios que provengan de los negocios a que van a dedicarse.

Tales entidades gozan de personalidad jurídica, dentro de los límites que impone su finalidad, y se consideran independientes de los socios que las integran.

No son sociedades las formas de asociación que tengan finalidades transitorias, es decir limitadas a un solo acto o a un corto número de ellos; las que requieran con condición de su existencia, las relaciones de parentesco entre sus miembros, como sería la llamada sociedad conyugal; las que exijan para gozar de personalidad jurídica de un decreto o acuerdo de la autoridad

⁴⁴ Código de Comercio de El Salvador. (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1970). Art. 17

pública o de cualquier acto distinto del contrato social y de su inscripción; y, en general, todas aquéllas que no queden estrictamente comprendidas en las condiciones señaladas en los tres incisos anteriores. A las formas de asociación a que se refiere este inciso, no les serán aplicables las disposiciones de este Código.”

“Art. 18. Código de Comercio de El Salvador: las sociedades se dividen en sociedades de personas y sociedades de capitales; ambas clases pueden ser de capital variable.

Son de personas:

- I- Las sociedades en nombre colectivo o Sociedades Colectivas.*
- II- Las sociedades en comandita simple o sociedades comanditarias simples.*
- III- Las sociedades de responsabilidad limitada.*

Son de capital:

- I- Las sociedades anónimas.*
- II- Las sociedades en comandita por acciones o sociedades comanditarias por acciones.*

Solamente podrán constituirse sociedades dentro de las reformas reguladas por la ley.”

“Art. 24.- Se inscribirán en el registro de comercio las escrituras de constitución, modificación, transformación, fusión y liquidación de sociedades, lo mismo que las certificaciones de las sentencias ejecutoriadas que contengan disolución o liquidación judiciales de alguna sociedad.”

“Art. 191.- La sociedad anónima se constituirá bajo denominación, la cual se formará libremente sin más limitación que la de ser distinta de la de

cualquiera otra sociedad existente e irá inmediatamente seguida de las palabras: "Sociedad Anónima", o de su abreviatura: "S.A.". La omisión de este requisito acarrea responsabilidad ilimitada y solidaria para los accionistas y los administradores."

"Art. 192.- Para proceder a la constitución de una sociedad anónima, se requiere:

- I- Que el capital social no sea menor de dos mil dólares de los estados unidos de américa y que esté íntegramente suscrito.*
- II- Que se pague en dinero en efectivo, cuando menos, el cinco por ciento del valor de cada acción pagadera en numerario.*
- III- Que se satisfaga íntegramente el valor de cada acción, cuando su pago haya de efectuarse en todo o en parte, con bienes distintos del dinero."*

"Art. 193.- La sociedad anónima se constituirá por escritura pública, que se otorgará sin más trámites cuando se efectúe por fundación simultánea; o después de llenar las formalidades establecidas por esta sección, si el capital se forma por suscripción sucesiva o pública. Todo sin perjuicio de lo establecido en el Art. 25 de este Código."⁴⁵

Por tratarse de comerciantes sociales o sociedades independientes con el fin de repartir un beneficio por el cual fueron creados los centros de Llamadas (Call Center) deberán obtener su personalidad jurídica, dentro de los límites que impone su finalidad, así como también deberán contar con su escritura de constitución y la certificación de la matrícula inscrita en el Registro de Comercio y su actuar conforme a la Ley.

⁴⁵ Ibid.

3.2.2 Ley de servicios internacionales de El Salvador

El auge de las tecnologías de la comunicación, la tercerización de servicios es decir el outsourcing y la ubicación geográfica estratégica de El Salvador, han sido causales de mucha importancia que han contribuido a que empresas internacionales estén interesadas en invertir en el país, como lo son los centros de llamadas (Call Center) que se han dedicado por mucho tiempo en otros países del mundo a prestar sus servicios, con ello han contribuido a la generación de muchos más empleos y abona a que las economías sean con mayor movilidad por el flujo de intercambio comercial. Muchas de estas empresas internacionales y nacionales se han establecido por más de una década en el país, para lo cual ha sido necesaria la creación de una legislación especial como lo es la Ley de Servicios Internacionales y es a partir de 2008 que una buena parte de estas empresas operan amparadas bajo esta ley.

La ley de servicios internacionales tiene por objeto regular el establecimiento y funcionamiento de parques y centros de servicio, así como los beneficios y responsabilidades de los titulares de empresas que desarrollen, administren u operen en los mismos.

Según el artículo 2 de la ley de servicios internacionales entiende que para efectos de dicha Ley se establecen la definición de centro de servicios en su literal b) el cual está redactado de la siguiente manera:

“Artículo 2 literal b) Centro de servicios: Área delimitada y aislada, según la naturaleza de la actividad, que se considera fuera del territorio aduanero nacional, en virtud de considerarse como una zona que goza de extraterritorialidad aduanera, donde los bienes que en ella se introduzcan y

los servicios que se presten, se consideran como si no estuviesen en el territorio aduanero nacional, con respecto a los derechos e impuestos de importación.”⁴⁶

En este punto se identifica que la ley de servicios internacionales es la que da origen a la regulación de los centros de llamadas (Call Center) ya que en esta ley se marca la pauta para que dichas empresas se establezcan y funcionen con normalidad en el país.

En el artículo 5 de la ley de servicios internacionales se regula que las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que cumplan con los requisitos establecidos en la ley, gozarán de los beneficios establecidos en la ella, cuando se dediquen a la prestación de servicios internacionales; en ello tenemos el literal “C” que dispone lo siguiente:

“C) Centro internacional de llamadas conocidos en el comercio internacional como “call center” o “contact center”, entendiéndose como aquellos servicios de información proporcionados por una oficina centralizada, propiedad de un residente en el extranjero suministrada a terceros, residentes en el exterior, como son: la recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones, telemarketing y venta, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como correos electrónicos, chat y mensajes multimedia; sin perjuicio que parte del servicio se destine al mercado nacional.”⁴⁷

Según lo anterior y ya en materia laboral que es la parte que es de interés resaltar, se observa en el Art. 47 de la Ley de Servicios Internacionales hace

⁴⁶ Ley de servicios internacionales de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 2007), Art. 2.

⁴⁷ Ley de servicios internacionales de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 2007), Art. 5.

referencia a las obligaciones que deben de cumplir las empresas que brindan este servicio, el cual dispone: “*art. 47. Son obligaciones para los usuarios directos de parques de servicios y centro de servicios, las siguientes:*

h) Cumplir con las leyes, reglamentos y otras disposiciones legales de carácter laboral y de seguridad social, a favor de los trabajadores, que incluyen:

1) El derecho de sindicalización.

2) Prohibición de trabajo forzoso o cualquier forma de trabajo compulsivo.

3) Condiciones de trabajo aceptables con respecto a salario mínimo, horas de trabajo, salud y seguridad ocupacional y todas aquellas necesarias para el buen desenvolvimiento del trabajador en el desarrollo de sus labores.”⁴⁸

Como se observa en este literal, se incluyen los derechos sindicales, los cuales son de cumplimiento, y en muchos centros de llamadas (call center) – por no decir en todos – están pasando por sobre la ley, que en esta ocasión es clara en cuanto a lo que dispone.

3.2.3 Ley de zonas francas de El Salvador

Estas empresas extranjeras de prestación de servicios de centros de llamadas (call center), se ubican en un establecimiento denominado centros de servicios, el cual en el ordenamiento jurídico salvadoreño, se considera que es un área delimitada y aislada fuera del territorio aduanero nacional, ya que se considera como una zona que goza de extraterritorialidad aduanera, por lo que no están sujetos a pagar impuestos de importación de los mismos

⁴⁸ Ley de servicios internacionales de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 2007) Art. 47.

y se autoriza el establecimiento de estas empresas, sin sujetarse a dicho impuesto; estas empresas extranjeras deben dedicarse entonces a la prestación de servicios internacionales, jurídicamente se conoce como centro internacional de llamadas, que a su vez adopta el nombre de Call Center en el comercio internacional, en ese sentido, estas empresas por destinar sus servicios al exterior a un cliente domiciliado en el extranjero, gozan de ciertos beneficios e incentivos fiscales como:

“1. La exención total de derechos arancelarios y demás impuestos que graven la importación de la maquinaria, equipo, herramientas y demás bienes, que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada. Exceptuándose, de este beneficio a aquellos bienes o servicios que no forman parte del giro de estas empresas;

2. Exención del Impuesto sobre la renta, exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el período que realicen sus operaciones en el país, contados a partir del inicio de operaciones. Esta exención, en caso de las sociedades, se aplicará tanto a la Sociedad titular como a los socios individualmente considerados, respecto a las utilidades o dividendos provenientes de la actividad favorecida;

3. Exención de los impuestos municipales sobre el activo de la empresa, durante el período que realicen sus operaciones en el país, contados a partir del inicio de operaciones.” ⁴⁹

Lo planteado previamente, es de conformidad a los Artículos citados, 1, 2, 3, 5, 8, 24 y 25 de la Ley de zonas Francas.

⁴⁹ Ley de Zonas Francas de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1998) Artículos citados, 1, 2, 3, 5, 8, 24 y 25.

3.2.4 Ley de impuesto sobre la renta de El Salvador

Al ser las empresas de Call Center de atención al cliente, un sujeto pasivo de la obligación tributaria del pago del impuesto sobre la renta, debido a que obtienen renta proveniente de la actividad empresarial que en este caso es comercial, deben de pagar dicho impuesto en un ejercicio de imposición comprendido desde el primero de enero hasta el treinta y uno de diciembre para efectos del cálculo del mismo esto de conformidad a los Arts. 2, 5, 13 y 24 de la Ley del Impuesto sobre la Renta de El Salvador los cuales disponen textualmente:

“Art. 2 Se entiende por renta obtenida, todos los productos o utilidades percibidas o devengados por los sujetos pasivos, ya sea en efectivo o en especie y provenientes de cualquier clase de fuente, tales como:

- a) Del trabajo, ya sean salarios, sueldos, honorarios, comisiones y toda clase de remuneraciones o compensaciones por servicios personales;*
- b) De la actividad empresarial, ya sea comercial, agrícola, industrial, de servicio y de cualquier otra naturaleza.”*

“Art. 5 Son sujetos pasivos o contribuyentes y, por lo tanto, obligados al pago del impuesto sobre la renta...

- a) De personas naturales o jurídicas domiciliadas o no;*
- b) los artistas, deportistas o similares domiciliados o no en el país, sea que se presenten individualmente como personas naturales o bien agrupados en conjuntos.”*

“Art. 13 Para los efectos del cálculo del impuesto:

- a) La renta obtenida se computará por períodos de doce meses, que se denominarán ejercicios de imposición. Las personas naturales y jurídicas,*

tendrán un ejercicio de imposición que comenzará el primero de enero y terminará el treinta y uno de diciembre;

b) Cuando el sujeto obligado dejare de existir o se retirare definitivamente del país terminando sus actividades económicas en él, antes de finalizar el ejercicio de imposición correspondiente, se deberá liquidar el impuesto sobre la renta que corresponda a la obtenida en dicho período.”

“Art. 24 Las personas jurídicas utilizarán el sistema de acumulación, o sea, determinarán sus rentas tomando en cuenta las devengadas en el ejercicio, aunque no estén percibidas, y los gastos incurridos, aunque no hayan sido pagados.”⁵⁰

Existe contradicción con la exención establecida en la ley de servicios internacionales, con respecto a la exención del impuesto sobre la renta antes planteado; pero, aunque sean normas secundarias de igual rango, prevalece la norma especial a la general.

De acuerdo a todo lo antes mencionado, no hay que dejar de lado al que en verdad realiza el servicio internacional de llamadas, el cual es la o la agente tele operador, que se encarga no solo contestar las llamadas sino también de asesorar y atender cualquier inquietud de los clientes de la empresa extranjera.

Pero el trabajador, queda sometido a la dependencia técnica y administrativa de la empresa que externaliza el servicio internacional de centros de llamadas y queda además sometido a la dependencia salarial y contractual de la empresa para la cual realiza dicha actividad delegada.

⁵⁰ Ley del Impuesto Sobre la Renta de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1991) Art. 24.

3.2.5 Ley de competencia de El Salvador

Art. 1. De la ley de competencia dispone que esta ley *tendrá por objeto la de promover, proteger y garantizar la competencia, mediante la prevención y eliminación de prácticas anticompetitivas que manifestadas bajo cualquier forma limiten o restrinjan la competencia o impidan el acceso al mercado a cualquier agente económico, afecto de incrementar, la eficiencia económica y el bienestar de los consumidores.*⁵¹

Por consiguiente, está prohibido cualquier tipo de acuerdos, convenios contratos entre competidores y no competidores, cuyo objeto sea limitar o restringir la competencia o impedir el acceso al mercado, es decir que los centros de llamadas (Call Center).

No se pueden realizar conductas desleales como lo son la desviación de la clientela o sabotear si fuera el caso sus redes informáticas a otras empresas con el objetivo de desplazarlos del mercado.

Art.2. de la ley de competencia destaca quienes quedan sujetos a esta Ley serán *“todos los agentes económicos, sean personas naturales, jurídicas, entidades estatales, municipales, empresas de participación estatal, asociaciones cooperativas, cualquier otro organismo que tenga participación en actividades económicas”*

Pero a nivel de Centro América Honduras si cuenta con este tipo de ordenamiento jurídico, esta es *“La Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales”*.

⁵¹ Ley de Competencia de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 2004) Art. 1.

La cual en su artículo 1 tiene por objeto establecer las normas generales y procedimientos bajo los cuales deben funcionar dentro de su territorio los Centros de Llamadas (Call Center) y los centros de tercerización de servicios Empresariales (BPO'S) así como los beneficios y obligaciones de los titulares que desarrollen administren u operen los mismos.

A lo cual dicha Ley los denomina como establecimientos que cuentan con la tecnología y personal adecuado para facilitar entre un comerciante, comercial o social, o de una persona natural o jurídica, y de sus clientes o usuarios localizados en cualquier parte del territorio nacional o en el extranjero.

Brindándoles asistencia relacionada entre otros, con el suministro de información comercial, promoción y ventas o técnicas sobre productos o servicios, recepción de pedidos, atención de reclamos, reservaciones, o confirmaciones, saldo de cuentas, telemarketing y cualquier otra actividad análoga.

3.2.6 Código de trabajo de El Salvador

Desde el inicio de este capítulo, todas las anteriores legislaciones, que van encaminadas a la creación de dichas empresas, que, al momento de iniciar las labores, dan pie al nacimiento de muchas obligaciones y derechos para las y los trabajadores de estas empresas, y entre el cual encontramos el derecho a formar sindicatos.

En esta parte del capítulo se observan cuáles son los requisitos para formar sindicatos, las disposiciones legales pertinentes a ellos y todo lo que tengan que ver con la regulación de los mismos para que funcionen en base a lo establecido por la ley:

Requisitos legales para la formación de los sindicatos.

La OIT ha amparado diversos convenios, recomendaciones, resoluciones y declaraciones con el objetivo de garantizar el ejercicio de la libertad sindical por parte de los trabajadores y los empleadores, entre estos destacan el Convenio número 87, relativo a la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, y el Convenio número 98, relativo a los principios del derecho de sindicación y de negociación colectiva.

Estos convenios, crean un marco amplio que engloba diversos temas cuya aplicación y cumplimiento garantizan la aplicabilidad de la libertad sindical, entre los principios que concretizan la libertad sindical, se encuentra el derecho de sindicación, basado en la disposición del Art. 2 del convenio 87; para crear un sindicato, los trabajadores y las trabajadoras deben seguir ciertas reglas, establecidas por la ley exactamente en el art. 47 de la constitución, previamente citado.

Requisitos de fondo y de forma de los sindicatos.

Los arts. 211 y 212 de nuestro código de trabajo en resumen nos da el inicio de los requisitos que todo sindicato de trabajadores y de patronos necesita para constituirse y funcionar y detalla un mínimo de treinta y cinco miembros.

Pero cuando el sindicato no representa la mayoría antes mencionada, el reconocimiento que del sindicato se hiciese por parte del patrono será voluntario y consiente sobre dicha situación. Mientras tanto el sindicato de patronos, se deberá de constituirse con un mínimo de siete patronos sin que se establezca un máximo ya que los sindicatos siempre son para favorecer a la colectividad y no a una sola persona.

Para que los sindicatos constituidos de acuerdo con el código de trabajo con relación al artículo 219, *“tengan existencia legal, deberán obtener personalidad jurídica. Con ese objeto, las personas designadas por el sindicato deberán presentar al Ministerio de Trabajo y previsión social:*

- a) Copia del acta de la asamblea de fundación del sindicato, debidamente certificada de conformidad a los Artículos 213 y 214.*
- b) Dos ejemplares de los estatutos sindicales, con la certificación del acata de sesión o sesiones que hubiesen sido aprobadas.*

En el plazo de diez días hábiles contados a partir de su presentación el Ministerio de Trabajo y Previsión Social examinará los estatutos con el objeto de determinar si los mismos se ajustan a la ley. Si no advirtiese anomalías o estas hubiesen sido subsanadas, concederá la personalidad jurídica y mandará a inscribir el sindicato en el registro respectivo.

La resolución que conceda la personalidad jurídica, o en su caso la constancia de silencio administrativo, así como los estatutos sindicales, se publicarán gratuitamente en el Diario Oficial.

El sindicato podrá a su costa publicar la resolución o la constancia del silencio administrativo en un diario de mayor circulación nacional, la existencia del sindicato se probará con el mencionado diario o con una constancia expedida por el Ministerio de Trabajo, en la que se especificará:

- 1° A que directivos confieren los estatutos la representación legal del sindicato;*
- 2° Número, fecha y Tomo del Diario Oficial en que figura publicada la resolución y los estatutos;*
- 3° Número del libro y de la inscripción del sindicato en registro respectivo.”*

Requisito de fondo.

Los requisitos de fondo son los elementos que integran el ser social y sindical el sindicato es una asociación de personas, pero no todas las personas pueden constituir sindicatos, ya que para que se logre conformar un sindicato tiene que haber una característica especial en la persona y esta es que sea trabajadora o trabajador, o patrono (si es sindicato de patronos). En consecuencia, una asociación de personas que no posea esta característica, podrá ser una asociación civil o mercantil mas no así un sindicato.

El objeto de la asociación deberá ser el estudio, mejoramiento y defensa de los intereses de los miembros, como lo son el respeto de horarios de trabajo, horas de descanso, lugares de descanso.

Los requisitos de fondo son:

- a) Si es sindicato de patronos o de trabajadores, si es de trabajadores indicar su calidad como trabajador (art. 211 CT);
- b) Mayores de 14 años de edad (art. 210 CT y art 100 LEPINA),
- c) Indicar la nacionalidad (Art. 213 literal "a" CT),
- d) Sexo (establecer el género),
- e) Clase de sindicato a formar (Art, 213 literal "b"),
- f) Sindicato de trabajadores contara con un mínimo de treinta y cinco miembros, y siete miembros para los sindicatos de patronos (Art. 211 CT).

Los Requisitos de forma son:

La libertad sindical posee un sentido de universalidad que corresponde a las esenciales mejoras del derecho del trabajo, por lo que no puede haber trabajadores de primero y segunda clase, sino todos son iguales ante la ley.

En consecuencia, puesto que todos los seres humanos, cualquiera que sea su actividad laboral bajo un patrono, están amparados por el principio de la libertad sindical, todos son aptos para devenir sujetos de relaciones laborales y constituir o ingresar a un sindicato.

Los requisitos que deben de cumplir para formalizar un sindicato son los siguientes:

- a) Copia autorizada del acta de la asamblea constitutiva, con un mínimo de treinta y cinco miembros;
- b) una lista con el número, nombre y domicilio de los trabajadores, así como los datos de los patronos, empresas o establecimientos en los que presten sus servicios;
- c) copia de los estatutos;
- d) copia del acta de la asamblea en que se elija a la directiva. Todos los documentos anteriores deberán ser autorizados por el Secretario General y el de Actas.

El registro de un sindicato solo puede negarse, o ya registrado cancelarse, cuando no cumpla con los requisitos antes mencionados o en caso de disolución, el silencio administrativo de parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, equivale al reconocimiento del sindicato que es formado por trabajadores.

Al respecto los sindicatos solo se disuelven por el voto de las dos terceras partes de sus miembros o por transcurrir el tiempo fijado en sus estatutos.

Es importante mencionar que los trabajadores de confianza no pueden incorporarse a los sindicatos de los demás trabajadores, en el Art. 47 inc. 1° de la Constitución de la Republica, esta instituido el derecho de asociarse a

los patronos y trabajadores privados, como también los trabajadores de las instituciones oficiales autónomas, sin hacer distinción alguna entre ellos.

Según a su finalidad, en la defensa de sus respectivos intereses, pudiendo lograrse por medio de asociaciones profesionales o sindicatos.

En este sentido pueden tomarse como sinónimos, pues lo que se da entre una y otra institución de género a especie, donde la asociación profesional es el género y el sindicato es la especie, para algunos profesionales en la materia esta relación es errónea pues deja esta concepción lugar a la confusión, debido a que según su opinión una y otra persiguen finalidades muy particulares, dándose una mejor claridad en la práctica.

Un sindicato perseguirá siempre mejores prestaciones, tratados más adecuados y humanos a los trabajadores, mejores propuestas salariales y mejorar condiciones sociales y profesionales; que persiguen otros fines lícitos. Esta concepción surge de la realidad laboral en la que el patrono es el sujeto de la relación laboral que posee el poder económico y político.

Sin embargo, la ley secundaria distingue en el art. 204 del Código de Trabajo, el mismo derecho sin resaltar ningún tipo de distinción o contradicción para patronos y trabajadores.

Este cuerpo de leyes, ha establecido un cúmulo de requisitos que debe cumplir todo trabajador que desee constituir o formar parte de un sindicato, regulando el Art. 210 C.T. como la edad mínima de catorce años, en cambio para el sindicato de patronos en el art. 212 inc. 2º del mismo cuerpo legal, dispone que la edad mínima es de veintiún años o de los menores habilitados de edad, lo que actualmente no tiene validez por existir una

derogación tacita como consecuencia de la entrada en vigencia la LEPINA en su artículo 100 que da referencia a los menores de edad y que se incorpora a modo de referencia: *“Art. 100. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a asociarse voluntaria y libremente para el desarrollo de cualquier actividad lícita, dentro de los límites establecidos por las leyes. Los adolescentes desde los catorce años pueden constituir asociaciones...”*, estableciendo que es toda persona natural que no hubiere cumplido los dieciocho años de edad.

En el caso que el patrono sea una persona jurídica, este requisito se extiende a sus representantes o apoderados debidamente autorizados.

Al momento de darle vida a un sindicato debe de haber número de trabajadores que deben concurrir para la constitución de un sindicato, nos referimos al art. 211 inc. 1° C.T. se exige un mínimo de siete para patronos y treinta y cinco para los trabajadores.

El art. 213 C.T. se exige una serie de requisitos que se debe de cumplir desde la reunión inicial de la constitución de un sindicato.

Se levanta un acta de fundación con los datos que esta debe contener; así deja a los interesados de solicitar la presencia de un notario, de uno o más delegados del Ministerio de Trabajo, cuya función será certificar el acta de fundación en el mismo momento, situación en la que se ve la intervención del Estado en el nacimiento de estas organizaciones.

En el acta de fundación debe ser firmada por las personas fundadoras y en caso que estos no supiesen firmar, lo podrán hacer otras a ruego, de la mencionada acta se deberá comunicar inmediatamente al empleador

interesado, con copia remetida al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en el caso de este Ministerio no tuviese una dependencia o representante en el lugar de constitución se podrá remitir el acta a la autoridad municipal.

Una vez presentada el acta de fundación a la autoridad competente y setenta días después de la inscripción del sindicato, los miembros fundadores, en un máximo de treinta y cinco, gozaran de las garantías del Código de Trabajo regula, siendo este el efecto que lo produce.

Prohibiciones contenidas en el código de trabajo.

La expresión Libertad Sindical, debe ser entendida en el sentido amplio de su contenido, tanto que el trabajador no puede ser obligado a pertenecer a un determinado sindicato, como tampoco a que se organice bajo presión. El art. 205 CT, contempla una serie de prohibiciones como son:

- a) Coaccionar a otra persona para que ingrese o se retire de un sindicato, salvo en caso de expulsión por causa previamente establecida en los estatutos.
- b) Impedir al interesado que concurra a la constitución de un sindicato o coaccionar a alguien para que lo haga.
- c) Hacer discriminaciones entre los trabajadores por razón de sus actividades sindicales o tomar represalias contra ellos por el mismo motivo.
- ch) Ejecutar actos que tengan por finalidad impedir que se constituya un sindicato o que se encamine a disolverlo o someterlo a control patronal.
- d) Atentar en cualquier forma contra el ejercicio legítimo del derecho de asociación profesional. Las prohibiciones contempladas en el mencionado artículo, no van dirigidas a un solo sector, sino que a todos, no solo se está refiriendo al sindicato constituido, sino al que está por constituirse.

Así el literal a) se refiere a un sindicato ya formado; por el contrario, el b) trata de uno por constituirse, y el literal c) es una prohibición dirigida al patrono, dado que, es quien puede hacer tales discriminaciones a un trabajador por encontrarse sindicalizado y como producto de ellos tomar algún tipo de represalias; por su parte está planteando tres casos diferentes:

Impedir que se constituya un sindicato.

Tratar de disolverlo.

Tratar de someterlo al control patronal.

Las tres situaciones antes manifestadas, constituyen realidades en la práctica, dado que un patrono muchas veces obstaculiza el proceso de constitución de un sindicato, el hecho de despedir un número suficientes de trabajadores dispuestos a organizarse, obstruiría lo pretendido por dicho sector debido a que el artículo 211 CT.

En su inciso 1° establece un número de miembros para poder formarlo, el mismo patrono puede intentar disolver un sindicato ya constituido haciendo actos que lleven a los miembros a caer a las causas que regula el artículo 232 CT y por último tratar el patrono de verse inmerso en el control sindical.

Algunos directivos sindicales olvidan el fin que los movió a organizarse, vale decir que llegan a arreglos con los patronos olvidándose que no pretendían alcanzar intereses particulares si no que colectivos; la otra forma sería la existencia de sindicatos financiados por patronos que también operan en la práctica, llamándoseles “sindicatos que existen de apariencia.”

A pesar de constituir lo antes citado, prohibiciones legalmente reguladas, es inevitable que se den la razón es la misma, los privilegios que de hecho el sector patronal sigue teniendo.

El legislador también estableció otro tipo de prohibición en el artículo 206 CT. Consistente *en la existencia de sindicatos mixtos, son aquellos formados por patronos y trabajadores*⁵².

La razón es obvia, puesto que resulta inimaginable que un sindicato de este tipo tuviese un feliz funcionamiento, dado que los intereses perseguidos por unos y otros son totalmente distintos; lo que resultaría difícil que sobreviviera.

El art. 207 CT. Contempla la igualdad que debe existir entre todos los miembros de un sindicato como un principio democrático, valga señalar el derecho a voto, sin ningún tipo de preferencia.

Así también en el inc. 2° establece que *“la calidad de miembro de un sindicato y el ejercicio de los derechos que de esta dependen, son estrictamente personales; permitiendo la representación de un miembro por otro, en el caso que se llenen los requisitos siguientes”*⁵³:

1°) *Que la representación se otorgue por escrito y se acompañe del comprobante de identificación extendido por el sindicato al miembro representado,*

2°) *Que cuando tenga lugar en un sindicato organizado en secciones o subsecciones tanto el representante como el representado, pertenezcan a la misma sección o subsección.”*⁵⁴ Por lo que este artículo deja en claro que la calidad de miembro sindical en ningún momento puede ser transmitida por causa de muerte ni transferida entre vivos.

⁵² Código de Trabajo de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa 1972)

⁵³ Ibid

⁵⁴ Telemarketing, ¿cómo vender por teléfono? (España, 2016) <https://www.foromarketing.com/telemarketing-ventas-por-telefono/>

Los casos únicos contemplados por el Código de Trabajo son los señalados en el numeral 1° del artículo 207 CT lo que resulta razonable por ser una forma más idónea de comprobar la representación, debido a que si se hubiese permitido en forma oral no tuviera credibilidad y más aún la presentación del comprobante de identificación que respalda la representación otorgada.

Por otro lado, numeral 2° siempre del Art. 207 CT que no se podrá dar la representación cuando se trate de acordar la disolución del sindicato, de las secciones o subsecciones si estos no pertenecen a la misma seccional o sub-seccional.

CAPITULO IV

DERECHO A LA SINDICALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES QUE SE DEDICAN A LA PRESTACION DE SERVICIOS (CALL CENTER)

Los Centros de Llamadas (Call Centers) son una oportunidad de prestar un servicio inmediato a través del teléfono con el propósito de acortar distancia entre la empresa y el cliente para así facilitar la atención centralizada dependiendo de las necesidades de cada uno de los clientes, las personas que contestan las llamadas en un Call Center reciben el nombre de Agente Teleoperador, ya que se encargan no solo de contestar las llamadas sino también deben de tener la capacidad de asesorar y atender cualquier inquietud de los usuarios.⁵⁵

4. Los centros de llamadas (Call Center)

Los Call Center conforman un servicio que ofrecen cada vez más empresas al ser un medio eficaz para la atención al cliente porque mediante el teléfono se pueden hacer consultas, quejarse, operar con el banco, comprar productos o contratar servicios; en un Call Center, el representante en el teléfono es la voz e imagen de la empresa ante los clientes, y la calidad en el servicio brindado es muy importante ya que de eso depende que el cliente continúe siendo fiel o se pierda para siempre, por lo tanto, para que un Call Center triunfe y avance su economía y sus ganancias, necesita obligatoriamente de su talento humano altamente capacitado y en aprendizaje continuo.

⁵⁵ Diana Verónica Castillo Andrade, "Plan de capacitación para el personal gerencial y operativo de los "Call Center" Del Municipio De San Salvador, Caso Ilustrativo". (Trabajo de Grado, Universidad de El Salvador, 2012), 37-42

4.1 Definición de Call Center

Para definir lo que significa la palabra Call Center, según su traducción del idioma inglés es: Centro de Llamadas.

Call Center: La palabra Call Center 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.⁵⁶

Centro de llamadas: Un centro de llamadas, también denominado en inglés Call Center, es un espacio donde teleoperadores, supervisores y agentes realizan o reciben llamadas hacia clientes con el objetivo de resolver sus dudas o realizando servicios comerciales que aporten rentabilidad a la empresa.⁵⁷

En un centro de llamadas es necesario contar con teléfonos, computadoras y personal humano para implementar los métodos de trabajo y procesos para cumplir los objetivos que tiene la empresa, ya sean comerciales o de atención al cliente; llamadas entrantes, normalmente están destinadas a resolver dudas, aclarar información de la marca, recibir quejas de los usuarios, llamadas salientes.

Los centros de llamadas se suelen utilizar mayoritariamente con fines comerciales de venta de productos o la promoción de servicios técnicos o sistemáticos.

⁵⁶ Definición de Call Center, Julián Pérez Porto y Ana Gardey, (España 2011) <https://definicion.de/call-center/>

⁵⁷ Definición de Centro de Llamadas, (España, 2017) <http://economipedia.com/definiciones/centro-de-llamadas.html>

4.2 Clasificación de los Call Center

Los Centros de Llamadas (Call center), se pueden clasificar como Call Center de Ventas, Call Center de Servicios y Call Center de soporte técnico, siendo cada uno de estos un elemento necesario para las empresas que se dedican a prestar este servicio, donde podemos encontrar empresas que se dedican al marketing de ventas por vía telefónica en donde los operadores hacen la función de un vendedor vía telefónica en donde llama a su potencial cliente le ofrece los productos que como empresa están comercializando y dependiendo de las estrategias de venta que utilice el Teleoperador así será concretada o no la venta.

En los Call Center de servicios puede verse de dos maneras, el primero para comercializar algún servicio que brinda la empresa y el segundo para solventar algún inconveniente que tuvo el cliente con el servicio que le fue brindado y es así como el Teleoperador realiza la gestión para solventar la necesidad del cliente en una manera más rápida.

El Call Center de Soporte Técnico es aquel que el cliente realiza la llamada al Call Center de la empresa en donde realizó la compra ya sea de un equipo electrónico para que sea conectado o se le verifique por daños y fallas en el sistema y es en donde el Teleoperador evalúa la situación y si el problema se puede solventar vía electrónica o necesita realizar una visita a la empresa y llevar el electrodoméstico al área de soporte técnico de la empresa.

Por lo tanto, según su clasificación de acuerdo a las necesidades de las empresas, a las necesidades de los clientes y potenciales clientes, la anterior clasificación de los centros de llamadas (Call Centers), se estructura para un

mayor entendimiento y apreciación de las funciones de cada uno de acuerdo a su clasificación.

4.2.1 Call center de ventas

Las ventas telefónicas pueden ser directas o indirectas, y estas últimas suelen hacerse con técnicas de persuasión estudiadas milimétricamente, puede destinarse a establecer comunicaciones con los clientes, los potenciales clientes, los proveedores, los socios comerciales u otros grupos.

Su función está determinada por cada empresa, si la necesidad de la empresa es captar clientes por vía telefónica se pone en marcha el servicio de televenta o comúnmente llamado *“telemarketing esta es una herramienta de venta englobada dentro del Marketing Directo y especializada en vender un producto o servicio telefónicamente, con el cual se contrata personal que es el que se encargara de realizar las ventas vía telefónica y así lograr un mayor acercamiento a los potenciales clientes”*.⁵⁸

Para lograr el acercamiento a los clientes se requiere de técnicas o claves para vender en un Call Center y son detallados a continuación:

Ser extrovertido: tener la confianza necesaria al momento de comunicarse con el cliente, saberse expresar ya que normalmente el consumidor tiende a depositar su confianza, o parte de ella, en su asesor de ventas, por eso, si eres un Teleoperador tienes que sentirte cómodo y seguro a la hora de hablar con el cliente para así, poder transmitirle todos los beneficios que tendrá al obtener el producto que le ofreces, la conversación tiene que ser fluida y respetuosa, manteniendo el respeto hacia el cliente.

⁵⁸ Cinco claves para vender en un Call Center (México, 2017) <https://www.salesland.net/blog/5-claves-para-vender-en-el-call-center>

Apoyarse con una base de datos: las bases de datos facilitan el trabajo de todo vendedor estas sirven para identificar un posible cliente, ya sea porque ha tenido contacto previo la empresa, o simplemente porque se quiere contactar con ellos para proporcionar los productos.

Cuestionario: es aconsejable realizar un cuestionario porque en la mayoría de veces las preguntas y respuestas siguen un patrón que, por lo general, se repite. Y esto por si la persona a la que se intenta contactar no se espera la llamada, lo mejor es comenzar con un formulario de preguntas y respuestas elaborado previamente.

Motivación mediante incentivos: en toda empresa que se dedica al rubro de los Call Center de Ventas es de tener por seguro que si un trabajador logra las metas saldrá ganando buenos bonos e incentivos por ser un buen televendedor.

Aprovechar el material de trabajo: en todo Call Center se cuentan con las herramientas necesarias para la realización de las labores que tiene en su trabajo un teleoperador de ventas.

En la actualidad las nuevas tecnologías han permitido sofisticar enormemente las técnicas de venta telefónica, dotándola de mayores y mejores medios y ampliando su campo de aplicación e incrementando así su eficacia.

Por eso son muchas las empresas que han visto la importancia que tiene hacer un buen uso de ese invento tanpreciado que es el teléfono, para lograr conseguir ventas; podemos decir que el vender y comunicarse bien es todo un arte y como tal, es necesario practicar pero también es necesario

adoptar una mentalidad positiva ya que el que está en representación de la empresa en el momento de la llamada telefónica es el teleoperador y depende de él, dar una buena imagen al cliente de la empresa que se está representando.⁵⁹

4.2.2 Call Center de servicios

El Call Center puede ser operado por la propia compañía o tercerizado en una empresa externa, hay firmas que se dedican a establecer centros de llamadas con la infraestructura necesaria y el personal entrenado y comercializan dicha prestación contratando gente que pueda realizar su trabajo de forma remota.

“Esta última opción es cada vez más común, gracias a las comodidades que brinda Internet, ya que permite hacer un seguimiento constante a través de sistemas de mensajería instantánea y enviar documentos con información relevante a los empleados sin ninguna demora.”⁶⁰

Los Call Center han crecido a través de los años independientemente del tipo de centro de llamadas que las empresas decidan implementar, uno de sus principales objetivos ha sido el desarrollo del servicio de atención al cliente ya que estos son la base fundamental de cualquier empresa.

Porque es por medio de los clientes que se mantiene la reputación de empresa y de las marcas que se distribuyen; sino que también la apertura a nuevas oportunidades de negocio.

⁵⁹ ibid

⁶⁰ La importancia del servicio de atención al cliente atención al cliente call center (España, 2018) <http://www.empresacallcenter.com/2018/02/16/importancia-atencion-al-cliente/>

En cualquier tipo de servicio, incluido la atención al cliente por medio de un Call Center, suele ser una actividad que ofrece un beneficio a la parte interesada; por lo que es importante realizar dicha actuación de la mejor forma posible debido a los beneficios que puede traer consigo, por eso el servicio al cliente es el resultado de la interconexión de las partes involucradas más allá de esto, la atención al cliente por medio de un Call Center debe ser un servicio de calidad que logre superar las expectativas de los clientes, es por ello que la atención al cliente de un Call Center es un elemento esencial para ganarse la confianza de los usuarios y hacer de ellos un complemento para las empresa.

4.2.3 Call Center de soporte técnico

Los Call Centers que ofrecen el Servicio de Soporte Técnico consiste en la recepción de llamadas de los clientes que tienen algún tipo de problema técnico en sus aparatos electrónicos, por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios en el hardware o software de una computadora de esta manera los agentes del Call Center resuelven los problemas de estos clientes mediante las especificaciones que dictamine dicha empresa.⁶¹

El Soporte Técnico: es una asistencia que brindan las empresas para que sus clientes puedan hacer uso de sus productos o servicios, la finalidad del soporte técnico es ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas mediante la recepción de llamadas de los clientes que posean algún tipo de problema técnico. De esta manera, los agentes del Call Center resuelven los problemas de estos clientes mediante las especificaciones que dictamine dicha empresa.

⁶¹ Soporte Técnico de la Empresa Apple, (España, 2019) <https://support.apple.com/es-es>

Por lo general, las empresas de informática cuentan con soporte técnico a disposición de sus usuarios esta atención se brinda por teléfono, a través de Internet y en algunos casos mediante visitas del personal al domicilio del cliente, el soporte técnico puede contribuir a resolver a distancia un error de programación en un software o una instalación defectuosa de un hardware.

La atención que se brinda a través del soporte técnico no suele incluir la capacitación o la formación del usuario que este puede no utilizar bien el software que ha adquirido, esto quiere decir que, si la persona se comunica con el soporte técnico porque no sabe utilizar el servicio llamara al Call Center de soporte técnico para solventar sus dudas.

4.3. Calidad de trabajador de los empleados de las empresas que se dedican a la prestación de servicios (Call Center)

Concepto de Empresario: es aquella persona que es dueña de una empresa, un negocio o una industria y como tal se encarga de su dirección y gestión, teniendo como finalidad primordial la obtención de beneficios económicos.

También se le denomina patrono o empleador y esta puede ser cualquier persona natural o jurídica que se obliga a remunerar por el trabajo que el trabajador realiza o le presta en virtud de un contrato de trabajo.

Tal como lo regula el Código de Trabajo de El Salvador en la cual trata sobre la relación entre trabajador y patrono que en su Art. 2.- literalmente dice: “las disposiciones de este código regulan: a) las relaciones de trabajo entre los patronos y trabajadores privados; y, del código de trabajo.”⁶²

⁶² Código de Trabajo de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa 1972), Art. 2

Entonces, el ámbito de trabajo del empresario es una empresa que puede dedicarse diversas actividades económicas, tal es el caso de una empresa agrícola ganadera, una empresa de construcción, de espectáculos, o de ventas de servicios, por nombrar algunos ejemplos corrientes.

Si bien el empresario suele tomar unilateralmente las decisiones que atañen al negocio en el que está inserto su empresa, también es habitual que un empresario se asocie con otro colega para por ejemplo codirigir una empresa y entonces en este caso ambos son los encargados de decidir las políticas de acción y obviamente también son socios a la hora de compartir los dividendos que ingresan a la empresa en cuestión.

El empresario es el encargado de tomar las decisiones más sensibles de la empresa que dirige tampoco es capaz de hacer todo y desempeñar las diversas funciones que son necesarias para que una empresa funcione, por tanto, es necesario que delegue aquellas tareas o actividades que no estén vinculadas con las decisiones, a empleados que contrata justamente para que las lleven a cabo con eficiencia y así; él poder ocuparse de lo inherente a la maximización de beneficios.

En tanto, así como el empresario obtiene los réditos que se suceden de la explotación del negocio también será el responsable legal frente a lo que la justicia demande de él por ocupar ese rol.

Si una empresa incurre en una falta grave contra un cliente, por ejemplo, lo estafa, entonces, el empresario, dueño y responsable de la firma será quien deberá responder ante la justicia por ese incumplimiento, la pena que la justicia llegue a determinar por su accionar la deberá complementar el empresario, dueño del negocio.

Concepto de gerente: se designa con el término de gerente a aquella persona que en una determinada empresa u organización tiene la responsabilidad y las tareas de guiar a los demás, de ejecutar y dar órdenes y de lograr que las cosas se hagan para poder cumplir cierta y correctamente con el objetivo y la misión que promueve la organización; el gerente es el representante patronal en la empresa.

Se encuentra regulado en el Código de Trabajo de El Salvador en el Art. 3.- que literalmente dice: “Se presume de derecho que son representantes del patrono en sus relaciones con los trabajadores: los directores, gerentes, administradores, caporales y, en general, las personas que ejercen funciones de dirección o de administración en la empresa, establecimiento o centro de trabajo. Los representantes patronales en sus relaciones con el patrono, están ligados por un contrato de trabajo”.⁶³

“Si bien la misión que tiene un gerente dependerá en gran medida del tipo de industria y las características del contexto en el cual opera, entre sus habilidades y responsabilidades básicas se encontrarán las siguientes:

Incrementar el estado de la tecnología de la empresa, darle una determinada orientación y dirección a la organización, perpetuar la misma,

Trabajar siempre a favor de la productividad, satisfacer y mantener una cordial relación con los empleados y satisfacer los deseos y las demandas que le exija la comunidad en la cual está inserta la organización”.⁶⁴

⁶³ Código de Trabajo de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa 1972), Art. 3.

⁶⁴ definición ABC (España, 2012) <https://www.definicionabc.com/negocios/empresario/Concepto-de-Supervisor>

Concepto de supervisor: el término supervisor se aplica en todos los niveles de la administración a quienes dirigen las actividades de otros. Pero se ha vuelto costumbre aplicarlo solo a las personas de los niveles inferiores de la jerarquía administrativa.⁶⁵

El supervisor es un elemento clave dentro de cualquier organización, de él depende la calidad de trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de buenas actitudes por parte de los trabajadores. El supervisor dirige y evalúa el trabajo y conoce a todos los trabajadores, es un representante del patrono en la empresa.

Características del supervisor: conocimiento del trabajo: Esto implica que debe de conocer la tecnología de la función que supervisa, las características de los materiales, la calidad deseada, los costos esperados los procesos necesarios, etc.

Conocimiento de sus responsabilidades: esta característica es de gran importancia, ya que ella implica que el supervisor debe conocer las políticas, reglamentos y costumbres, su grado, de autoridad, sus relaciones con otros departamentos las normas de seguridad, producción calidad, etc.

Habilidad para instruir: el supervisor necesita adiestrar a su personal para poder obtener resultados óptimos. Las informaciones, al igual que las instrucciones que imparte a sus colaboradores deben ser claras y precisas.

Habilidad para mejorar métodos: el supervisor debe aprovechar de la mejor forma posible los recursos humanos, materiales, y técnicos y todos los que la

⁶⁵ Concepto de supervisor (España, 2010) <https://www.emprendepyme.net/caracteristicas-del-supervisor.html>

empresa facilite, siendo crítico en toda su gestión para que de esta manera se realice de la mejor forma posible, es decir mejorando continuamente todos los procesos del trabajo.

Habilidad para dirigir: el supervisor debe liderar a su personal dirigiéndolo con la confianza y convicción necesaria para lograr credibilidad y colaboración de sus trabajos.

Concepto de Jefe de Área: es la persona que conoce de las expectativas de los superiores y también sabe de las demandas del personal.

Es el responsable de la administración de que el trabajo esté bien en tiempo y forma de acuerdo a las solicitudes de la gerencia.

Es el elemento clave del trabajo diario, es la imagen y el compromiso del área que está bajo su cargo.

4.3.1 Relaciones patrono trabajador en los Call Centers

Para que las personas naturales puedan realizar sus labores o prestar sus servicios en los centros internacionales de llamadas conocidas como Call Center, es necesario que los una un vínculo jurídico laboral que se materializa en un contrato individual de trabajo, el cual es firmado por patrono y el trabajador; del contrato firmado en algunas ocasiones se le otorga una copia al trabajador y en algunas veces no; a pesar de lo que establece el Código de Trabajo de El Salvador en el Art. 18. que literalmente dice: “Sin perjuicio de lo que este Código dispone para los casos de excepción, el contrato individual de trabajo, así como su modificación o prórroga, deberá constar por escrito, en tres ejemplares; cada parte

contratante conservará uno de éstos y el patrono remitirá el tercero a la Dirección General de Trabajo, dentro de los ocho días siguientes al de su celebración, modificación o prórroga. La omisión de las anteriores formalidades no afectará la validez del contrato. El contrato escrito es una garantía en favor del trabajador, y su falta será imputable al patrono”.

4.3.2 Definición y regulación del contrato individual de trabajo

Definición de contrato individual de trabajo: es aquel por el cual una persona física denominada el trabajador se compromete a realizar obras o servicios para una persona física o jurídica denominada el empleador bajo la dependencia y subordinación de este, quien, a su vez se obliga al pago de una remuneración determinada.

Las empresas dedicadas a la prestación de servicios Call Center, deciden efectuar un contrato individual de trabajo para cada uno de sus trabajadores como lo establece el Código de Trabajo de El Salvador en el inciso primero del Art. 17.- que literalmente dice: “Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su denominación, es aquél por virtud del cual una o varias personas se obligan a ejecutar una obra, o a prestar un servicio, a uno o varios patronos, institución, entidad o comunidad de cualquier clase, bajo la dependencia de éstos y mediante un salario”.

A través de la historia se han desarrollado varias teorías que explican la naturaleza jurídica del contrato individual de trabajo. En ese sentido, el contrato individual de trabajo posee diversos esquemas tradicionales que explican su naturaleza jurídica, los cuales se dividen de la siguiente manera:

- a) Teoría Contractualista: parte del supuesto de que el Derecho del Trabajo es, por su naturaleza, de Derecho privado, concretamente dentro del

Derecho de las Obligaciones. Esta teoría tuvo su auge dentro del liberalismo clásico, teniendo como principio absoluto la autonomía de la voluntad.

Como consecuencia, el Derecho Laboral no fue considerado como una rama independiente dentro del ordenamiento jurídico si no que fuese absorbido dentro del Derecho común.

Bajo la teoría contractual, este fenómeno de la sociedad civil como el cambio de los seres humanos de un Estado Comunal a un Estado que va a regir a todos por igual, de esta manera autores como: Rousseau han descrito de manera peculiar y del desarrollo del hombre en la sociedad, es posible que la concepción contractualista incida en una manera sociológica de entender al mismo hombre desenvuelto en el mundo en el que vive.

En el contrato social de Juan Jacobo Rousseau se pretende explicar no sólo el origen histórico y existencial de la sociedad político, sino también y sobre todo el origen institucional de la misma. “La sociedad política o Estado es una sociedad convencional; por consiguiente, su estructura social específica queda completamente al arbitrio de los socios, quienes pueden: estructurarla, variarla y modificarla a su gusto y conveniencia”⁶⁶.

Todo depende del contrato social, que ellos pactan y pactan libremente como mejor les parece. El Contrato social es, por consiguiente, origen de todos los derechos ciudadanos, fuente de moralidad y de justicia.

Por el cada asociado aliena a la comunidad, su persona y todos sus derechos. Dentro de esta corriente, se encuentran las siguientes teorías civilistas:

⁶⁶ Juan Jacobo Rousseau El contrato social o principios de derecho político (España, 1999)
– Copyright www.elaleph.com Todos los Derechos Reservados

b) Teoría del arrendamiento: esta es formulada principalmente por Planiol, quien considera la cosa arrendada consiste en la fuerza de trabajo de cada persona, energía utilizable por otro, como la de una maquina o la de un caballo. Viendo, así las cosas, el trabajador vendría a ser el arrendante el patrono el arrendatario.

Esta teoría radica en que en un contrato de arrendamiento hay que hacer la entrega material de una cosa para que el arrendatario se sirva de ella y por lo tanto hay obligación de devolverla, la crítica a esta teoría es que la fuerza de trabajo no se puede devolver, ya que el trabajo no se puede equiparar a una cosa puesto que esta es inseparable del trabajador.⁶⁷

c) Teoría de la compraventa: de acuerdo a esta teoría se sostiene que el trabajador vende al empleador su trabajo por un precio convenido, en donde eso es una venta y hace que esté sujeto a las leyes de la oferta y la demanda.

“Tal como la plantea Francesco Carnelutti, quien considera al contrato de trabajo como una compraventa, pero dice que lo que se compra es la energía, la fuerza del trabajador, de igual manera que se compra la energía eléctrica”⁶⁸, este autor indica que hay que diferenciar la energía de su fuente, ya que el objeto del contrato no es la fuente, sino la misma energía.

Por lo tanto, no puede ser el objeto del arrendamiento porque la energía no se puede devolver como sucedería en un contrato de arrendamiento por lo

⁶⁷ Mario De La Cueva. El nuevo derecho mexicano del trabajo.<http://derecholaboral1urbe.blogspot.com/2011/05/teoria-de-la-relacion-de-trabajo.html>

⁶⁸Lesly Susana Ardon Barahona, Rebeca Esmeralda Escobar Reyes, “La eficacia de los derechos laborales de los trabajadores contratados por empresas *outsourcer* en el salvador.” (Trabajo de grado Universidad de El Salvador, 2016), 62

tanto únicamente es ser objeto de un contrato de compraventa. Para el marxismo sigue siendo una compraventa en lo que el mundo Capitalista se refiere.⁶⁹

En relación al tema de investigación el capitalismo se pone de manifiesto ya que estas empresas denominadas Call Centers o centros de llamadas invierten sumas millonarias en diferentes países para prestar sus servicios contratando o empleando a trabajadores que en su mayoría son jóvenes que vendría a ser la clase proletaria, pues para muchos de estos empleados es su primer empleo y muchas veces se ven obligados a vender su fuerza de trabajo a costa de salarios poco ajustado para las múltiples necesidades que estos poseen, siendo así objeto de abusos de sus derechos.

d) Teoría del contrato de sociedad: establece que así como en el contrato de sociedad, en el de trabajo las partes ponen algo en común, con miras a distribuirse entre ellas los beneficios que resulten; uno de los contratantes, el patrono, lleva su industria y su capital en tanto que la otra, el trabajador, aporta su trabajo, es decir, que ambos realizan aportes y se dividen los beneficios⁷⁰, con respecto a esta teoría, las objeciones son aún mayores, ya que: no existe ánimo de formar una sociedad; no hay un fin común.

e) Teoría del Mandato: cuando esta teoría se confronta con la realidad pierde credibilidad, pues el contrato de trabajo no puede constituir un mandato; en éste la idea de representación forma parte de su esencia, lo que no sucede en el de trabajo; habrá ocasiones en que el trabajador representa al patrono frente a terceros, pero esta representación será accidental.

⁶⁹ Carlos Ferrufino, *Los sujetos del Derecho del trabajo, la sustitución patronal y la relación de trabajo*, (S. Ed., S.E., S.F.), 40.

⁷⁰ Ferrufino, *Los sujetos del Derecho del trabajo*, 43.

Es evidente que todas estas teorías civilistas, han caído en crisis y la figura del contrato se sustituye ahora por la teoría de la relación de trabajo.

f) Teoría de la relación de trabajo: la figura del contrato de trabajo pierde importancia, el simple acuerdo de voluntades no es tomado en consideración a efecto de fundamentar la vinculación jurídica de carácter laboral existente entre patrono y trabajador; dicha vinculación jurídica tiene como origen la prestación efectiva de un servicio bajo condiciones de subordinación; sólo cuando esto último ocurra, se aplicará el Derecho del Trabajo a la clase trabajadora.

Para que la relación de trabajo exista, se contrata y el trabajo no se ejecuta, la legislación laboral nunca se aplica porque no hay trabajador que proteger. Lo que importa para aplicar el Derecho del Trabajo no es lo que las partes han convenido, sino la situación real.

La aplicación del Derecho de Trabajo comienza desde en el momento en que el trabajador inicia a trabajar en una determinada empresa; lo cual implica, que es el elemento que actualiza la procedencia de la aplicación de las leyes laborales, ya que para que el contrato individual de trabajo exista o se perfeccione, basta con que la relación de trabajo se inicie, que es un hecho mismo de la prestación de servicios o de ejecución de una obra. La naturaleza jurídica de la relación del trabajo se divide en:

a) La relación y el contrato de trabajo son compraventa; la cosa es la energía humana, el salario su precio. El hombre, se dice se aparta de esta concepción porque le provoca repudio; pero para nadie es ajena la idea y cierto que el trabajador vende su energía.

Si se admite que, en la administración de energía eléctrica y renovable, hay compraventa, por qué no aceptar que puede haberla respecto al trabajador infantil, la respuesta es porque el trabajo no está en el comercio. Se objeta: el que adquiere, tiene libre disposición de lo que compra.

Esa libre disposición está contrariada por la libertad del trabajador porque este puede dejar de trabajar en el momento que quiera, sin que nada ni nadie lo pueda obligar al cumplimiento de su obligación; la energía humana es inasequible; en el momento de producirse, se consume, no puede ser objeto de apropiación, de posesión ni de transmisión, lo que el patrono aprovecha son los resultados de la energía, no la energía misma.

La concepción de la compraventa de trabajo lleva de la mano a la esclavitud, dada la imposibilidad de separar la energía humana del hombre y el derecho repudia toda concepción en la que el hombre comprometa su persona misma, en este orden de ideas el progreso de las instituciones jurídicas es innegable.

b) La relación y el contrato de trabajo son arrendamiento de energía humana (no del hombre). Arrendamiento de servicios dijo el Derecho Romano y dice la doctrina y el derecho positivo franceses.

El alquiler de los animales, que se celebra para aprovechar su energía, se elige como ejemplo para apoyar esta tesis. Además de las objeciones anteriores, se hace ésta, que es fundamental: no puede rentarse lo que no se puede usar. La energía no puede usarla nadie; dispone de ella, quien la produce. La energía en el momento de producirse se extingue, se consume; luego no puede alquilarse; es en cuanto a la naturaleza del arrendamiento la transmisión del uso, no de la cosa.

c) La relación y el Contrato de Trabajo son Mandato. Esta explicación se debe a una confusión acerca del objeto de los contratos. Se piensa que el trabajo es en el mandato el fin del acto jurídico. No es así, el fin del mandato es la representación; el trabajo, aunque necesario para realizar los fines de la representación, sirve sólo de medio.

Es más, en la relación de trabajo no hay representación. Puede haberla en determinados casos, pero como un fenómeno accesorio, cuando sin ella no puede realizarse la prestación personal de servicios.

d) La relación y el contrato de trabajo son una sociedad. El trabajo es la aportación del obrero; su participación del trabajador en las utilidades nos aproxima a esta proposición.

La sociedad es un acto jurídico por el que los hombres aportan bienes para realizar fines lucrativos (preponderantemente económicos). Dos elementos informan el contrato de sociedad: la aportación de bienes y el lucro. El trabajo desde luego es un bien; es aportarle.

La sociedad cooperativa y el socio industrial lo demuestran en estos dos casos hay intención de aportar el trabajo para fines de lucro en el contrato de trabajo, no en la relación de trabajo, el obrero obtiene una remuneración derivada de su actividad, sin que le importe el resultado desde el punto de vista de utilidad, lo que confirma y quiere decir que no realiza ninguna aportación; el empresario lo toma a su servicio y es el salario que le paga uno de los gastos necesarios del negocio.

Esto significa que la relación carece de lucro, no hay, pues, la intención de aportar el trabajo ni de lucrar, la ley obliga a la participación en las utilidades,

con ese mandamiento no se cambia la intención de las partes ni se varía la naturaleza de la relación de trabajo.

A las cuatro proposiciones sobre la naturaleza de la relación de trabajo puede hacerse una objeción de tipo general: el régimen jurídico de la relación de trabajo es tan diferente del régimen jurídico de los contratos que se proponen para explicar la naturaleza de aquél, que se tiene necesidad de pensar que se está en presencia de instituciones completamente distintas.

e) El dato que hace diferente al contrato de trabajo, de todos los demás el derecho concibe al hombre como el único ser que posee aptitud para ser sujeto de derechos y obligaciones.

El hombre es el agente activo del derecho, actué este individualmente o en grupo, la relación jurídica, cuyo objeto es el trabajo, se asienta sobre el reconocimiento de que toda persona física, sin excepción, tiene una misma y única calidad jurídica, la de ser sujeto activo del derecho; para que lo sea y lo pueda ser, crea un régimen jurídico que tiene por objeto impedir que la subordinación le haga perder aquella calidad.

De esta manera, en el país basta que el trabajador se incorpore o en la empresa, prestando sus servicios para que sea protegido por las normas de carácter laboral, prescindiéndose del acto o la causa que lo originó.

En estas circunstancias, en el Derecho Laboral, opera la teoría de la relación de trabajo en la que no se protege el acuerdo de voluntades, sino al trabajo mismo, considerando implícita en esta locución, que se protege la salud, la vida y la dignidad humana. El Código de Trabajo de El Salvador, respalda tanto la teoría contractualista, como la teoría de la relación de trabajo, Art. 1.-

que literalmente dice: “el presente código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios a que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la sección segunda capítulo ii, del título ii de la constitución”⁷¹, asimismo, el Art. 20.- que literalmente dice: “Se presume la existencia del contrato individual de trabajo, por el hecho de que una persona preste sus servicios a otra por más de dos días consecutivos. Probada la subordinación también se presume el contrato, aunque fueren por menor tiempo los servicios prestados”.

En este caso las empresas dedicadas a la prestación de servicios (Call Center) hacen un contrato individual de trabajo para cada uno de sus trabajadoras y trabajadores tal cual lo dispone el código de trabajo de El Salvador en el artículo 17.- que literalmente dice: “Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su denominación, es aquél por virtud del cual una o varias personas se obligan a ejecutar una obra, o a prestar un servicio, a uno ò varios patronos, institución, entidad o comunidad de cualquier clase, bajo la dependencia de éstos y mediante un salario”, en el cual se vincula laboralmente al trabajador y en estos se establecen las cláusulas en las cuales poseen los derechos y obligaciones.

En las empresas dedicadas a la prestación de servicios (Call Center) no se elaboran contratos colectivos de trabajo porque no existe n sindicato en ninguna empresa dedicada a ese rubro y como sabemos que el sindicato es la base para realizar este tipo de contratos colectivos tal como lo dispone el código de trabajo de El Salvador en el Art. 204.- que literalmente dice:

⁷¹ Código de Trabajo de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa 1972).

“Tienen el derecho de asociarse libremente para defender sus intereses económicos y sociales comunes, formando asociaciones profesionales o sindicatos, sin distinción de nacionalidad, sexo, raza, credo o ideas políticas, las siguientes personas:

- a) Los patronos y trabajadores privados;
- b) Los trabajadores de las instituciones oficiales autónomas.

Se prohíbe ser miembro de más de un sindicato.

4.4 Derechos a la libertad sindical de los empleados de Call Center

La libertad sindical: *“es un derecho fundamental de los trabajadores para agruparse y defender sus intereses comunes.”*⁷²

El Derecho de asociación está regulado la Constitución de República de El Salvador en el art. 47 que literalmente dice: “Los patronos y trabajadores privados, sin distinción de nacionalidad, sexo, raza, credo o ideas políticas y cualquiera que sea su actividad o la naturaleza del trabajo que realicen, tienen el derecho de asociarse libremente para la defensa de sus respectivos intereses, formando asociaciones profesionales o sindicatos. El mismo derecho tendrán los trabajadores de las instituciones oficiales autónomas.

Dichas organizaciones tienen derecho a personalidad jurídica y a ser debidamente protegidas en el ejercicio de sus funciones, su disolución o suspensión sólo podrá decretarse en los casos y con las formalidades determinadas por la ley, las normas especiales para la constitución y funcionamiento de las organizaciones profesionales y sindicales del campo y

⁷² Diccionario de la real academia de la lengua española (RAE)

de la ciudad, no deben coartar la libertad de asociación. Se prohíbe toda cláusula de exclusión.

Los miembros de las directivas sindicales deberán ser salvadoreños por nacimiento y durante el período de su elección y mandato, y hasta después de transcurrido un año de haber cesado en sus funciones, no podrán ser despedidos, suspendidos disciplinariamente, trasladados o desmejorados en sus condiciones de trabajo, sino por justa causa calificada previamente por la autoridad competente”.

En el año 2014 se celebró en Ginebra un foro de la OIT acerca de las relaciones de empleo en los centros de llamadas call center y los servicios de telecomunicaciones necesitan ser reglamentadas, concluyo dicha organización que son indispensables enfoques y mecanismos innovadores de diálogo social a fin de garantizar que los trabajadores del sector se beneficien de la protección a la cual tienen derecho.⁷³

El foro acordó la “necesidad de definir e implementar legislación para regular las formas atípicas de empleo la reunión tenía por objetivo identificar puntos de consenso que propicien la formulación de futuras políticas y que favorezcan el dialogo social en el sector.

Un apoyo adicional fue otorgado a “la intensificación y mejoramiento” de las inspecciones en el lugar de trabajo y la necesidad de promover los derechos de los trabajadores, inclusive el derecho a la libertad sindical, de los representantes de los trabajadores y de los empleadores que participaron del foro también manifestaron su apoyo a la conclusión sobre la necesidad de recopilar más datos y de analizar las prácticas de empleo en el terreno.

⁷³ Foro de ginebra OIT (Suiza, 2014), <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Los participantes a la reunión reconocieron que existen numerosas categorías de trabajadores en los centros de llamada y servicios de telecomunicaciones, entre las cuales se encuentran los que aprecian la flexibilidad y los que preferirían una relación de trabajo tradicional.

Esto sería lo más ideal que cada trabajador tuviera la oportunidad de poder escoger cuál de las dos vías es más conveniente para ellos, lo que les permitiría poder realizar otro tipo de actividades dentro de su vida diaria que les servirían a su vez romper con las rutinas extenuantes de trabajo.

El Derecho a la Libertad Sindical son: la negociación colectiva, como instrumento ya que este propicia el acuerdo entre los trabajadores y empleadores sobre las cuestiones que afectan el trabajo.

Es de suma importancia ya que por ser un instrumento de negociación ofrezca una posibilidad más ágil para lograr un compromiso entre los empleadores y trabajadores, con el objeto de atender las preocupaciones económicas y laborales promoviére un acuerdo voluntario que permite el bienestar de las personas y las empresas.

El derecho a constituir organizaciones independientes para efectuar el dialogo colectivo social que es fundamental en la negociación; el derecho a huelga que es reconocido internacionalmente como uno de los derechos fundamentales de los trabajadores y como un resultado del derecho de sindicalización.

Tendrán un fuero sindical para no ser despedidos, ni trasladados, ni tampoco desmejorados en sus condiciones, ni suspendidos disciplinariamente durante el periodo de su elección y mandato, hasta después de transcurrido un año

de haber cesado en sus funciones, sino por justa causa pero calificada previamente por la autoridad competente.

4.5 Prohibiciones a la libertad sindical de los empleados de call centers

Las empresas denominadas Call Centers, limitan o más bien restringen el derecho a la conformación de sindicato y el Derecho de asociación; violentando así, la constitución y el Código de trabajo ya que dichas empresas no les permiten el poder conformar sindicatos para evitar que los trabajadores se puedan organizar y defender sus intereses, como los cambios de horarios frecuentes aprovechándose así de la necesidad que muchos de estos trabajadores tienen para poder conservar sus empleos.

Además, existen quejas de estos empleados por la no cancelación del pago de sus horas extras haciéndolos trabajar más de sus jornadas regulares de trabajo ocasionándoles problemas de estrés por la presión psicológica, los dolores de cabeza ocasionados por mirar continuamente las pantallas de las computadoras, problemas en las cuerdas vocales, auditivos por las vinchas rotas, tendinitis por el constante uso del mouse, dolores de espalda por las sillas, entre otros, son los problemas más comunes que sufren quienes trabajan dentro de los Call centers, llegando hasta el punto de tomarles el tiempo, ir al baño, tomar una bebida a lo cual lleva a que estos empleados deban tomarse licencia a causa del estrés mismo, y estos casos se reproducen en las demás empresas dedicadas a brindar este tipo de servicio.

“Así es que los Call centers son una fuente de precarización y despidos. Ocasionando problemas de estrés como dolor de cuello y espalda, así como afectación auditiva, tendinitis voz y vista por permanecer diariamente con auriculares, micrófonos y por el uso extensivo de computadoras por el brillo

que estas generan y el uso constante del mouse, a lo que los patronos de estas empresas denominan falta de emprendimiento cuando estos empleados alegan sus Derechos”⁷⁴.

Las empresas deberían observar y respetar las normas aplicables del derecho internacional, las leyes y reglamentos nacionales, las políticas sociales, económicas y culturales, el estado de derecho, los objetivos de desarrollo, incluidas la transparencia , el interés público, la responsabilidad y la prohibición de la corrupción, y la autoridad de los países en los que realizan sus actividades; de esta manera, se ha tratado de poner en cabeza de las empresas, la obligación de contribuir a la promoción, desarrollo y protección de los derechos humanos de las personas, y especialmente consumidores y usuarios, de la comunidad y de sus propios trabajadores.

4.5.1 Efectos en los trabajadores

Lo cierto es que las empresas de call centers parecen estar muy lejos de cumplir con esas recomendaciones para salvaguardar los derechos humanos de los trabajadores, así, por ejemplo, no aplican la normativa vigente al momento de realizarles a los empleados exámenes pre-ocupacionales, de igual manera tampoco parece interesarles observar el principio de libertad de asociación.

Una de las principales prohibiciones que padecen los empleados de los Call Centers está en el contrato de trabajo y es la que no podrán formar sindicatos como condicionante para poder ser contratados violentando así el derecho a la libre Sindicalización como lo establece el artículo 204 del código

⁷⁴ Prohibiciones a los derechos laborales (El Salvador, 2014) <https://sites.google.com/site/datamarketingplusintranet/home/reglamentos>

de trabajo de El Salvador que literalmente dice: “Tienen el derecho de asociarse libremente para defender sus intereses económicos y sociales comunes, formando asociaciones profesionales o sindicatos, sin distinción de nacionalidad, sexo, raza, credo o ideas políticas, las siguientes personas...”

El artículo 73 de la Ley del servicio Civil de El Salvador que literalmente dice: “Los servidores públicos tienen el derecho de asociarse libremente para defender sus intereses económicos y sociales comunes, formando asociaciones profesionales o sindicatos, de conformidad con las facultades y limitantes concedidas en la Constitución de la República, Convenios Internacionales y esta ley.

No podrán disponer de los derechos establecidos, los servidores públicos comprendidos en el inciso 3° del Art. 219 y en el Art. 236 de la Constitución de la República; los titulares del Ministerio Público y sus respectivos adjuntos, Agentes Auxiliares, Procuradores de Trabajo y delegados de éstos, los miembros de la Carrera Judicial, de la Fuerza Armada, de la Policía Nacional Civil.

No obstante lo regulado en el inciso anterior, los servidores públicos comprendidos en el literal m) del artículo 4 de esta ley gozarán de los derechos establecidos en el presente capítulo siempre que dichos servidores públicos no ejerzan en sus funciones poder decisorio o desempeñen cargos directivos o empleados cuyas obligaciones son confidenciales.”⁷⁵

En instrumentos internacionales ratificados por El Salvador, como el Convenio 87 relativo a libertad sindical y a la protección del derecho de

⁷⁵ Ley del Servicio civil de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa 1971)

sindicación, así como también la jornada ordinaria de trabajo 151 de la OIT relativos a la Protección del Derecho y Libre Sindicación y los procedimientos para determinar las condiciones de empleo tanto en la Administración Pública como en la empresa privada.

Las empresas denominadas Call Centers, utilizan cualquier estrategia con el fin de evitar que los empleados puedan organizarse y conformar sindicatos, es por ello que este tipo de empresas utilizan horarios rotativos como estrategia para que los trabajadores convivían entre ellos el menor tiempo posible, además existen quejas de estos empleados por la no cancelación del pago de sus horas extras haciéndolos trabajar más de sus jornadas regulares de trabajo, ocasionándoles problemas de estrés por la presión psicológica.

De esta manera los abusos cometidos por las empresas en cuanto a sus derechos continúan siendo violentados, mismos que nacen y son otorgados constitucionalmente establecidos en un cuerpo normativo como lo es el Código de Trabajo y protegidos por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y ratificados por El Salvador en los convenios de los organismos Internacionales.

4.5.2. El propósito de prohibir los sindicatos en los Call Center

Pues la respuesta sería simple, el cual es la misma necesidad por conservar sus empleos que lleva a los trabajadores a soportar que sus derechos sean vulnerados, ya que muchos de esos trabajadores son jóvenes que oscilan entre las edades de 18 a 25 años y este tipo de empleo les permite poder continuar sus estudios superiores para obtener una carrera universitaria que les permita en un futuro aspirar a un mejor empleo, ya que al consultar a este

tipo de empleados por las razones por las que no deciden conformar un sindicato es porque son despedidos e ingresados a una lista de empleos para que nadie los contrate.

4.5.3. Tipo de sindicato que pueden conformar los trabajadores de Call Center

Conforme a la investigación realizada si los trabajadores de Call Center pueden formar un sindicato; surge la interrogante que sindicato podrían conformar y es así que en este apartado tenemos que recordar que el Código de Trabajo dispone que El Salvador únicamente reconoce cinco clases de sindicatos los cuales los encontramos regulados en el artículo 208 y 209 de dicho cuerpo normativo los define cómo se conformaran cada uno de ellos, en los cuales tenemos:⁷⁶

Es por ello que después del análisis realizado a cual tipo de sindicato pueden formar los trabajadores de Call Center, en base a la ley y sabiendo que por su naturaleza los sindicatos pueden ser conformados mediante los requisitos que la misma ley dispone; los trabajadores de las empresas que se dedican a la prestación de servicios Call Center, tienen el derecho de constituir un “Sindicato De Empresa” siempre apegados a sus requisitos de forma y de fondo exigidos por la ley, que como se define un sindicato de empresa: es el formado por trabajadores que presten sus servicios en una misma empresa, establecimiento o Institución Oficial Autónoma.

Para conformar esta clase de sindicato porque cumplen con los requisitos que exige la ley para conformar este tipo de sindicato ya que estos

⁷⁶ Código de Trabajo de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa 1972), Art. 208-209

trabajadores laboran en una misma empresa, estas empresas cuentan con más de veinticinco trabajadores los cuales son necesarios para poder constituir el sindicato, así mismo tienen las edades permitidas por el código de trabajo para formar parte de un sindicato y el requisito principal que es por su condición de trabajadores.

Actualmente en El Salvador existe constituido un sindicato de industria de trabajadores de las comunicaciones (SITCOM), este tiene una seccional del SITCOM en la empresa ATENTO de El Salvador, la cual es una empresa que se dedica a la prestación de servicios Call Center⁷⁷.

Esta empresa cuenta con la cantidad de trabajadores necesarios y con los demás requisitos para poder formar un sindicato de empresa como lo establece el art. 209 del código de trabajo.

El SITCOM decidió brindar su apoyo a los trabajadores de la empresa ATENTO de El Salvador por la relación que tienen por el tipo de servicio que prestan es por esta razón principal que este sindicato acogió dentro del sector industria al Call Center ATENTO, aunque no parece ser lo ideal que solo brinde su apoyo a un determinado Call Center ya que existen una gran cantidad de Call Center que tienen diferentes rubros de trabajo, pero este sindicato acogió a este Call Center en particular para brindarles apoyo a los trabajadores para que sus derechos laborales no siguieran siendo vulnerados.

El SITCOM no apoya a otros Call Centers porque no ha visto necesario hacerlo a pesar que todas las empresas que se dedican a la prestación de

⁷⁷ SITCOM, Seccional Atento El Salvador (El Salvador, 2010) [Http://Sindicatoatento.Blogs.pot.com/2010/10/Sindicato-De-Industria-De-trabajadores.html](http://Sindicatoatento.Blogs.pot.com/2010/10/Sindicato-De-Industria-De-trabajadores.html)

servicios Call Center tienen trabajadores con los mismos problemas laborales los cuales están siendo vulnerados sus derechos, los empleados de Call Center tienen pocas posibilidades de establecer un sindicato propio por las represiones y hasta despidos injustificados.

4.5.4 El sindicato de industria de telecomunicaciones (SITCOM)

En cuanto a los sindicatos en los Call Centers en EL Salvador fue hasta en el año 2003, se hace el primer intento para la creación de un sindicato en el rubro de las telecomunicaciones, este fue denominado Sindicato de Industria de Telecomunicaciones SITCOM.

Los trabajadores realizaron la petición ante el Ministerio de Trabajo para registrar el SITCOM dicho sindicato fue constituido el 23 de marzo de 2003 por treinta y cinco trabajadores de la Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V. (CTE); uno de la estación de radio Radio Clave; uno de la empresa Servicios Eléctricos y de Telecomunicaciones (SETELCOM); y uno de Electrificación y Comunicaciones, S.A.; la creación y legalización de un sindicato de este tipo sería un gran paso en el derechos sindical.

El Ministerio de Trabajo notificó a los cuatro patronos y procuró confirmar la condición de trabajadores de dicha empresa quienes en ese momento eran los fundadores del sindicato, así como también verificar la actividad económica de empresa, tal como lo estipula el código de trabajo, pero los patronos, ejercieron presión a los tres dirigentes provisionales para que renunciaran y más tarde despidió a los dos que se negaron a hacerlo.⁷⁸

⁷⁸ Sindicato de Telecomunicaciones SITCOM, (El Salvador, 2003) <http://pantheon.hrw.org/Legacy/spanish/informes/2003/elsalvador1203/12.htm>.

En mayo del año 2003, el Ministerio de Trabajo rechazó la solicitud del Sindicato de Industria de Telecomunicaciones SITCOM, basándose en las respuestas que le dieron las compañías de telecomunicaciones, por lo tanto, citó tres razones fundamentales para dicho rechazo:

1- El SITCOM no cumplía con el requisito que exige la inclusión de trabajadores de al menos dos compañías del mismo rubro en un sindicato de industria.

2- El presidente provisional del sindicato no estaba empleado por la CTE al momento de la constitución del sindicato.

3- Cuatro miembros eran “empleados de confianza” y, por lo tanto, estaban inhabilitados para sindicalizarse junto a otros trabajadores.

Estos factores, el Ministerio de Trabajo estableció que los trabajadores no constituían efectivamente un sindicato de industria y que tampoco cumplían con el requisito mínimo de trabajadores estipulado por la ley para sindicalizarse.

Posteriormente el Sindicato de Industria de Telecomunicaciones SITCOM, petitionó ante el Ministerio de Trabajo para que revirtiera su decisión, a lo que no se les fue otorgada la oportunidad de replicar a las respuestas oficiales de las compañías a la solicitud de inscripción realizada por las autoridades del SITCOM.

La historia demuestra que los derechos de los trabajadores a sindicalizarse son vulnerados no solo por el patrón, sino que también por las mismas instituciones que son las encargadas de velar por que se cumplan la ley, como se puede observar en las acciones del ministerio de trabajo en esa administración ya que deniegan la inscripción del sindicato basándose en las

versiones de los hechos provistas por los empleadores y no investigó el asunto ni sondeó las opiniones de los trabajadores solo concluyo que el SITCOM no cumplía los criterios para constituir un sindicato de industria.

El 26 de junio del año 2006, el señor Jorge Antonio Sura, promovió un proceso contencioso administrativo actuando en carácter personal y no como representante del Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones (SITCOM), demandó al Ministro de Trabajo y Previsión Social por la emisión de la resolución de las nueve horas del veintidós de mayo de dos mil tres, mediante la cual declara sin lugar la solicitud de otorgamiento de personalidad jurídica al Sindicato de Industria de trabajadores de las comunicaciones por no cumplir con los requisitos exigidos por la ley para la constitución de un sindicato de industria. El 22 de mayo de 2003, el Ministro de Trabajo y Previsión Social emitió la resolución mediante la cual denegó otorgar la personalidad jurídica a SITCOM.⁷⁹

La resolución de la sala de lo contencioso administrativo declaró ilegal la resolución emitida por el Ministro de Trabajo y Previsión Social, mediante la cual declaró sin lugar la solicitud de otorgamiento de personalidad jurídica al Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones (SITCOM).

El 4 de febrero de 2015, la Sala de lo Constitucional de El Salvador, en la cual los peticionarios manifestaron que reclaman contra la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador por haber emitido la sentencia de fecha 29-III-2011, en virtud de la cual declaró disuelto el SITCOM, con base en lo dispuesto en el art. 204 inciso final del Código de Trabajo por lo que al respecto, señalan que presentan un amparo contra ley hetero aplicativa,

⁷⁹ Sala de lo Contencioso Administrativo, Referencia: 175-S-2003 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2003)

debido a que dicha disposición legal establece la prohibición de ser miembro de más de un sindicato, lo cual, a su criterio, vulnera el derecho a la libertad sindical, porque establece una limitación irrazonable y carente de legitimidad constitucional.⁸⁰

Debido a la vulneración de sus derechos sindicales y al estar en esta situación los representantes del SITCOM presentaron un amparo a la Sala de lo Constitucional; la cual resolvió mediante sentencia definitiva 350-2011 la resolución de otorgar el amparo solicitado por el señor José Rigoberto G. O, en carácter de afiliado al Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones, contra la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador.

Por la vulneración del derecho a la libertad sindical en su dimensión colectiva, dejando sin validez la sentencia emitida por la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador el 29-III-2011, dejando sin efecto la disolución del Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones.

Pero eso no ha sido nada fácil para el Sindicato de Industria de Telecomunicaciones SITCOM, en varias ocasiones ha sido víctima de ataques a su estructura y ha enfrentado procesos de disoluciones ya que a las empresas no les parece la idea que sus empleados estén sindicalizados.

4.5.5 Sindicato de industria de telecomunicaciones (SITCOM), Seccional Atento El Salvador

El 12 de septiembre de 2010, se creó la seccional de atento el Salvador, miembro del Sindicato de Industria de Telecomunicaciones (SITCOM), como

⁸⁰ Sala de lo Constitucional, Referencia 350-2011 (El Salvador, Corte Suprema de Justicia, 2015).

un mecanismo de ayuda para todos los trabajadores de este Call Center por los que un grupo trabajadores de la empresa Atento El Salvador S.A. de C.V. parte del grupo telefónica, porque fueron observando un desmejoramiento de las condiciones laborales debido a que los contratos de trabajo son tan abiertos y ambiguos que permiten movimientos a discreción de la empresa, que generalmente perjudican a los trabajadores/as.

Para el año 2018 el Sindicato de Industria de Telecomunicaciones SITCOM, cuenta con la seccional de Atento El Salvador, el cual laboran cerca de 1,100 jóvenes trabajadores, en edades entre 18 y 30 años, esta empresa es un Call Centers que atiende el servicio al cliente de Movistar, la marca bajo la cual se conocen las operaciones de telefónica móviles, los principales clientes de Atento El Salvador son Telefónica Móviles Movistar de México, El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Ecuador, Taca, Banco Agrícola Comercial, Banco Santander de México, AES Energy, AFP CRECER, Pollo Campero, Grupo DIDEA, One Hundred Flowers, Grupo Roble, entre otros.⁸¹

⁸¹ SITCOM, seccional atento (El Salvador, 2010) <http://sindicatoatento.blogspot.com/2010/10/sindicato-de-industria-de-trabajadores.html>

CAPITULO V

ANALISIS DE LA INVESTIGACION

De acuerdo a lo planteado en la Hipotesis general de esta investigación comprobamos que a pesar de que los trabajadores tienen derecho a formar sindicatos estos no lo realizan ya que a ellos se les impide por medio de una cláusula en su contrato de trabajo; es por esto que el patrono no otorga una copia del contrato de trabajo a ningún trabajador, y es así que si cualquier trabajador ejerce movimientos para formar un sindicato pueden ser despedidos de manera inmediata.

La presente investigación que tiene como propósito, la comprobación de las diferentes Hipótesis específicas planteadas, las cual se trató específicamente en determinar si es vulnerado el derecho a la libertad sindical de las y los trabajadores de los centros de llamadas (Call Center) y que se les impide la formación de sindicatos.

5. Análisis de datos

Es por esto que la Hipótesis planteada, según los resultados obtenidos de la investigación ha sido confirmada, por lo tanto, el respaldo de la misma se encuentra en la investigación de tipo bibliográfico documental y la investigación de campo realizada a empleados de Call Center, a partir de este punto la investigación se enfocó en el análisis de las Hipótesis específicas planteadas y las variables de estas.

Hipótesis 1. El Empleo joven es un factor para que las empresas dedicadas a la prestación de servicios denominados Call Center tomen ventaja y obstaculicen la creación de los sindicatos.

Hipótesis 2. Es inherente el derecho a formar sindicatos a todo trabajador que este bajo las órdenes de un patrono.

En este sentido la situación problemática planteada al inicio de la investigación ha dado como resultado la confirmación de la Hipótesis diseñada, es así como de acuerdo a la base del resultado de la Hipótesis afirmativa es conforme a los siguientes resultados:

En el transcurso de esta investigación se realizó un análisis de las diferentes leyes y Códigos en materia Laboral, en especial que regulan la formación de los sindicatos es así que se pudo comprobar con la entrevista realizada a los trabajadores de Call Center, siendo jóvenes de entre 19 a 27 años, a los cuales se les cuestiono sobre si estos conocían las diferentes leyes en materia laboral que regulan la formación de sindicatos y sobre los derechos laborales que ellos tienen.

Ante estas interrogantes siendo sus respuestas las que llevaron al resultado obtenido en esta investigación confirmando que en las empresas dedicadas a la prestación de servicios (Call Center) se vulneran los derechos laborales de los trabajadores.

5.1 Resultado de la investigación

En la presente entrevista se encuentra reflejado los resultados de la investigación de campo realizada a los empleados de Call Center, la cual consistió en diez preguntas puntuales sobre la problemática planteada de la cual la pregunta número diez nos servirá para el análisis de las conclusiones, en esta entrevista no se plasmará el nombre ni el lugar de trabajo de los encuestados para evitar algún inconveniente para los trabajadores.

1. ¿Conoce usted el Código de Trabajo?

A partir de la variedad de opiniones de los trabajadores de Call Centers encuestados en su mayoría manifestaron que, si conocen el Código de Trabajo de El Salvador.

Por otra parte, una pequeña cantidad de trabajadores manifestaron no conocer el Código de Trabajo de El Salvador.

Cuando se les cuestionó el porqué de su respuesta los trabajadores de Call Center encuestados expresaron conocer solo algunos artículos del Código de Trabajo de El Salvador y que conocen solo algunas, cosas quizás lo más relevante del Código de Trabajo de El Salvador.⁸²

En este sentido se puede concluir que los trabajadores de Call Center encuestados en su mayoría conocen el Código de Trabajo de El Salvador, por otra parte es preocupante que todavía existan algunos trabajadores que no lo conozcan, aunque estos sean una pequeña minoría, siendo así que esta falta de interés que manifiestan los trabajadores de Call Center es preocupante que ellos no tengan la información necesaria de la Ley y que por no conocer su contenido los trabajadores pueden ser expuestos a violaciones de sus derechos laborales por parte del patrono, esta desinformación les perjudica a cada uno de los trabajadores ya que no saben cómo hacer valer sus derechos y al cuestionarles el por qué su falta de interés de conocer el Código de Trabajo se limitaron a contestar de manera muy corta que conocían algunos artículos o que solo conocen lo más relevante.

⁸² Ver anexo 1

2. ¿Cuál de los siguientes derechos laborales del Código de Trabajo conoce usted?

Ahora bien, siguiendo la variedad de opiniones proporcionadas por los empleados de Call Center encuestados, en su mayoría contestaron que conocen que tienen derecho a un salario, siendo este el derecho que más relevancia tiene para los trabajadores.

Posteriormente manifestaron tener conocimiento del derecho a una jornada de 44 horas semanales tal como está manifestado en el Código de Trabajo de El Salvador.

También otro derecho que conocen es el de recibir indemnización, esto ya que en algún momento han sido despedidos y han recibido las indemnizaciones correspondientes.

En cuanto al derecho de formar un sindicato este derecho es el que tiene menor importancia por parte de los trabajadores ya que este tema no es muy permitido en las empresas para la que ellos laboran.

Por último, el derecho de menor conocimiento que fue mencionado por los trabajadores fue el derecho a vacaciones pagadas, ya que algunos de ellos no han gozado de vacaciones por el tipo de trabajo que desempeñan.⁸³

Por lo tanto, a partir de lo expresado por los empleados de Call Center al cuestionarles acerca de cuáles derechos laborales del código de trabajo conocen como podemos mencionar el salario, descansos semanales, vacaciones, asuetos y aguinaldos.

⁸³ Ver anexo 2

3. ¿Sabe usted si como trabajador tiene derecho a formar un sindicato?

Con la recopilación de datos proporcionados por los trabajadores de Call Center encuestados, estos manifestaron en su mayoría que si tienen conocimiento que como trabajadores tienen derecho a formar un sindicato.

Una pequeña parte de los trabajadores manifestó que no conocen que tienen derecho a formar un sindicato.

Al preguntarles el porqué de su respuesta los trabajadores de Call Center encuestados se limitaron a contestar que no conocían la ley.⁸⁴

Por lo tanto, concluimos que los trabajadores de Call Center, al ser cuestionados si conocían que tienen derecho a formar un sindicato estos a pesar de que la mayoría sabe que si pueden formar un sindicato, estos no conocen el procedimiento que se tiene que seguir de acuerdo al Código de Trabajo de El Salvador.

En cuanto a los requisitos a cumplir por parte de los trabajadores para formar un sindicato, esta falta de conocimiento limita al trabajador para hacer valer su derecho a formar un sindicato en su lugar de trabajo y al no formar un sindicato que vele por los derechos de todos los trabajadores para obtener mejoras salariales y de servicios mediante la firma de un contrato colectivo de trabajo.

4. ¿Qué clase de sindicato cree usted que podría formar?

Cuando se les pregunto a los trabajadores de Call center que opinaban acerca de qué clase de sindicato podrían formar una de las opciones que más mencionaron fue que podían formar un sindicato de empresa.

⁸⁴ Ver anexo 3

La segunda opción que fue más contestada por los trabajadores fue que saben que pueden formar un sindicato de trabajadores.

También fue mencionada por los trabajadores de Call Center la opción de que tenían conocimiento que podían formar un sindicato de industria.

El sindicato de gremio fue una respuesta que muy pocos trabajadores mencionaron en el momento de contestar la encuesta proporcionada.

Unos pocos trabajadores mencionaron conocer que podían formar un sindicato de empresas varias.

Por último, una parte de los trabajadores manifestaron no saber que sindicato podían conformar en su lugar de trabajo.⁸⁵

Es por eso que podemos concluir que al realizar la pregunta a los trabajadores de Call Center encuestados, estos contestaron a partir de sus conocimientos acerca de los tipos de sindicatos que se pueden formar de acuerdo al Código de Trabajo de El Salvador, pudimos observar una variedad de respuestas al ser una pregunta abierta la cual les permitía contestar a partir de sus conocimientos básicos que como trabajadores tienen acerca de los sindicatos.

5. ¿Actualmente conoce usted si hay personas que laboran en la misma forma que usted y han formado un sindicato?

Al consultar a los trabajadores acerca de que si hay personas que laboran en la misma forma de ellos ha podido formar un sindicato la mayor parte de trabajadores de Call Center encuestados manifestaron que si conocían a alguien que ha pertenecido un sindicato.

⁸⁵ Ver anexo 4

Por otra parte, una buena cantidad de trabajadores manifestaron no conocen a personas que laboran de la misma forma que ellos formasen un sindicato.

Cuando se les cuestionó el porqué de su respuesta los trabajadores se limitaron a contestar que no se habían percatado de ningún movimiento de ese tipo en su lugar de trabajo.⁸⁶

Por lo tanto podemos concluir que los trabajadores de Call Center encuestados tienen conocimiento de que hay personas que laboran en Call Center de la misma forma que ellos y que han formado un sindicato, conocen que el sindicato mencionado es denominado como el sindicato de Industria de Trabajadores de las telecomunicaciones (SITCOM), más que todo la Seccional Atento El Salvador.

Es por eso que se obtuvo una respuesta negativa de algunos trabajadores de Call Center al manifestar no conocer a alguien que trabaje como ellos haya formado un sindicato.

6. ¿Por qué usted no ha podido formar un sindicato?

A partir de la información proporcionada por los trabajadores de Call Center encuestados al realizar la pregunta porque usted no ha podido formar un sindicato, la mayor cantidad de trabajadores manifestaron no haber podido formar un sindicato por diferentes motivos.

Una pequeña parte de los trabajadores manifestaron seguir intentando formar un sindicato.

⁸⁶ Ver anexo 5

Las respuestas al ser variadas brindaron varias perspectivas del porque los trabajadores de Call center no han podido formar un sindicato, ya sea de que las empresas en la que ellos laboran no se los permiten y por miedo a ser despedidos y hasta llegar al motivo de que no les es interesante formar un sindicato.⁸⁷

Por lo tanto, podemos concluir que a pesar de lo estipulado en el Código de Trabajo de El Salvador los Empleados de Call Center no han podido formar un sindicato, al realizar esta interrogante al ser de manera abierta en la cual pudieron expresar una cierta cantidad de motivos por lo cual no han podido formar un sindicato las respuestas que llamaron más la atención por ser arbitrarias por parte de los patronos fueron que no se les ha permitido formar un sindicato y que son sujetos a despidos por parte de los patronos si forman un sindicato; es por eso que los trabajadores no han podido formar un sindicato porque hay acciones por parte de los patronos que les restringen su derecho como trabajadores de formar un sindicato en su lugar de trabajo para así lograr unas mejores oportunidades para todos los trabajadores.

7. ¿Cuándo usted ingresa a la empresa hay alguna clausula en el contrato que le prohíbe formar un sindicato?

Con la recolección de datos proporcionados por los trabajadores de Call Center, en cuanto a la pregunta planteada, la mayoría de los trabajadores contestaron de manera negativa a esta pregunta limitándose a decir un no como respuesta.

Posteriormente una considerable cantidad de trabajadores de Call Center manifestaron que si al momento que ellos firmaban el contrato de trabajo

⁸⁷ Ver anexo 6

existía una cláusula que les especificaba que no podían formar un sindicato, dicha cláusulas van desde amonestaciones hasta despidos injustificados.⁸⁸

En conclusión, al cuestionar a los trabajadores el porqué de su respuesta se limitaron a mencionar que esto puede variar dependiendo de la empresa que se trabaje y que la cláusula no está directamente pero que si es causa de despido para los trabajadores el formar un sindicato, analizando lo antes mencionado podemos hacer énfasis que la cláusula si existe en los contratos de trabajo que firman los trabajadores al momento de ingresar a determinada empresa que presta servicios de Call Center, y es por la necesidad de un trabajo digno que firman estos tipos de contratos que van en contra de lo que establece el Código de Trabajo de El Salvador.

Existen casos en que la cláusula no está expresamente escrita en el contrato pero los patronos les hacen saber a los trabajadores que no pueden formar un sindicato porque aunque no esté escrita en su contrato los trabajadores tienen conocimiento que si pertenecen a un sindicato serán despedidos.

8. ¿Por qué usted no ha acudido al Ministerio de Trabajo a auxiliarse para formar un sindicato?

Cuando se consultó a los trabajadores de Call Center acerca de esta interrogante la mayoría de ellos contestaron que no han acudido al ministerio de trabajo a solicitar ayuda para formar un sindicato porque no han podido siendo esta respuesta la que más fue explicada por los trabajadores.

La mayoría de trabajadores encuestados demuestran temor a ser despedidos por parte de los patronos si ellos ejecutan alguna acción de

⁸⁸ Ver anexo 7

formar un sindicato por eso ven de manera negativa el formar u sindicato y a la vez que no tienen la confianza en el ministerio de trabajo que les puedan ayudar a lo solicitado.

Al ser una pregunta abierta que le permitía al trabajador mencionar opciones múltiples para contestar cualquier tipo de respuestas como: no sabía que se podía ir, no ha visto la necesidad de ir, entre otras.⁸⁹

Es por esto que podemos concluir que en esta pregunta hemos obtenidos un determinado número de opciones de las cuales algunas son en forma negativa del porque no han ido al ministerio de trabajo a solicitar ayuda para formar un sindicato y también respuestas de manera positiva que si han acudido pero que no han logrado completar los procesos de ley para la formación de un sindicato en su lugar de trabajo, el temor a ser sancionados y despedidos de su trabajo hace que los trabajadores hagan a un lado su deseo de formar un sindicato porque pueden ser blanco de acciones represoras por parte de los patronos.

9. ¿Tiene usted temor del patrono que si realiza una acción para formar un sindicato sea usted despedido?

Como anteriormente expresaron los trabajadores su temor hacia represalias por parte de los patronos, la anterior interrogante es bien clara para ellos porque al momento de contestar en su mayoría dijeron que si tenían temor a ser despedidos y a que el patrono realizara sanciones administrativas si realizaban alguna acción para formar un sindicato en su lugar de trabajo.

⁸⁹ Ver anexo 8

Una pequeña cantidad de trabajadores de Call Center que fueron encuestados manifestaron no sentir temor alguno por parte del patrono si realizara alguna acción de formar un sindicato en la empresa adonde trabajaban, es decir como ellos no realizan dicha acción no habrá alguna represalia por parte del patrono hacia ellos.⁹⁰

Por lo tanto podemos concluir que sí los trabajadores de Call Center no realizan acciones para formar un sindicato es por miedo a que los patronos tomen represalias hacia ellos y puedan ser despedidos es por esta situación que los trabajadores no realizan ninguna acción porque pueden perder el único medio de ingreso económico en sus hogares y verse afectada su familia ya que los patronos no respetan lo dispuesto en el Código de Trabajo al vulnerar derechos fundamentales de los trabajadores como lo es la libre sindicalización, porque realizan actos arbitrarios de sanciones y despidos para quienes intenten efectuar algún movimiento que les permita formar un sindicato y al no hacerlo es por esto que los trabajadores afectados quedan desprotegidos de las acciones que puedan tomar los patronos hacia ellos.

10. ¿Sabe usted que es la libertad de sindicalización?

Al cuestionar a los Trabajadores de Call Center, sobre si tenían conocimiento que como trabajadores tienen derecho a la libertad de sindicalización, en su mayoría contestaron que, si conocían de este derecho, que ellos sabían que podían formar un sindicato, pero por diferentes motivos no lo hacían y más que todo por miedo a represalias y despidos por parte del patrono.

Un pequeño porcentaje de los trabajadores manifestaron no conocer que es la libertad de sindicalización, es decir le dan poco interés a dicho tema

⁹⁰ Ver anexo 9

porque e sus lugares de trabajo es algo que tienen prohibido realizar como trabajadores.⁹¹

Es así que podemos concluir que, en lo referente a la libertad de sindicalización, al preguntarles que sabían sobre el tema los trabajadores a pesar de tener conocimiento de ello, no lo pueden ejercer porque en sus lugares de trabajo son temas prohibidos y si llega a saberlo el patrono es donde a ellos les puede costar hasta su trabajo.

Es así como los trabajadores prefieren no expresar lo que conocen sobre el derecho a la libertad de sindicalización ya que no es muy recomendable para ellos que se den cuenta en su trabajo que ellos conocen lo que dice la ley sobre estos temas porque se puede tomar a represalias contra ellos y para conseguir un nuevo trabajo en nuestro país es algo que cuesta demasiado y por eso los trabajadores prefieren callar para conservar su trabajo.

⁹¹ Ver anexo 10

CONCLUSIONES

A partir del estudio realizado de La Constitución de la República, la legislación secundaria, los tratados internacionales y demás legislaciones en materia laboral; las cuales contienen normas que regulan los Derechos Laborales de todos los trabajadores, en nuestro caso de los Trabajadores de Call Center los cuales si bien es cierto según la ley ellos tienen todos los derechos y garantías como trabajadores, pero estos no han podido formar sindicatos siendo que para ellos el derecho a la Libre Sindicalización no es un derecho muy conocido y es por eso que son sumamente explotados en sus lugares de trabajo al no tener el suficiente conocimiento en materia laboral.

Por todo lo anterior expresado concluimos que la legislación laboral de nuestro país está siendo vulnerada por los patronos de las empresas dedicadas a la prestación de Servicios (Call Center), ya que los trabajadores de Call Center son mayormente jóvenes que están en su primer empleo y por la situación económica de nuestro país se ven obligados a aceptar todo tipo de condiciones para no ser despedidos, siendo una de ellas que no se les otorga copia de su contrato de trabajo para que ellos al ser despedidos no puedan acudir al Ministerio de Trabajo para que les ayuden y conocer por qué fueron despedidos, también se les hace saber en sus lugares de trabajo que ellos no pueden formar y mucho menos ser parte de un sindicato porque quien tenga la intención de este tipo será despedido inmediatamente y los trabajadores por falta de conocimiento no hacen nada ante estas situaciones.

RECOMENDACIONES

En este trabajo tenemos que reconocer que la legislación Laboral de nuestro país es bastante antigua por lo tanto no se adapta al cambio de nuestra sociedad, cambios tanto tecnológicos los cuales desde su surgimiento han sido de gran ayuda para los trabajadores, y esto a pesar de su naturaleza Social que vemos reflejada en la constitución y en el Código de Trabajo.

Crear Centros de Capacitación para los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios (Call Center) para que ellos conozcan de una mejor manera sus derechos laborales y así puedan ejercer sin ningún tipo de represalia su derecho a la libre sindicalización y demás derechos expresados en las diferentes leyes laborales.

A la vez es indispensable que las leyes laborales de nuestro país se actualicen y sean acordes a las nuevas modalidades de trabajo que surgen a través de las nuevas tecnologías y así puedan ser vigilantes de los derechos laborales de los trabajadores y se reforme en un sentido amplio donde se garantice el equilibrio del ejercicio de los derechos y obligaciones de trabajador y patrono de manera conjunta.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

Briones, Carlos Ramos “La gobernabilidad en Centroamérica economía y gobernabilidad y democracia en el salvador”, talleres gratuitos UCA editoriales, 1995, San Salvador, El Salvador.

Cabanellas, Guillermo “Contrato de trabajo”, Buenos Aires, editorial Bibliografía Ameba. 3 volúmenes, 1963. Argentina.

Huertas, Tebelia “La libertad sindical, tratados internacionales y constitución” Revista ECA julio, agosto tomo XLVIII, 1993, San Salvador, El Salvador.

Montecinos, Mario “Flexibilización del mercado Laboral” Editorial HG, 1998, El salvador.

Rousseau, Juan Jacobo “El contrato social o principios de derecho político” 1999.

TESIS

Ardón Barahona, Lesly Susana “La eficacia de los derechos laborales de los trabajadores contratados por las empresas de outsourcing en el salvador” (Tesis De Grado, Universidad De El Salvador, 2016)

Castillo, Elías Benjamín “Incidencia de los Sindicatos en las Condiciones y Prestaciones Laborales de los Trabajadores de las Maquilas de El Salvador”. (Tesis de Grado, Universidad de El Salvador, 2008).

Castillo Andrade, Diana Verónica “Plan De Capacitación Para El Personal Gerencial Y Operativo De Los “Call Center” Del Municipio De San Salvador, Caso Ilustrativo”. (Tesis De Grado, Universidad De El Salvador, 2012)

De león Granados, Ana Ruth “La incidencia del Trabajo de Libre comercio en El Salvador” (Tesis de Grado, Universidad de El Salvador)

Escalante, Milton Edgardo “Incidencia de la flexibilidad laboral en los derechos fundamentales de los trabajadores salvadoreños" (Tesis De Grado, Universidad De El Salvador, 2009).

Escobar Miranda, Julia Maritza “Análisis de la precarización laboral en el salvador a partir de la introducción del actual modelo de acumulación de capital” (Tesis de Grado, UCA, 2011), Antiguo Cuscatlán, El salvador.

George Ramos, Rosa María “Propuesta de un programa de entrenamiento continuo que permita mejorar el servicio al cliente en las grandes empresas proveedoras de servicios de Call Center” (Tesis UFG 2008, San Salvador, El Salvador).

Girón, Alejandra Guadalupe “La Organización Sindical en el contexto del Tratado de libre comercio. (CAFTA)”. (Tesis de Grado, Universidad de El Salvador, 2007)

Lino Escalante, América Alicia “El papel de los Sindicatos Frente a la Flexibilidad Laboral en El Salvador” (Tesis De Grado, Universidad De El Salvador, 2012).

Ramos Orellana, Telma Ermira "La organización Sindical y demás Derechos Laborales en el contexto de la privatización en El Salvador" (Tesis De Grado, Universidad De El Salvador, 1999)

Torrez Plúas, Paola Rosa "Estudio De Factibilidad Para Mejorar La Atención Al Cliente Con La Implementación De Un Call Center En La Cnel. Milagro" (Tesis de Grado, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador).

LEGISLACIÓN

Constitución de la Republica de El Salvador (El Salvador, Asamblea Legislativa de el Salvador, 1983)

Constitución de la República de El Salvador explicada, (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1983), cuarta edición, FESPAD OIT-Convenio n.º 87, 1948, Parte I

OIT-Convenio n.º 98, 19 de julio de 1951

Código de Comercio de El salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1970)

Código de Trabajo de El Salvador (El Salvador, Asamblea Legislativa de el Salvador, 1972)

Ley de Competencia de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 2004)

Ley de servicios internacionales de El salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 2007)

Ley de Zonas Francas de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1998)

Ley del Impuesto Sobre la Renta de El Salvador (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador 1991)

JURISPRUDENCIA

Sala de lo Constitucional, Referencia 350-2011 (El Salvador, Corte Suprema De Justicia,2015).

Sala de lo Contencioso Administrativo, Referencia: 175-S-2003 (El Salvador, Corte Suprema De Justicia,2003)

REVISTAS

Ferrufino, Carlos “Los sujetos del Derecho del trabajo, la sustitución patronal y la relación de trabajo, (S. Ed., S.E., S.F.)”

Foro de ginebra OIT (Suiza, 2014).

Los Call Centers a nivel internacional: Factores diferenciales de Cataluña en el ámbito de los centros de atención telefónica Mireia Valverde.

Zuccarino, Maximiliano “Modelos estadounidense fordista y japonés toyotista: ¿Dos formas de organización productiva contrapuestas?, Historia Caribe, Volumen VII” N° 21 - julio-diciembre 2012.

DICCIONARIOS

Cabanellas, Guillermo “Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales”, editorial Heliasta S.R.L. impreso en 1965, Buenos Aires, Argentina.

Diccionario de la real academia de la lengua española (RAE)

PAGINAS ELECTRONICAS

Alemania el mayor Mercado de Contact Center en Europa. <https://mundocontact.com/alemania-el-mayor-mercado-de-contact-center-en-europa>.

Antecedentes Del Sindicalismo En El Mundo O Nivel Internacional, <Http://Lizmartinez12.Blogdiario.Com/1431578634/Antecedentes-Del-Sindicalismo-En-El-Mundo-O-Nivel-Internacional/>

Call Centers en El Salvador. <https://elsalvadoreshermoso.com/call-centers-en-el-salvador/>

Call Centers en Honduras generan más de 7,000 empleos en el 2017, [http://www.laprensa.hn/honduras/1033106-410/call-centers-en-honduras-generar % C3 %A1n-7000-empleos-en-2017](http://www.laprensa.hn/honduras/1033106-410/call-centers-en-honduras-generar-%C3%A1n-7000-empleos-en-2017)

Cinco claves para vender en un Call Center;<https://www.salesland.net/blog/5-claves-para-vender-en-el-call-center>

Como se impuso el modelo neoliberal en el salvador <http://www.contrapunto.com.sv/opinion/tribuna/como-se-impuso-el-modelo-neoliberal-en-el-salvador/5627>

Definición ABC <https://www.definicionabc.com/general/gerente.php>

Definición ABC <https://www.definicionabc.com/negocios/empresari>

Definición De Call Center, Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2011. Actualizado: 2014. (<https://definicion.de/call-center/>)

Definición de Centro de Llamadas. <http://economipedia.com/definiciones/centro-de-llamadas.html>

Derecho de Sindicación en El Salvador, <http://www.mtps.gob.sv/temas/derecho-de-sindicacion-en-el-salvador/>

El Sector de Call Centers invirtió 100 millones. <http://www.elsalvador.com/noticias/expansion/446778/el-sector-de-call-centers-invirtio-100-millones-en-15-anos-en-nuestro-pais/>

El sector de los Call Center en España funcionamiento estrategias y prácticas de recursos humanos. <http://www.researchgate.net/>

Expansión del Sector Call Center en El Salvador. <http://www.elsalvador.com/noticias/expansion/446778/el-sector-de-call-centers>.

José Alberto Barrera. La Empresa DELL inicia operaciones en El Salvador, 13 de abril del año 2005. <http://archivo.elsalvador.com/noticias/2005/04/13/negocios/neg8.asp>

La importancia del servicio de atención al cliente – atención al cliente Callcenter: <http://www.empresacallcenter.com/2018/02/16/importancia-atencion-al-cliente/>

Los Call Centers en América Latina <https://connectamericas.com/es/content/los-call-centers-en-am%C3%A9rica-latina>

Los Contact Center crecerán 10% en América Latina. <http://www.estrategiaynegocios.net>

Los Recursos Humanos, Introducción al conocimiento del trabajo del telemarketer, 5 de noviembre de 2014, <http://www.losrecursoshumanos.com/introduccionalconocimiento-del-trabajo-del-telemarketer>

Monterrosa, Guillermo, El salvador y los tratados de libre comercio, http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/768/1/TLC_el%20salvador.pdf

Nace la confederación sindical mayor del mundo, 168 millones de afiliados, <https://cincodias.elpais.com/cincodias/2006/11/02/economia/116245058.html>

Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador, (PROESA) <http://www.proesa.gob.sv>

Portugal se convierte en el Call center de Europa durante la crisis, <http://www.eleconomista.es/empresasfinanzas/noticias/5633620/03/14/Portugal-se-convierte-en-el-call-center-de-Europa-durante-lacrisis.html>

Prohibiciones a los derechos laborales <https://sites.google.com/site/datamarketingplusintranet/home/reglamentos>.

Sindicato de Telecomunicaciones SITCOM, <http://pantheon.hrw.org/Legacy/spanish/informes/2003/elsalvador120/12.htm>.

SITCOM, Seccional Atento El Salvador, [Http://Sindicatoatento.Blogspot.Com/2010/10/Sindicato-De-Industria-De-trabajadores.html](http://Sindicatoatento.Blogspot.Com/2010/10/Sindicato-De-Industria-De-trabajadores.html)

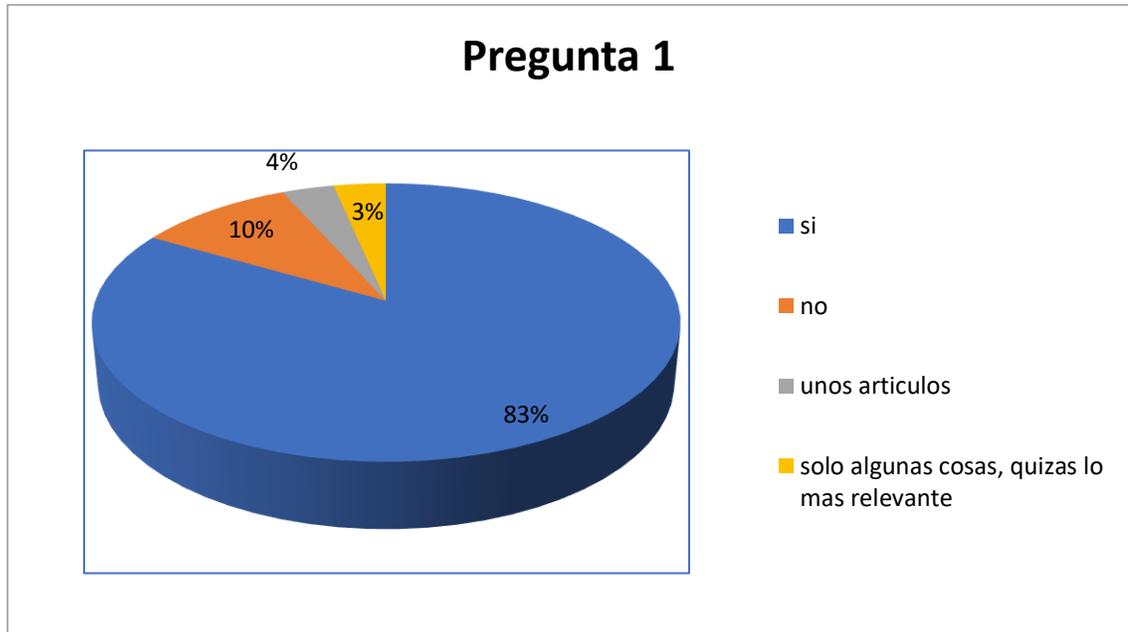
Soporte Técnico de la Empresa Apple, <https://support.apple.com/es-es>

Telemarketing, ¿cómo vender por teléfono?: <https://www.foromarketing.com/telemarketing-ventas-por-telefono/>

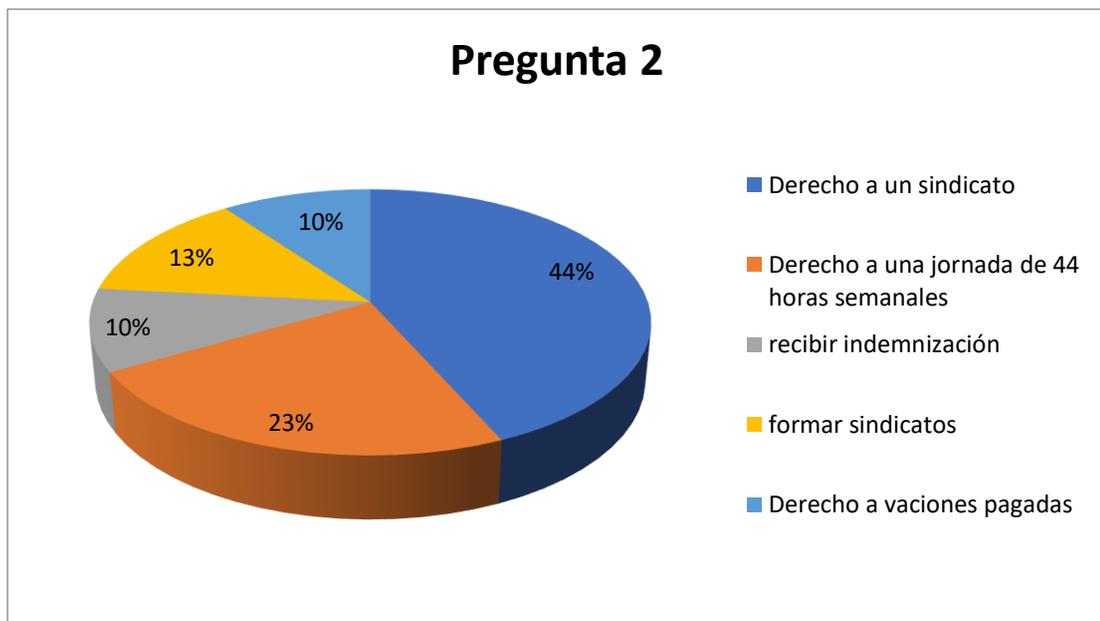
Teoría de la Relación de trabajo <http://derecholaboral1.blogspot.com/2011>

ANEXOS

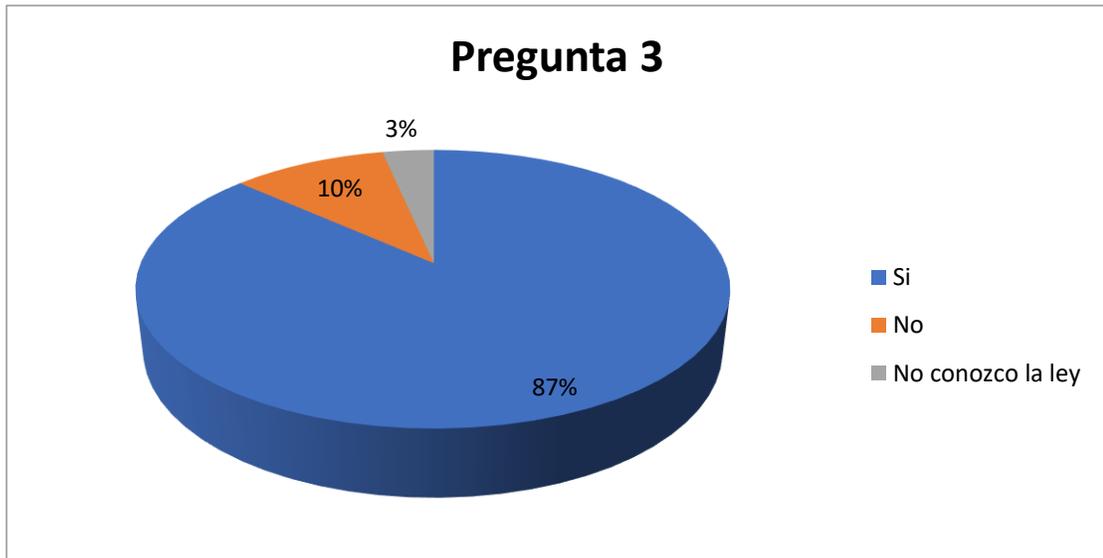
1- ¿CONOCE USTED EL CÓDIGO DE TRABAJO?



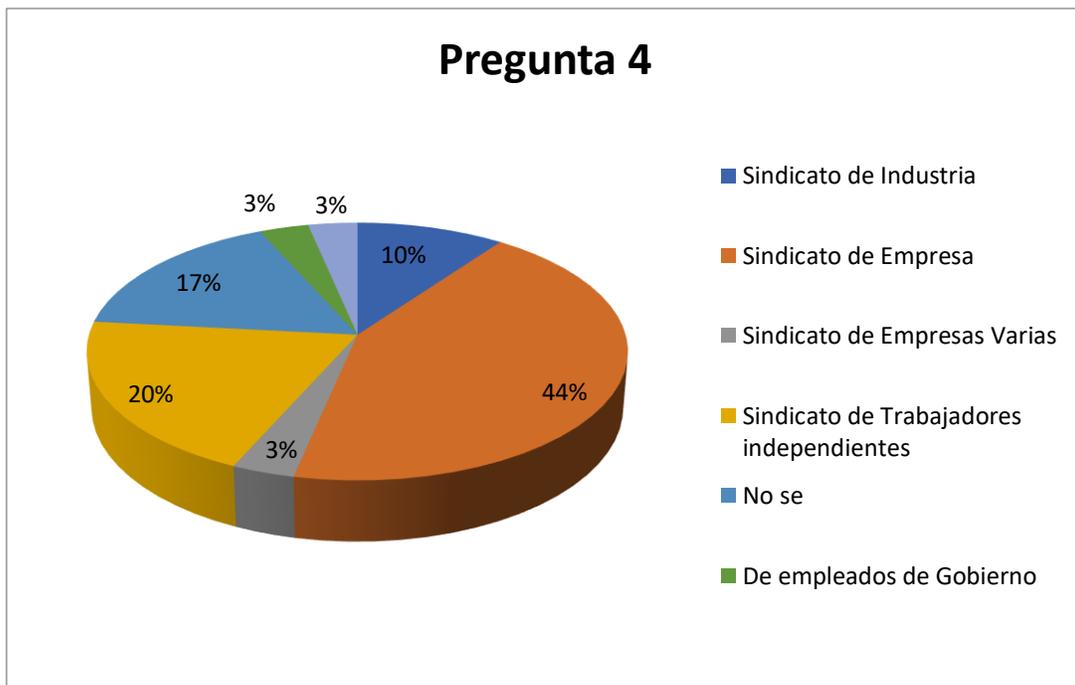
2 - ¿CUAL DE LOS DERECHOS LABORALES DEL CÓDIGO DE TRABAJO CONOCE USTED?



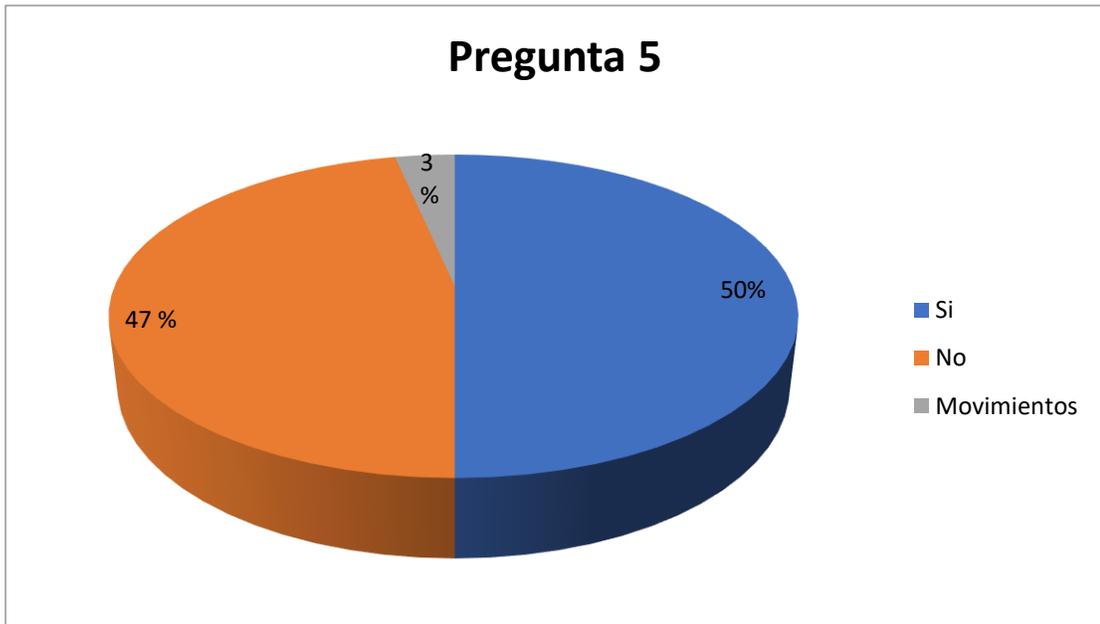
3- ¿SABE USTED SI COMO TRABAJADOR TIENE DERECHO A FORMAR UN SINDICATO?



4- ¿QUE CLASE DE SINDICATO CREE USTED QUE PODRÍA FORMAR?



5- ¿ACTUALMENTE CONOCE USTED SI HAY PERSONAS QUE LABORAN EN LA MISMA FORMA QUE USTED Y HAN FORMADO UN SINDICATO?



6- ¿POR QUE USTED NO HA PODIDO FORMAR UN SINDICATO?



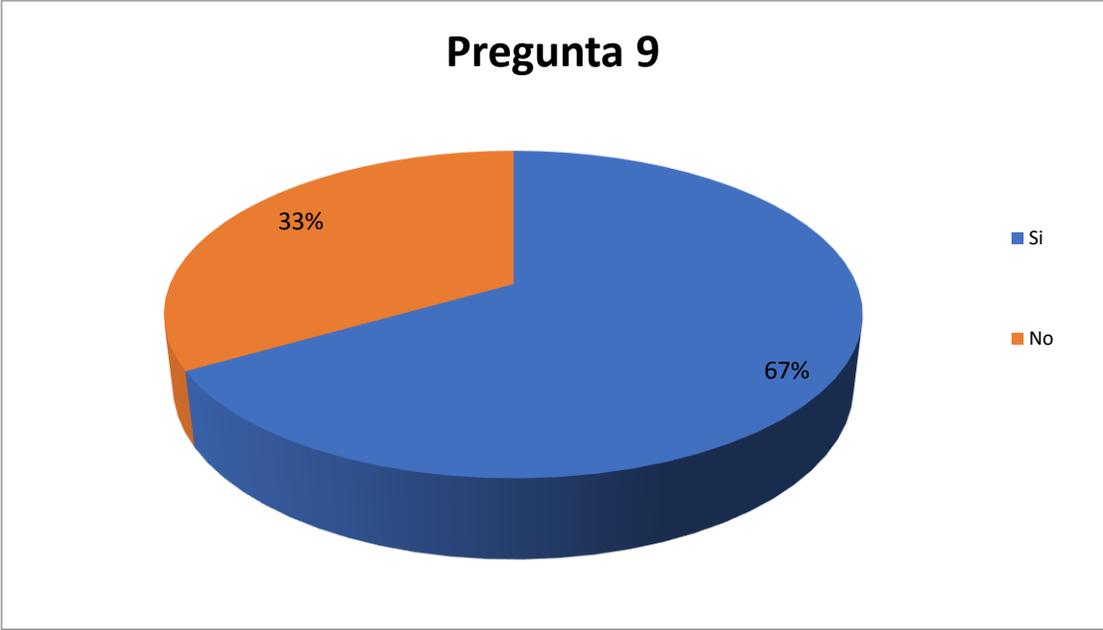
7- ¿CUÁNDO USTED INGRESA A LA EMPRESA HAY ALGUNA CLAUSULA EN EL CONTRATO QUE LE PROHÍBE FORMAR UN SINDICATO?



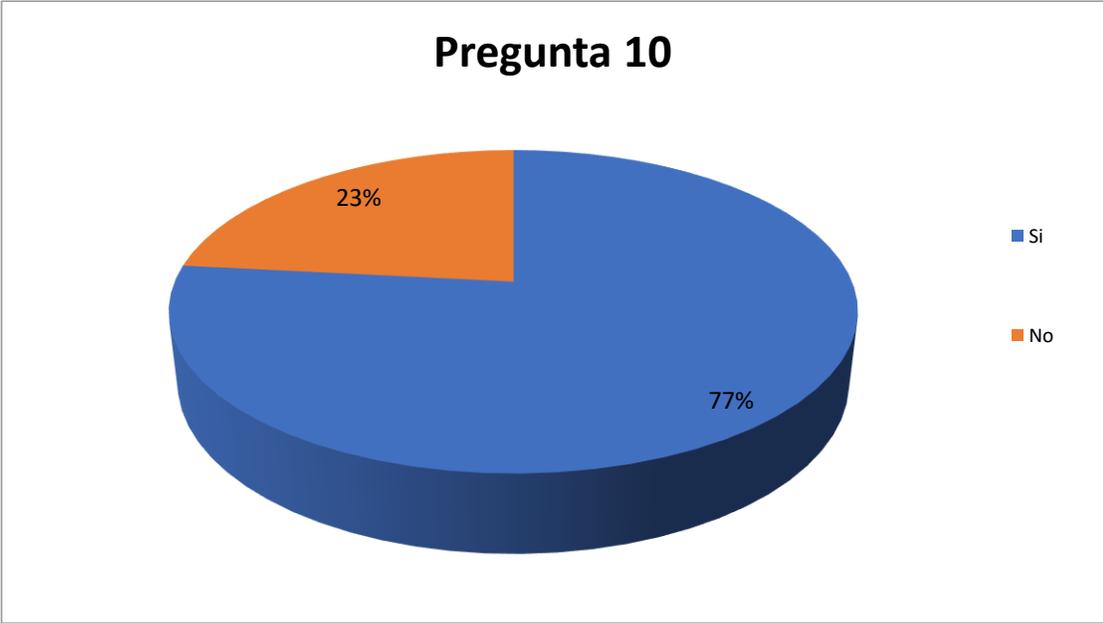
8- ¿POR QUE USTED NO HA ACUDIDO AL MINISTERIO DE TRABAJO A AUXILIARSE PARA FORMAR UN SINDICATO?



9- ¿TIENE USTED TEMOR DEL PATRONO QUE SI REALIZA UNA ACCION PARA FORMAR UN SINDICATO SEA USTED DESPEDIDO?



10- ¿SABE USTED QUE ES LA LIBERTAD DE SINDICALIZACION?



LEY 14.786

RESOLUCION DE CONFLICTOS COLECTIVOS DE TRABAJO.

BOLETIN OFICIAL, 9 de Enero de 1959.

Artículo 1.- Los conflictos de intereses cuyo conocimiento sea de la competencia del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, se substanciarán conforme a las disposiciones de la presente ley.

Art. 2.- Suscitado un conflicto que no tenga solución entre las partes, cualquiera de éstas deberá, antes de recurrir a medidas de acción directa, comunicarlo a la autoridad administrativa, para formalizar los trámites de la instancia obligatoria de conciliación. El ministerio podrá, asimismo, intervenir de oficio, si lo estimare oportuno, en atención a la naturaleza del conflicto.

Art. 3.- La autoridad de aplicación estará facultada para disponer la celebración de las audiencias que considere necesarias para lograr un acuerdo. Cuando no logre avenir a las partes, podrá proponer una fórmula conciliatoria, y a tal fin estará autorizado para realizar investigaciones, recabar asesoramiento de las reparticiones públicas o instituciones privadas y, en general, ordenar cualquier medida que tienda al más amplio conocimiento de la cuestión que se ventile.

Art. 4.- Si la fórmula conciliatoria propuesta o las que pudieren sugerirse en su reemplazo no fueren admitidas el mediador invitará a las partes a someter la cuestión al arbitraje. No admitido el ofrecimiento, se dará a publicidad un informe que contendrá la indicación de las causas del conflicto, un resumen de las negociaciones, la fórmula de conciliación propuesta, y la parte que la propuso, la aceptó o rechazó.

Art. 5.- Aceptado el ofrecimiento subscribirán un compromiso que indicará:

- a) El nombre del árbitro;
- b) Los puntos en discusión;
- c) Si las partes ofrecerán o no pruebas y en su caso término de producción de las mismas;
- d) Plazo en el cual deberá expedirse el árbitro.

El árbitro tendrá amplias facultades para efectuar las investigaciones que fueren necesarias para la mejor dilucidación de la cuestión planteada.

Art. 6.- La sentencia arbitral será dictada en el término de diez días hábiles prorrogables si se dispusieran medidas para mejor proveer y tendrá un plazo mínimo de vigencia de seis

meses. Contra ella no se admitirá otro recurso que el de nulidad, que deberá interponerse conforme a lo prescrito en el artículo 126 in fine del decreto 32.347/44 (ley 12.948), fundado en haberse laudado en cuestiones no comprendidas o fuera del término convenido.

Art. 7.- El laudo tendrá los mismos efectos que las convenciones colectivas a que se refiere la ley 14.250. En lo que respecta a su vigencia será de aplicación lo dispuesto por el artículo 17 in fine de la citada ley.

Art. 8.- Antes de que se someta un diferendo a la instancia de conciliación y mientras no se cumplan los términos que fija el artículo 11 las partes no podrán adoptar medidas de acción directa. Se considerarán medidas de acción directa todas aquellas que importen innovar respecto de la situación anterior al conflicto. La autoridad de aplicación podrá intimar previa audiencia de partes se disponga el cese inmediato de la medida adoptada.

Art. 9.- En el supuesto de que la medida adoptada por el empleador consistiera en el cierre del establecimiento, en la suspensión o rescisión de uno o más contratos de trabajo, o en cambios en las condiciones de trabajo, el incumplimiento de la intimación prevista en el artículo anterior dará a los trabajadores, en su caso, el derecho a percibir la remuneración que les habría correspondido si la medida no se hubiere adoptado. Ello sin perjuicio de hacer pasible al empleador de una multa de mil a diez mil pesos por cada trabajador afectado. La huelga o la disminución voluntaria y premeditada de la producción por debajo de los límites normales, traerá aparejado para los trabajadores la pérdida del derecho a percibir las remuneraciones correspondientes al período de cesación o reducción del trabajo si no cesaren después de la intimación de la autoridad de aplicación.

Art. 10.- La autoridad de aplicación estará facultada para disponer, al tomar conocimiento del diferendo, que el estado de cosas se retrotraiga al existente con anterioridad al acto o hecho que hubiere determinado el conflicto. Esta disposición tendrá vigencia durante el término a que se refiere el artículo 11 de la presente ley.

Art. 11.- Desde que la autoridad competente tome conocimiento del diferendo hasta que ponga fin a la gestión conciliatoria no podrá mediar un plazo mayor de quince días. Este término podrá prorrogarse por cinco días más cuando, en atención a la actitud de las partes, el conciliador prevea la posibilidad de lograr un acuerdo. Vencidos los plazos referidos sin que hubiera sido aceptada una fórmula de conciliación ni suscrito un compromiso arbitral podrán las partes recurrir a las medidas de acción directa que estimaren convenientes.

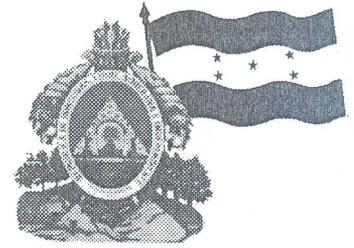
Art. 12.- Las disposiciones de la presente ley, en lo referente a la gestión conciliatoria, podrán aplicarse también en los casos de conflictos colectivos de derecho, como instancia previa voluntaria a la intervención que le compete a las comisiones paritarias a que se refiere el artículo 14 de la ley 14.250. El sometimiento al procedimiento indicado no impide la intervención ulterior de los organismos mencionados.

Art. 13.- La concurrencia ante la autoridad de aplicación será obligatoria y la incomparecencia injustificada será sancionada de conformidad con lo previsto por el decreto 21.877/44 (ley 12.921).

Art. 14.- La presente ley no es de aplicación a los diferendos suscitados en las actividades reguladas por las leyes 12.713 y 13020, ni afecta el derecho de las partes a acordar procedimientos distintos de conciliación y arbitraje.

Art. 15.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

La Gaceta



DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE HONDURAS

La primera imprenta llegó a Honduras en 1829, siendo instalada en Tegucigalpa, en el cuartel San Francisco, lo primero que se imprimió fue una proclama del General Morazán, con fecha 4 de diciembre de 1829.



Después se imprimió el primer periódico oficial del Gobierno con fecha 25 de mayo de 1830, conocido hoy, como Diario Oficial "La Gaceta".

AÑO CXXXV TEGUCIGALPA, M. D. C., HONDURAS, C. A.

MIÉRCOLES 18 DE JULIO DEL 2012. NUM. 32,875

Sección A

Poder Legislativo

DECRETO No. 90-2012

EL CONGRESO NACIONAL,

CONSIDERANDO: Que es función del Congreso Nacional crear oportunidades de empleo e impulsar la inversión nacional y extranjera, mediante el establecimiento de un régimen jurídico especial que permita la operación y funcionamiento de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), que estimulen la economía nacional y asegurará beneficios económicos especialmente para los jóvenes desempleados del país.

CONSIDERANDO: Que está comprobado que el comercio de servicios a nivel nacional e internacional manifiesta un estable y robusto crecimiento, lo que trae como consecuencia un crecimiento significativo en el intercambio comercial a nivel mundial.

CONSIDERANDO: Que corresponde al Congreso Nacional crear, decretar, interpretar, reformar y derogar las leyes.

PORTANTO,

SUMARIO

Sección A Decretos y Acuerdos

PODER LEGISLATIVO
Decreto No. 90-2012.

A. 1-4

Sección B
Avisos Legales
Desprendible para su comodidad

B. 1-28

DECRETA:

La siguiente:

LEY DE FOMENTO A LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS Y TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES

ARTÍCULO 1.- Objeto.- La presente ley tiene como objeto, establecer las normas generales y procedimientos bajo los cuales deben funcionar dentro del territorio nacional, los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), así como los beneficios y obligaciones de los titulares que desarrollen, administren u operen los mismos.

Para la operación y funcionamiento de los centros a que se refiere el párrafo anterior, se estará a lo dispuesto en la presente ley, sus reglamentos y demás leyes que fueren aplicables.

ARTÍCULO 2.- Definiciones.- Para todos los efectos de la presente ley, se establecen las definiciones siguientes:

- 1) Centros de Atención de Llamadas (Call Centers):** Establecimientos que cuentan con la tecnología y personal adecuado para facilitar el contrato entre un comerciante, individual o social, o una persona natural o jurídica, y sus clientes o usuarios localizados en cualquier parte del territorio nacional o en el extranjero, brindándoles asistencia relacionada entre otros, con el suministro de información comercial, promoción y ventas o técnicas sobre productos o servicios, recepción de pedidos, atención de reclamos, reservaciones o confirmaciones, saldo de cuentas, tele-mercadeo y cualquier otra actividad análoga.
- 2) Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S):** Establecimientos que cuentan con la tecnología y personal adecuado para que un comerciante, individual o social o una persona natural o jurídica, pueda subcontratar servicios que faciliten la captura de información, procedimiento y manejo de bases de datos de clientes, sondeos e investigación de mercados, estudios, análisis, supervisión y control de calidad, contabilidad, elaboración de planillas e historial de recursos humanos; procedimiento y manejo de datos diversos, historiales clínicos; diseño y elaboración de planos; traducción de documentos, transcripción e impresión de textos, entre otras actividades afines.
- 3) Entidad Responsable:** Es la Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio.
- 4) Ley:** La presente Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales.

- 5) Sujetos Beneficiarios:** Son todas las personas, naturales o jurídicas, que se acojan a los beneficios de la presente Ley.

ARTÍCULO 3.- Entidad Responsable.- La aplicación de la presente Ley corresponderá a la Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio a través de la Dirección General de Sectores Productivos.

La vigilancia y control efectivo del régimen aduanero y fiscal de los sujetos beneficiarios, corresponderá a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas a través de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (D.E.I.).

ARTÍCULO 4.- Sujetos Beneficiarios.- Gozarán de los beneficios e incentivos fiscales señalados en la presente Ley, las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras proveedoras de servicios, que realicen actividades empresariales por medio de Centros de Atención de Llamadas y de Tercerización de Servicios Empresariales.

ARTÍCULO 5.- Beneficios e Incentivos Fiscales.- Con el propósito de fomentar la creación y desarrollo de los Centros

La Gaceta

DIARIO OFICIAL DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
DECANO DE LA PRENSA HONDUREÑA
PARA MEJOR SEGURIDAD DE SUS PUBLICACIONES

LIC. MARTHA ALICIA GARCÍA
Gerente General

JORGE ALBERTO RICO SALINAS
Coordinador y Supervisor

EMPRESA NACIONAL DE ARTES GRÁFICAS
E.N.A.G.

Colonia Miraflores
Teléfono/Fax: Gerencia: 230-4956
Administración: 230-3026
Planta: 230-6767

CENTRO CÍVICO GUBERNAMENTAL

de Atención de Llamadas y de Tercerización de Servicios Empresariales, se establecen los beneficios siguientes:

- 1) Exención total del pago de impuestos arancelarios, cargos, recargos, derecho consulares, impuestos internos, de consumo y demás impuestos que graven la importación de equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y equipo de oficina, y demás bienes, que tengan relación directa o indirecta con las operaciones y la ejecución de la actividad incentivada; y,
- 2) Exención del Impuesto Sobre la Renta exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el periodo que realicen sus operaciones en la zona libre, contados a partir del inicio de operaciones.

Los ingresos por concepto de salarios y demás rentas personales de las personas que laboren en los Centros de Atención de Llamadas y de Tercerización de Servicios Empresariales, estarán sujetos al pago del Impuesto Sobre la Renta de conformidad con la ley de la materia.

ARTÍCULO 6.- Requisitos.- Para obtener los beneficios a que se refiere la presente Ley, se requiere:

- 1) Constituirse como Comerciante Individual o Sociedad Mercantil de capital fijo, suscrito y pagado en una cantidad no menor de Un Millón de Lempiras (L.1,000,000.00); y,
- 2) Tener como finalidad exclusiva la operación de Centros de Atención de Llamadas y de Tercerización de Servicios Empresariales o cualquier otra actividad análoga.

ARTÍCULO 7.- Autorización.- Los interesados en obtener los beneficios otorgados por esta Ley, deberán presentar ante la Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio la solicitud respectiva.

El reglamento de esta Ley establecerá los datos y documentos que deben acompañarse a la solicitud.

Verificados los requisitos formales y documentales, la Secretaría General, turnará la solicitud a la Dirección General de Sectores Productivos para que emita dictamen, debiendo escuchar previamente el parecer de la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas.

Una vez que se cuente con los dictámenes correspondientes, la Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio, emitirá la Resolución autorizando o denegando el beneficio solicitado en un periodo no mayor de diez (10) días hábiles a la recepción de la solicitud.

ARTÍCULO 8.- Normativa y Registro Especial.- La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), debe emitir una normativa especial que contenga los aspectos de carácter técnico-regulatorios aplicables a las operaciones de los Centros de Atención de Llamadas y de Tercerización de Servicios Empresariales.

CONATEL debe de establecer un registro especial de las Resoluciones a las que se refiere el Artículo anterior; en este registro se deben inscribir todos los Centros de Atención de Llamadas de Tercerización de Servicios Empresariales que operen en el país. La inscripción en dicho registro será gratuita y no deberá exceder de diez (10) días hábiles en procesarlo.

ARTÍCULO 9.- Disposiciones Generales y Transitorias.- Las disposiciones de la presente Ley no son aplicables a las operaciones de Call Centers que se desarrollen al amparo de la Ley de Zonas Libres, no obstante, éstas pueden reconocer su aplicabilidad.

En la aplicación de esta Ley, las faltas y delitos tributarios o comunes conexos, se sancionarán de acuerdo al Código Tributario y al Código Penal, respectivamente.

ARTÍCULO 10.- Operaciones Actuales.- La Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio, debe homologar la información de las personas naturales y jurídicas que en la actualidad presten los servicios descritos en esta Ley en un periodo de dos (2) años a partir de la vigencia de la presente Ley.

ARTÍCULO 11.- Interés Prioritario.- Se declara de interés prioritario para el Estado de Honduras la apertura e inicio de operaciones de Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y de Servicios Empresariales (BPO'S), en todo el territorio Nacional.

La Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio, así como la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), deben proveer el apoyo necesario para que las solicitudes de apertura e inicio de operaciones de Call Centers y BPO'S, puedan ser tramitadas en un orden prioritario.

ARTÍCULO 12.- Reglamento.- La Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio debe elaborar el reglamento de esta Ley, en un plazo no mayor de sesenta (60) días, contados a partir de su entrada en vigencia.

ARTÍCULO 13.- Vigencia. El presente Decreto entrará en vigencia veinte (20) días después de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".

Dado en la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, en el Salón de Sesiones del Congreso Nacional, a los catorce días del mes de junio del año dos mil doce.

JUAN ORLANDO HERNÁNDEZ ALVARADO
PRESIDENTE

RIGOBERTO CHANG CASTILLO
SECRETARIO

GLADIS AURORA LÓPEZ CALDERÓN
SECRETARIA

Al Poder Ejecutivo

Por Tanto: Ejecútese

Tegucigalpa, M.D.C., 12 de julio de 2012.

PORFIRIO LOBO SOSA
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

EL SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO
DE FINANZAS
HÉCTOR GUILLERMO GUILLÉN

EL SECRETARIO DE ESTADO EN LOS DESPACHOS
DE INDUSTRIA Y COMERCIO
JOSÉ ADONIS LAVAIRE

Las relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura



GDFMCS/2014

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

Departamento de Actividades Sectoriales

Las relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura

**Documento temático para el debate en el Foro de diálogo mundial
sobre las relaciones de trabajo en el sector de los medios
de comunicación y la cultura
(14 y 15 de mayo de 2014)**

Ginebra, 2014

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, GINEBRA

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a pubdroit@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Las relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura, Documento temático para el debate en el Foro de diálogo mundial sobre las relaciones de trabajo en el sector de los medios de comunicación y la cultura (Ginebra, 14 y 15 de mayo de 2014), Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Actividades Sectoriales. Ginebra, 2014.

ISBN: 978-92-2-328482-4 (impresión)
ISBN: 978-92-2-328483-1 (web pdf)

Publicado también en francés: *Les relations d'emploi dans les industries des médias et de la culture*: Forum de dialogue mondial sur les relations d'emploi dans le secteur des médias et de la culture ISBN: 978-92-2-228482-5 (impresión), ISBN: 978-92-2-228483-2 (web pdf); y en inglés: *Employment relationships in the media and culture industries*: Global Dialogue Forum on employment relationships in the media and culture sector ISBN: 978-92-2-128482-6 (impresión), ISBN: 978-92-2-128483-3 (web pdf).

empleo/relaciones laborales/diálogo social/organización del trabajo/periodista/autor/artista intérprete/medios de comunicación de masas / industria cinematográfica/industria del espectáculo

13.01.3

Datos de catalogación de la OIT

Fotografías de la primera página de cubierta – arriba a la izquierda, Preparación para el rodaje de una película en Moscú, Fotógrafo: Crozet, M., © OIT; *abajo a la izquierda*, 101.ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra, 14 de junio de 2012. © OIT; *a la derecha*, Espectáculo de ballet, Paris,  (Ofrecimiento al Dominio Público), 2011

Fotografía de la última página de cubierta, Orquesta de calle, Ámsterdam, Países Bajos. Fotógrafo: Crozet, M. © OIT 2007

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos electrónicos de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolas a Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a pubvente@ilo.org.

Vea nuestro sitio en la red: www.ilo.org/publns.

Prefacio

El presente documento tiene por objeto servir de base para el debate que tendrá lugar en el Foro de diálogo mundial sobre las relaciones de trabajo en el sector de los medios de comunicación y la cultura. En su 319.ª reunión (octubre de 2013), el Consejo de Administración de la OIT decidió que el Foro se celebraría los días 14 y 15 de mayo de 2014, que estaría compuesto por seis participantes trabajadores y por otros seis empleadores (seleccionados tras mantener consultas con los grupos respectivos del Consejo de Administración), que podrían participar en él todos los gobiernos interesados y que se invitaría a representantes de algunas organizaciones no gubernamentales internacionales e intergubernamentales a asistir¹. El objetivo del Foro es examinar las relaciones de trabajo en el sector de los medios de comunicación y la cultura (con exclusión del subsector de las artes gráficas)², con miras a la adopción de puntos de consenso que propicien la elaboración de programas futuros y fundamenten la elaboración de políticas sobre determinados temas en los planos internacional, regional y nacional. Cabe señalar que en 2000 y 2004 se celebraron reuniones al respecto³.

Este documento, que ha sido publicado bajo la dirección de la Oficina Internacional del Trabajo, incluye información procedente de fuentes diversas, como publicaciones de la OIT, estudios académicos y bases de datos estadísticos. Ha sido preparado por John Myers (Departamento de Actividades Sectoriales – SECTOR), con contribuciones de Gijsbert van Liemt, Andrew Bibby y Lucie Servoz, así como de varios departamentos de la OIT, y ha sido revisado por Oliver Liang y John Sendanyoye.

¹ OIT: *Programa de Actividades Sectoriales para 2012-2013 y para 2014-2015*, Consejo de Administración, 319.ª reunión, Ginebra, octubre de 2013, documento GB.319/POL/4.

² En el presente documento se hace sobre todo referencia a las «industrias» de los medios de comunicación y la cultura, dado que el término «sector» se utiliza para referirse a los medios de comunicación, la cultura y las artes gráficas en un sentido más amplio.

³ Coloquio sobre las tecnologías de la información en las industrias de los medios de comunicación y del espectáculo: sus repercusiones en el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales (Ginebra, 28 de febrero – 3 de marzo de 2000), y Reunión tripartita sobre el futuro del trabajo y de la calidad en la sociedad de la información: el sector de los medios de comunicación, la cultura y las industrias gráficas (Ginebra, 18-22 de octubre de 2004).

Índice

	<i>Página</i>
Prefacio.....	iii
1. Introducción.....	1
2. Tendencias del empleo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura	3
2.1. Cuestiones generales.....	3
a) Formación.....	4
b) Niños y jóvenes	4
c) Cuestiones de género.....	5
2.2. Periódicos y revistas	6
2.3. La industria del cine.....	7
2.4. La difusión por radio y televisión	8
2.5. Las artes escénicas	9
3. Las relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura	11
3.1. Aspectos generales.....	11
3.2. Nuevas tecnologías y nuevas formas de organización del trabajo.....	14
3.3. La motivación del trabajador independiente.....	15
4. Tendencias de la actividad laboral, la organización del trabajo y las relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura	16
5. Problemas relativos a la reglamentación y la propiedad intelectual en las industrias de los medios de comunicación y la cultura.....	20
5.1. Condición jurídica de los trabajadores independientes.....	20
5.2. Legislación sobre competencia y tasas de remuneración de los trabajadores independientes.....	20
5.3. Derechos de autor y derechos de propiedad intelectual.....	21
6. Diálogo social y relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura.....	22
6.1. Negociación colectiva en las industrias de los medios de comunicación y la cultura	23
6.2. Diálogo social	26
7. Conclusión	28

1. Introducción

1. Las industrias de los medios de comunicación y la cultura han experimentado cambios significativos en las dos últimas décadas, marcados por un rápido crecimiento de las oportunidades de empleo, por un giro vertiginoso en la estructura del mercado laboral y en la organización del trabajo — tanto en el marco de las relaciones de trabajo como de los contratos comerciales —, y por las repercusiones positivas y negativas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la relación de empleo y en las empresas y el trabajo. Estas industrias desempeñan un papel crucial en la respuesta a las necesidades de la sociedad en materia de información, espectáculo, comunicación y creatividad, dado que promueven el valor del patrimonio, la expresión y la diversidad, además de respaldar los procesos democráticos. La clave del empleo en estas industrias, en las que se ha registrado un incremento, está en la creatividad, las competencias, el profesionalismo y la dedicación de las empresas y los trabajadores; sin embargo, se vienen caracterizando desde hace mucho tiempo por la inseguridad laboral que generan los acuerdos contractuales poco claros y el cuestionamiento sobre la situación en el empleo de sus trabajadores. En la última reunión tripartita de la OIT sobre estos sectores se llegó a la conclusión siguiente:

Existe una tendencia al trabajo independiente, el trabajo por cuenta propia o el trabajo en la economía informal que puede suponer que los trabajadores en cuestión [de los medios de comunicación y la cultura] dejen de estar amparados por las disposiciones legislativas en materia de seguridad social, incluso en aquellos países donde existe una buena cobertura. El impacto de la globalización, las TIC, la convergencia de los multimedia y la creciente movilidad laboral en el plano internacional deberían alentar a los interlocutores sociales a congregar a trabajadores y empleadores de un mayor número de países y sectores para que entablen diversos tipos de diálogo social ¹.

El presente documento se centra, pues, en el trabajo independiente y las formas de trabajo atípicas en estos sectores, más que en las relaciones de trabajo habituales o en el trabajo interino a través de agencias.

2. En muchos países, la liberalización y reestructuración de estas industrias, ya haya sido gradual o rápida, ha ido acompañada por: el crecimiento de toda una serie de pequeñas y grandes empresas (y la desaparición de muchas otras); la aparición de nuevas oportunidades de empleo y formas de trabajo; avances tecnológicos que inciden en la composición del sector y en las relaciones de trabajo; la rápida proliferación de nuevas empresas en los medios de comunicación social, entre otros; cambios significativos en los gustos del público; recortes de empleo en las empresas del espectáculo y los medios de comunicación financiadas con fondos públicos; y una reorientación hacia modalidades de empleo más temporales donde la protección de los trabajadores es menor. Se ha producido, de hecho, un aumento del trabajo allí donde, citando el Preámbulo de la Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (núm. 198), existen «dificultades... [para] determinar la existencia de una relación de trabajo» (véase el capítulo 3) ². Asimismo, en el párrafo 4 de esta Recomendación se establece que la política nacional sobre la relación de trabajo

¹ OIT: *Conclusiones sobre el futuro del trabajo y de la calidad en la sociedad de la información*, Reunión tripartita sobre el futuro del trabajo y de la calidad en la sociedad de la información: el sector de los medios de comunicación, la cultura y las industrias gráficas, Ginebra, 18-22 de octubre de 2004, documento TMMCGS/2004/6, párrafo 24.

² La cita prosigue así: «cuando no resultan claros los derechos y obligaciones respectivos de las partes interesadas, cuando se ha intentado encubrir la relación de trabajo, o cuando hay insuficiencias o limitaciones en la legislación, en su interpretación o en su aplicación».

debería incluir medidas tendentes a: proporcionar orientación sobre la manera de determinar eficazmente la existencia de una relación de trabajo y sobre la distinción entre trabajadores asalariados y trabajadores independientes; luchar contra las relaciones de trabajo encubiertas; y asegurar la aplicación general de normas de protección que dejen claro a qué parte incumben las obligaciones de protección laboral.

3. En un informe presentado a la 95.^a reunión (2006) de la Conferencia Internacional del Trabajo se señala que, en muchos países, la legislación contiene una definición sustantiva del contrato de trabajo formulada de manera tal que establece los factores que constituyen dicho contrato y que, por ello mismo, pueden diferenciarlo de contratos análogos. En cambio, en otros países la legislación es más escueta, por lo cual la tarea de precisar cuándo existe una relación o contrato de trabajo corresponde en mayor medida a la jurisprudencia³. Algunas legislaciones dan un paso más y califican ciertas situaciones potencialmente ambiguas o controvertidas como relaciones de trabajo, bien sea en términos generales o bajo ciertas condiciones, o al menos presumen que se trata de relaciones de trabajo⁴. Por ejemplo, en Francia, se presume que los artistas, modelos y periodistas profesionales, quienes podrían considerarse trabajadores por cuenta propia, tienen una relación de trabajo, bajo ciertas condiciones⁵; en España, se considera que los artistas en espectáculos públicos que han establecido una relación laboral con un organizador de espectáculos públicos o un empresario que actúa en su nombre o bajo su dirección tienen una relación laboral de carácter especial⁶; y en Panamá, los artistas y los músicos son considerados asalariados⁷. Por el contrario, hay casos recientes que indican una tendencia opuesta, como por ejemplo: la introducción de una enmienda en octubre de 2010 a la Ley de Relaciones de Trabajo de 2000 de Nueva Zelandia, por la que se excluye de la definición legal de «asalariados» a todos aquéllos que intervienen en la producción cinematográfica, eliminando así los derechos y protecciones que lleva aparejados una situación de empleo⁸; y, en Francia, la ley núm. 2008-776 de 4 de agosto de 2008 aparentemente restringe la presunción de la condición de asalariado, al insertar en el Código del Trabajo un artículo según el cual se presume que una persona trabaja por cuenta propia si sus condiciones de trabajo son definidas exclusivamente por ella o por el contrato establecido con la empresa contratante⁹.

³ OIT: *La relación de trabajo*, Informe V (1), Conferencia Internacional del Trabajo, 95.^a reunión, 2006, párrafo 74.

⁴ *Ibid.*, párrafo 103.

⁵ *Ibid.*, párrafo 105.

⁶ *Ibid.*, párrafo 104. España, Estatuto de los Trabajadores, artículo 2, 1), e), y Real decreto núm. 1435/1985 de 2 de agosto, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los artistas en espectáculos públicos.

⁷ *Ibid.*, nota a pie de página 45.

⁸ Enmienda a la Ley de Relaciones de Trabajo (trabajo en la producción cinematográfica) de 2010.

⁹ Artículo L 8221-6-1 del Código del Trabajo de Francia.

2. Tendencias del empleo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura

2.1. Cuestiones generales

4. Las industrias de los medios de comunicación y la cultura abarcan numerosos subsectores, entre los que figuran los medios de comunicación de masas (Internet, televisión, periódicos, revistas, libros, cine y radio, entre otros); la edición, producción y distribución de contenidos audiovisuales; las artes escénicas (teatro, danza, conciertos y festivales de música, ópera, espectáculos cómicos y circo, entre otras); y la grabación de música. Además, existe un ámbito más amplio de los medios de comunicación, la cultura y las artes gráficas que incluye también los juegos de vídeo, la publicación impresa y electrónica y las industrias gráficas. Las principales profesiones de los medios de comunicación y la cultura son: periodistas, editores, escritores, agentes, diseñadores y fotógrafos; músicos, cantantes, actores y bailarines; técnicos, productores y directores de cine, televisión y espectáculos en directo; y encargados de vestuario, maquillaje, escenografía, efectos especiales y demás personal.
5. En muchos países, estos subsectores emplean a más de un 1 por ciento de la fuerza de trabajo (véase el capítulo 4) y prestan servicios de información y entretenimiento a toda la población. Sólo en la Unión Europea (UE), más de 2,3 millones de personas trabajan en el campo editorial, en la programación y producción de programas de televisión y vídeo, en los servicios de difusión e información y en el área de la impresión y la reproducción de los medios de comunicación (aproximadamente 1,2 millones en esta última categoría). Si bien la mayoría de estas personas están empleadas a tiempo completo, las formas de trabajo atípicas continúan ganando terreno¹⁰. Por otra parte, en la UE, el sector de los espectáculos en directo emplea a cerca de un millón de personas, casi la mitad de las cuales son trabajadores independientes¹¹. Según un observador, salvo en el Japón y en contados países de América Latina, «la mayoría de los músicos de África, Asia y América Latina viven en condiciones muy precarias. Como su situación en el empleo es a menudo insegura e «independiente», pocas veces están amparados por los regímenes de seguridad social... y muchos de ellos tienen que desempeñar otros trabajos para poder ganarse la vida»¹².
6. La estructura de las industrias de los medios de comunicación y la cultura ha cambiado, pues ahora se dispone de menos fondos gubernamentales y se hace mayor énfasis en el desarrollo empresarial y en una producción más independiente, en detrimento de los grandes estudios. En las últimas décadas, los avances tecnológicos han tenido importantes repercusiones en este sector, pues en muchos casos se ha pasado de un trabajo intensivo en mano de obra, en el que participaban numerosos trabajadores, a un trabajo de tecnología avanzada con menos personal, más contratación a tiempo parcial y teletrabajo. La competencia entre los estilos y modalidades de las empresas de los medios de comunicación y la cultura ha incidido en las perspectivas empresariales y en el número de empleos que se han creado o suprimido. En los próximos años, los cambios deberían seguir siendo igual de rápidos, a medida que se adopten nuevos avances en la tecnología digital. En concreto, las descargas o servicios a la carta de música o cine sustituirán cada vez más a las emisiones programadas, los estrenos cinematográficos y en DVD, y las ventas de

¹⁰ Comisión Europea: *European Sectoral Social Dialogue: Recent developments*, Luxemburgo, 2010, pág. 19.

¹¹ *Ibid.*, pág. 53.

¹² Vincent, J.: *The social situation of musical performers in Africa, Asia and Latin America*, documento de trabajo núm. 172, Programa de Actividades Sectoriales, OIT, Ginebra, 2001, pág. iii.

discos compactos. Asimismo, se accederá cada vez más de forma electrónica a las noticias, los libros y otros medios impresos, Internet será más veloz que nunca y el auge de los medios de comunicación social fomentará aún más que los usuarios generen contenido y compitan con el material producido por profesionales, o bien lo complementen.

a) Formación

7. Habida cuenta de los cambios que la tecnología está ocasionando en los medios de comunicación y la cultura, la formación permanente reviste cada vez mayor importancia, por lo que es de gran interés para los empleadores y los trabajadores que se asegure un acceso a la formación adecuada. Y es que el éxito de una empresa depende de las competencias y los conocimientos de sus trabajadores. Por ello, si bien los trabajadores independientes de los medios de comunicación y la cultura son en general responsables de asegurar que poseen la formación y las competencias requeridas, existen casos de sindicatos que ayudan a sus miembros a adquirir formación profesional.
8. En un informe de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) se indica que: «Fomentar las capacidades de los periodistas, quienes cada vez con mayor frecuencia tienen que ser periodistas multimedia, es fundamental para mantener un alto grado de calidad en la información... Las organizaciones de prensa deben hacer una gran inversión en la creación de una fuerza laboral versátil. El papel de las universidades (y la enseñanza del periodismo, concretamente del periodismo empresarial) en el nuevo ecosistema de los medios de comunicación es también significativo y no deja de ampliarse»¹³. El Sindicato Nacional de Periodistas del Reino Unido e Irlanda (NUJ) ha declarado que «existe una verdadera brecha entre lo que se espera de los periodistas y la formación que están recibiendo»¹⁴. Actualmente, los comités de diálogo social sectorial de la Comisión Europea para el sector audiovisual y de los espectáculos en directo (véase el capítulo 6) están realizando un estudio de viabilidad con miras a crear un consejo sectorial de capacidades.

b) Niños y jóvenes

9. Un aspecto particular de este sector es que plantea cuestiones en torno a las relaciones y condiciones de trabajo de los niños artistas, cuando éstos son contratados durante periodos cortos o largos para actuar en series de televisión, películas y espectáculos¹⁵. En virtud del artículo 8 del Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138), previa celebración de consultas con las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, los niños pueden ser empleados con la finalidad de «participar en representaciones artísticas», siempre que se respeten los niveles mínimos de protección con respecto a las condiciones y el número de horas de trabajo, así como a la seguridad, la salud y la moralidad de estos menores. De igual manera, el artículo 3 del Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182), advierte contra la utilización de trabajo infantil en «la producción de pornografía» y en «el trabajo que, por su naturaleza o por las condiciones en que se lleva a cabo, es probable que dañe la salud, la seguridad o la moralidad de los niños».

¹³ OCDE: *The Evolution of news and the Internet*, París, 2010, pág. 72.

¹⁴ NUJ (Reino Unido e Irlanda): *Shaping the Future: Commission on Multi-Media Working*, Londres, 2007, pág. 18.

¹⁵ Sand, K.: *Child performers working in the entertainment industry around the world: An analysis of the problems faced*, documento de trabajo núm. 186, Programa de Actividades Sectoriales, OIT, Ginebra, 2003.

-
10. Los jóvenes siguen siendo los más afectados por la debilidad y los desequilibrios en el proceso de recuperación tras la crisis financiera y económica mundial. Se calcula que en 2013 alrededor de 74,5 millones de jóvenes de entre 15 y 24 años de edad estaban desempleados, casi un millón más que el año anterior¹⁶. Los jóvenes y los licenciados universitarios que buscan trabajo en el campo de los medios de comunicación y la cultura tropiezan a menudo con dificultades para conseguir una primera oportunidad, por lo que en muchos casos optan por aceptar una experiencia laboral no remunerada o en el marco de una pasantía, que puede durar meses y que no siempre conduce a un empleo remunerado (sobre todo, habida cuenta de que el trabajo en estos sectores se basa en proyectos). Existe, pues, un aparente desequilibrio entre el gran número de personas que siguen cursos en los ámbitos de los medios de comunicación y la cultura, y la capacidad que tienen estos sectores para emplear a nuevos trabajadores.
 11. En 2010, los jóvenes de entre 15 y 24 años representaban el 11,4 por ciento de la fuerza de trabajo de los 27 Estados Miembros de la Unión Europea (UE-27) empleada en la producción de programas de cine, vídeo y televisión, la grabación de sonido y la edición musical, y el 8,6 por ciento de la fuerza de trabajo de la UE-27 participaba en actividades de programación y radiodifusión¹⁷.
 12. Un informe de la Federación Internacional de Periodistas (FIP) y la Federación Europea de Periodistas (FEP) deja entrever que en Francia los jóvenes están aceptando efectuar horas de trabajo o prácticas no remuneradas como medio para entrar en el mundo del periodismo¹⁸. Se trata de un problema que existe también en otros subsectores y países. Por ejemplo, el NUJ (Reino Unido e Irlanda) afirma que: «La contratación abusiva de aprendices para que adquieran experiencia laboral se está convirtiendo en un escándalo, pues un gran número de recién licenciados que no encuentran empleo ofrecen sus servicios de forma gratuita a los editores, con la vaga esperanza de conseguir, si no un trabajo, al menos una línea que agregar a su CV»¹⁹. Dicho esto, las pasantías pueden resultar beneficiosas para ambas partes y facilitar la obtención de un puesto de trabajo.

c) Cuestiones de género

13. Las mujeres desempeñan un papel importante en el sector de los medios de comunicación y la cultura, pese a que todavía se ven confrontadas con problemas de discriminación y reciben una remuneración inferior. Algunas profesiones audiovisuales continúan siendo esencialmente un feudo masculino, mientras que en otras (como las del ámbito del maquillaje, el vestuario y la peluquería) predominan las mujeres. Con frecuencia, las mujeres se sitúan en las relaciones de trabajo atípicas, mientras que los hombres están excesivamente representados en las relaciones de trabajo convencionales.
14. En 2010, menos del 40 por ciento del personal del sector audiovisual eran mujeres, porcentaje que se situaba por debajo de la proporción media de empleo femenino en toda la UE-27 (45,5 por ciento). Concretamente, las mujeres representaban el 39,9 por ciento de la

¹⁶ OIT: *Tendencias Mundiales del Empleo 2014: ¿Hacia una recuperación sin creación de empleos?*, Resumen ejecutivo, Ginebra, 2014, pág. 3.

¹⁷ Eurofound (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo): *Representativeness of the European social partner organisations: Audiovisual sector*, Dublín, 2013a, pág. 4.

¹⁸ FIP/FEP: *Survey report on women in journalists' unions in Europe*, Bruselas, 2012, pág. 20.

¹⁹ NUJ (Reino Unido e Irlanda): *op. cit.*, pág. 17.

fuerza de trabajo en las actividades de programación y difusión, y el 34,6 por ciento en la producción de programas de cine, vídeo y televisión, grabación de sonido y música ²⁰.

15. El aumento de la adhesión de trabajadores independientes al NUJ (Reino Unido e Irlanda) entre 2005 y 2012 se debió principalmente a un incremento de la afiliación femenina. De esto se podría deducir entonces que existen más mujeres que hombres estudiando periodismo, que hay más licenciados que se incorporan a la profesión como independientes, o bien que cuando una mujer pierde su puesto de plantilla decide más fácilmente hacerse independiente, mientras que un hombre se plantearía abandonar el sector; no obstante, los motivos de dicho aumento podrían ser otros.
16. El Marco General de Acciones sobre la Igualdad de Género acordado por el Comité de Diálogo Social Europeo del Sector Audiovisual en 2011 (que se ocupa también de cuestiones como la representación de los géneros en los medios de comunicación, los roles de género en el trabajo, la igualdad de remuneración y la igualdad en la toma de decisiones) establece lo siguiente: «Cuando se consideran los acuerdos laborales que apoyan una conciliación entre la vida laboral y la familiar, es crucial que los mismos se implementen de manera voluntaria tanto para la mujer como para el hombre y que además sean diseñados de manera tal que no debiliten su participación y puesto en el mercado laboral a largo plazo. Algunas de las prácticas que aspiran a crear un mejor equilibrio entre la vida laboral y la familiar pueden tener efectos adversos, en particular para las mujeres. De hecho, los sondeos muestran que la práctica de horas flexibles es más frecuente entre las mujeres que entre los hombres. En muchos casos, esto ha resultado, entre otras cosas, en el estancamiento profesional, diferencia salarial y reducción de las pensiones» ²¹.

2.2. Periódicos y revistas

17. En la mayoría de las economías desarrolladas, las ventas de periódicos y revistas en formato impreso están en declive y, paralelamente, se está produciendo un incremento del número de lectores en línea. Algunos editores han respondido a la caída de las ventas y las suscripciones subiendo los precios (en Estados Unidos, por ejemplo, gracias esencialmente a esta medida los ingresos se han mantenido estables, pese al descenso de las ventas) ²². Tradicionalmente, los periódicos y las revistas han venido dependiendo de los ingresos procedentes de las ventas y la publicidad, cuyo total mundial, según las estimaciones, pasó de 187 000 millones de dólares de Estados Unidos en 2008 a 164 000 millones en 2012 ²³. En los últimos años, se han buscado nuevas fuentes de ingresos mediante la colocación de contenido editorial en Internet detrás de barreras de pago (*paywalls*). Por el contrario, en los primeros años de Internet, la mayoría de los editores de las economías desarrolladas colocaban material editorial en línea al que podían acceder los usuarios de forma gratuita, algo que todavía siguen haciendo algunos grandes grupos de los medios de comunicación. No está claro cuáles serán las fórmulas comerciales de la publicación en línea gratuita

²⁰ Eurofound, 2013a: *op. cit.*, pág. 4.

²¹ Unión Europea: *Marco General de Acciones sobre la Igualdad de Género*, Comité de Diálogo Social del Sector Audiovisual, Unión Europea, 2011, pág. 23.

²² Pew Research Center: *The State of the News Media 2013*, Key Findings, en <http://stateofthemedias.org/2013/overview-5/key-findings/> [consultado el 10 de febrero de 2014].

²³ PwC: *Global entertainment and media outlook 2013–2017*, en <http://www.pwc.com/gx/en/global-entertainment-media-outlook/segment-insights/newspaper-publishing.jhtml> [consultado el 10 de febrero de 2014].

(incluida la función de los ingresos generados por publicidad a partir del modelo «pago por clic»), ni cómo resultará el cobro por consulta de contenido cuando se trata de publicaciones de interés general, si bien es obvio que en el caso de las publicaciones especializadas las perspectivas son positivas.

18. En las economías desarrolladas, los ingresos publicitarios que las empresas de medios de comunicación obtienen de sus publicaciones impresas (en general, ofertas de empleo, inmobiliaria, coches y anuncios por palabras) están disminuyendo, y los anunciantes prefieren cada vez más utilizar los medios de comunicación digitales. Sin embargo, como señala la Asociación Mundial de Periódicos y Editores de Noticias, los ingresos de la publicidad digital no compensan las pérdidas de ingresos de la publicidad impresa ²⁴. De hecho, está demostrado que poner un anuncio escrito en Internet no es muy eficaz; por el contrario, la publicidad dirigida a satisfacer los intereses de usuarios de Internet concretos (a través del análisis algorítmico de uso de Internet) parece más fructuoso.
19. El papel tradicional de los periodistas profesionales ha cambiado en las últimas décadas como resultado de la rápida difusión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), especialmente los teléfonos inteligentes (*smartphones*) y los servicios de las redes sociales como Twitter, que permiten al público aportar material editorial y fotografías ²⁵. En efecto, la importancia del contenido generado por los usuarios se ha disparado en los últimos años. Concretamente, según el NUJ (Reino Unido e Irlanda), los fotógrafos profesionales son el colectivo más vulnerable a estos cambios, pues al utilizarse la tecnología digital, todo el mundo tiene la posibilidad de distribuir sus imágenes ²⁶.

2.3. La industria del cine

20. Entre 2005 y 2009, los cinco países que se situaron a la cabeza de la producción cinematográfica fueron India, Nigeria, Estados Unidos, Japón y China ²⁷. Hay también otros países que cuentan con una importante industria del cine, como Argentina, Brasil, Chile, Egipto y la República de Corea. En la India, en particular, esta industria está muy desarrollada y tiene un gran éxito, con películas cuyo presupuesto gira a menudo en torno a varios millones de dólares. Los principales estudios californianos, como Warner Bros, Sony Pictures y 20th Century Fox, se encuentran entre los inversores internacionales ²⁸. En el caso de China, los ingresos de taquilla han experimentado un crecimiento vertiginoso en los últimos años, y se espera que su industria cinematográfica duplique su tamaño en los próximos cuatro años.

²⁴ Asociación Mundial de Periódicos y Editores de Noticias: *Tendencias mundiales de la prensa: los periódicos siguen teniendo mayor alcance que Internet*, 12 de octubre de 2011, <http://www.wanifra.org/es/press-releases/2011/10/12/tendencias-mundiales-de-la-prensa-los-periodicos-siguen-teniendo-mayor-alc> [consultado el 10 de febrero de 2014].

²⁵ White, A.: *The Digital Labour Challenge: Work in the Age of New Media*, documento de trabajo núm. 287, Programa de Actividades Sectoriales, OIT, Ginebra, 2012.

²⁶ NUJ (Reino Unido e Irlanda): *op. cit.*, pág. 23.

²⁷ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: *From international blockbusters to national hits: Analysis of the 2010 UIS survey on feature film statistics*, *Boletín de Información* núm. 8 del IEU, febrero de 2012, pág. 8, <http://www.uis.unesco.org/culture/Documents/ib8-analysis-cinema-production-2012-en2.pdf> [consultado el 10 febrero de 2014].

²⁸ <http://newsonair.nic.in/100-YEARS-OF-INDIAN-CINEMA.asp> [consultado el 10 de febrero de 2014].

-
21. Los Estados Unidos siguen siendo el corazón de la industria del cine mundial, pues las películas financiadas y producidas en este país se distribuyen por todo el planeta. Se trata de un sector de suma importancia para la economía nacional, dado que, según la Asociación Cinematográfica de Estados Unidos, emplea a 284 000 personas en el núcleo de su actividad de producción, comercialización, fabricación y distribución de películas de cine y programas de televisión²⁹. Ahora bien, se ha observado un ligero descenso en el número de largometrajes realizados en los últimos años por seis grandes estudios³⁰. Esta caída se corresponde en gran medida con el aumento de la producción para la televisión, por lo que el volumen de trabajo disponible apenas ha cambiado³¹.
 22. En Europa, la financiación del cine se ha vuelto más difícil, debido en parte a las políticas de austeridad de muchos países. Cabe señalar que existe una norma de la Unión Europea según la cual debe asegurarse que el monto del apoyo financiero estatal a la producción cinematográfica no supere ciertos límites establecidos para dichas ayudas.
 23. El modelo comercial habitual de la industria cinematográfica consiste en estrenar primero las películas en los cines, más tarde venderlas en vídeo o DVD, y al final mostrarlas por televisión. Las fuentes de ingresos secundarios han venido teniendo un papel determinante en las ganancias o pérdidas de una película. Asimismo, las ganancias suplementarias generadas por este tipo de uso (*residuals*), constituyen fuentes importantes de ingresos para algunos trabajadores de la industria. Por otro lado, ayudan indirectamente a financiar los regímenes colectivos de pensiones y de salud (supervisados conjuntamente por representantes de los empleadores y los sindicatos). Sin embargo, los avances recientes, como el vídeo a la carta por Internet, están conduciendo a un descenso en el número de ventas de vídeos o DVD, lo que podría reducir los ingresos secundarios y las ganancias suplementarias; hay que decir que otras películas salen al mercado directamente en vídeo o DVD, sin pasar por las salas de cine. Por otra parte, la piratería se considera también un problema importante, por lo que las empresas de producción cinematográfica están colaborando estrechamente con los sindicatos a fin de combatir esta amenaza para los ingresos. Dicho todo esto, la industria del cine se ha visto probablemente menos afectada que otros sectores por los desafíos que presentan las nuevas tecnologías. No obstante, las relaciones de trabajo en este medio suelen basarse en contratos de corta duración, como contratos para trabajar en películas individuales o en función de las necesidades, y no en una relación continua con un estudio de cine concreto.

2.4. La difusión por radio y televisión

24. Se ha establecido una tendencia a dejar de producir programas a nivel interno, recurriendo a productoras independientes. Cada vez más, los programas se encargan a una empresa externa, y de esta forma los riesgos presupuestarios y en relación con el personal se transfieren al productor independiente. Concretamente, esto tiene repercusiones directas en las personas que trabajan en la televisión. Por su parte, los sindicatos de los medios de comunicación han señalado que muchos antiguos empleados de los organismos de radio y

²⁹ Asociación Cinematográfica de Estados Unidos: *The Economic Contribution of the Motion Picture & Television Industry to the United States*, Washington D.C., 2012, <http://www.mpa.org/Resources/92be6469-1d3c-4955-b572-1d3f40f80787.pdf> [consultado el 10 de febrero de 2014].

³⁰ The Walt Disney Studios, Paramount Pictures Corporation, Sony Pictures Entertainment, 20th Century Fox, Universal Studios and Warner Bros. Entertainment.

³¹ Bibby, A.: *Employment relationships in the media industry*, OIT, Ginebra, 2014.

televisión se han convertido en trabajadores independientes o bien trabajan para productores independientes.

25. En el sector público, la radio y la televisión se enfrentan a la amenaza de recortes en los cánones televisivos o de radiodifusión y en la financiación pública, lo que sumado al descenso de los ingresos por publicidad ha conducido a una situación de inestabilidad financiera, con una incidencia directa en el empleo y las relaciones de trabajo en estos medios. Por otra parte, Internet está transformando los métodos de funcionamiento tradicionales de la televisión y la radio (ya sean públicas o privadas). En efecto, se está pasando claramente de ver emisiones de televisión programadas a horas precisas, a un acceso a la carta, tanto a través de televisores convencionales como de Internet y de dispositivos móviles. En el caso de la radio, Internet ha introducido diversos avances, como el *podcasting* (descarga de archivos sonoros) o las emisiones por Internet. Estas tendencias han afectado también al empleo y las relaciones de trabajo en la radio y la televisión, pero en menor medida que los cambios en la financiación y la publicidad.
26. Este tipo de avances tecnológicos plantean la cuestión de cómo remunerar a los operadores de televisión que suelen financiar su modelo comercial a través de las suscripciones mensuales de los abonados. En un plano más general, como ahora los espectadores pueden seleccionar lo que desean ver y en qué momento, en lugar de limitarse a las emisiones programadas, los anuncios de televisión ya no tienen la audiencia ni el mercado cautivo de antes. Se estima que en 2013 los ingresos mundiales de la publicidad televisiva se elevaron a cerca de 170.000 millones de dólares ³², ingresos que son de capital importancia para esta industria.

2.5. Las artes escénicas

27. En lo que respecta a los espectáculos en directo, los efectos de la crisis financiera y económica y la consiguiente austeridad en buena parte del mundo — con sus diferencias por país y tipo de espectáculo — se podrían caracterizar por una contracción generalizada de la financiación gubernamental y el patrocinio privado, por un lado, y por la disminución del gasto de los espectadores, por otro. Hay que decir que los espectáculos subvencionados por el Estado se han visto más afectados que aquellos que dependen más del financiamiento privado. La reducción de la financiación puede tener un impacto prácticamente directo en el empleo y las condiciones de trabajo — por ejemplo, hay orquestas e instituciones culturales que han sido disueltas u obligadas a fusionarse; se han tenido que cambiar repertorios; se han recortado puestos de trabajo; y la aspiración de encontrar un empleo estable ha dado paso en ocasiones a la esperanza de volver a tener un contrato como independiente. Aunque esta dinámica comenzó mucho antes de 2008, la crisis reforzó la tendencia hacia el trabajo independiente o autónomo y por cuenta propia ³³. De hecho, en la Unión Europea, los contratos a corto plazo se han convertido en la norma, y la duración de los contratos ocasionales en la industria del espectáculo ha disminuido de manera constante desde los años ochenta ³⁴.

³² PwC: *op. cit.*

³³ Eurofound: *Representativeness of the European social partner organisations: Live performance industry*, Dublín, 2013, págs. 6 y 7.

³⁴ Instituto Europeo de Investigación para una Política Cultural Comparativa y las Bellas Artes: *The status of artists in Europe*, Parlamento Europeo, Bruselas, 2006.

-
- 28.** Según un estudio de 2011 elaborado por la Federación Internacional de Actores (FIA), el empleo por cuenta propia entre los bailarines había aumentado de forma sistemática en los últimos 20 años y, de hecho, los empleadores animaban a los bailarines a pasar a esa categoría. Asimismo, se explicaba que la situación en el empleo de muchos bailarines dependía del presupuesto disponible del empleador y que, por otro lado, la financiación y las subvenciones eran cada vez más limitadas o se concedían para la realización de un proyecto, lo que llevaba a la contratación del bailarín mediante contratos de corta duración. Así, pues, los contratos permanentes y de larga duración eran cada vez más escasos, y la mayoría de las veces se trataba de bailarines empleados por compañías nacionales o teatros públicos. Pero incluso en los ballets, óperas o compañías nacionales, donde los contratos a largo plazo y con un régimen de pensiones solían ser lo habitual, en general los bailarines no disfrutaban de dicha situación de seguridad, y trabajaban cada vez más como independientes o autónomos. Es más, en los países donde los bailarines contaban todavía con un régimen de pensiones, los recién incorporados quedaban a menudo al margen de esta cobertura al ser empleados con contratos de corta duración ³⁵.
- 29.** Los datos sobre el mercado de trabajo no son fiables a la hora de efectuar un recuento del número de artistas intérpretes o ejecutantes, y apenas hay estudios sobre la situación del empleo en la industria del espectáculo o, en un sentido más amplio, en las «profesiones de la cultura». Además, en las encuestas sobre el mercado laboral se suele preguntar sobre el trabajo que se realizó la semana anterior, ignorando los empleos secundarios. Por otro lado, las personas que trabajan en ocupaciones nuevas, como los profesionales de la captura de movimiento, los especialistas en efectos especiales digitales, los diseñadores de sitios web y los productores de multimedia no aparecen reflejadas en las estadísticas.
- 30.** Los artistas intérpretes se sitúan mayoritariamente en las categorías de trabajadores independientes o por cuenta propia que constituyen una mano de obra contingente, o tienen otras formas de trabajo distintas de las de los trabajadores asalariados. A menudo sus ingresos son bajos y variables; padecen un alto riesgo de desempleo; su empleo es temporal; trabajan muchas horas; y su trabajo es poco frecuente, impredecible y de corta duración. Estas personas trabajan menos horas de las que desearían y por lo general su nivel de ingresos es modesto, en comparación con las personas de otras ocupaciones que tienen su mismo nivel de formación; con frecuencia toman un segundo empleo relacionado con su actividad artística principal — por ejemplo, en la enseñanza o en trabajos administrativos en empresas culturales — y, en muchos casos, son apoyados financieramente por sus familias o por su pareja, cuando ésta percibe un ingreso regular. Otra fuente de ingresos para ellos son los premios y el patrocinio privado y público. Cabe señalar que la motivación profesional de los artistas para actuar, ser competitivos y mantener una buena reputación tiene incidencia en su remuneración, condiciones de trabajo y nivel de sindicación. Los artistas intérpretes a menudo continúan trabajando después de la edad normal de jubilación (o a veces ésta ni siquiera existe) por motivos como la obtención de actuaciones interesantes, la realización profesional, la ausencia de una protección social adecuada o la necesidad económica. Muchos artistas trabajan a veces sin cobrar, pues ven su trabajo como una pasión y están dispuestos a aceptar un estilo de vida modesto. Algunos perciben una parte de lo recaudado por el espectáculo, los derechos correspondientes a la grabación o bien pagos ocasionales, mientras que otros son considerados «proveedores de servicios».
- 31.** Un estudio realizado en 2013 por Equity, el sindicato británico de artistas y profesionales creativos, reveló que cada año 11,2 por ciento de los miembros del sindicato no obtuvo ingreso alguno por su trabajo en esta industria (si bien a cerca de la mitad se les reembolsaron gastos), 37,7 por ciento ganó menos de 5 000 libras esterlinas, 18,3 por

³⁵ FIA: *La Transición Profesional del Bailarín: Manual de EuroFIA*, Bruselas, 2011, pág. 7.

ciento ganó entre 5 000 y 10 000 libras esterlinas, 19,1 por ciento ganó entre 10 000 y 20 000 libras esterlinas, 11,4 por ciento ganó entre 20 000 y 50 000 libras esterlinas, 1,5 por ciento ganó entre 50 000 y 100 000 libras esterlinas, y sólo 0,7 por ciento superó las 100 000 libras esterlinas³⁶.

3. Las relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura

3.1. Aspectos generales

32. En los medios de comunicación y la cultura existe desde hace mucho tiempo un alto porcentaje de trabajadores atípicos. En esta área, el éxito y las retribuciones comerciales dependen a menudo del talento y la creatividad de los profesionales, y de que se lleve a cabo un trabajo especializado y altamente calificado. Por ello, no sorprende que las relaciones de trabajo se hayan desarrollado de forma diferente a las del sector manufacturero o financiero, por poner un ejemplo. Estos sectores se caracterizan en todo el mundo por el trabajo atípico, es decir, una relación de empleo que no se ajusta al modelo estándar de tiempo completo, empleo ininterrumpido y duración indeterminada, y con un único empleador, un horario fijo, ingresos constantes, un plan de pensiones y protección en caso de enfermedad y desempleo³⁷. Como señaló el Director General de la OIT, «El empleo supuestamente «atípico» se ha convertido en el empleo «típico» y la «norma» ha pasado a ser la «excepción». Ahora bien, que esto tenga o no importancia para el logro del trabajo decente para todos, en qué sentido la tenga y, asumiendo que la tuviera, qué debería hacerse al respecto, son cuestiones que suscitan opiniones muy encontradas»³⁸. En las últimas décadas, en las industrias de la cultura y los medios de comunicación se han abierto paso muchas formas diferentes de relaciones de trabajo atípicas, en particular: contratos a tiempo parcial, ocasionales y de duración determinada; trabajo interino (a menudo vinculado a festivales y otros grandes eventos); trabajo por cuenta propia (incluyendo el realizado a través de «empresas paraguas» que se ocupan de la facturación, los impuestos, la protección social, etc. para trabajadores independientes); el trabajo a domicilio; y el teletrabajo. El término «relación de trabajo» hace referencia a: *a)* «el empleo regular», que consta de tres características principales: es a tiempo completo, por tiempo indefinido y se inscribe en una relación de trabajo dependiente y subordinada; y *b)* «el empleo no regular o atípico», que carece de una o varias de las características del empleo regular y puede clasificarse en tres categorías principales (a veces superpuestas): modalidades de organización del tiempo de trabajo inhabituales (a tiempo parcial, de disponibilidad inmediata, de cero horas, etc.); contratos no permanentes (de duración determinada, basados en proyectos o tareas, ocasionales o estacionales); y relaciones de trabajo no dependientes (trabajo contratado o subcontratado, trabajo por cuenta propia económicamente dependiente o trabajo interino a través de agencia). Asimismo, existe una

³⁶ Equity Report, núm. 16, 3 de diciembre de 2013, pág. 1, disponible en <http://www.equity.org.uk/documents/equity-report-3-december-2013/> [consultado el 10 de febrero de 2014]. Las conclusiones están en sintonía con los estudios sobre la remuneración de los artistas intérpretes estadounidenses y europeos.

³⁷ <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/091/es/1/EF10091ES.pdf>.

³⁸ OIT: *Ante el centenario de la OIT: realidades, renovación y compromiso tripartito*, Memoria del Director General, Informe I (A), Conferencia Internacional del Trabajo, 102.^a reunión, Ginebra, 2013, párrafo 71.

zona opaca entre la categoría de trabajo «no regular o atípico» y la de trabajo independiente, por cuenta propia o a domicilio.

33. Suele suceder que los trabajadores atípicos de las industrias de la cultura y los medios de comunicación no disfruten de la misma protección que los asalariados; nos estamos refiriendo a las prestaciones de desempleo, las pensiones, la licencia de maternidad y el subsidio de enfermedad, entre otros. En efecto, estos trabajadores pueden quedar al margen de dicha protección al situarse en la categoría de independientes o por cuenta propia. En algunos casos, convertirse en trabajadores por cuenta propia puede ser una opción positiva para los trabajadores de los medios de comunicación y la cultura que desean poner en marcha su propia empresa, mientras que en otros puede ser simplemente una necesidad a fin de evitar el desempleo. En concreto, los periodistas y los trabajadores del mundo del espectáculo tienen una larga tradición de sindicación en muchos países, si bien suelen estar amparados por los convenios colectivos y en general no se consideran asalariados.
34. Un «**trabajador independiente o autónomo**» o un «**trabajador por cuenta propia**» se pueden definir como «todas las personas que ejerzan, en las condiciones establecidas por el derecho nacional, una actividad lucrativa por cuenta propia»³⁹, en contraste con un asalariado que está subordinado a un empleador y depende de él. Sin embargo, a veces esta frontera entre el empleo por cuenta propia y el empleo convencional puede no ser tan nítida⁴⁰; de hecho, algunos trabajadores por cuenta propia de los medios de comunicación y la cultura pueden encontrarse en una situación de dependencia o subordinación (como empresarios que trabajan para un único cliente en lugar de un empleador), otros pueden disfrutar de alguna manera de mayor autonomía, mientras que para otros su situación de independencia puede resultar beneficiosa, de ahí que no deseen en absoluto que se les considere como asalariados. Cabe decir que en el caso de los trabajadores independientes y por cuenta propia se suelen establecer en general contratos comerciales en vez de relaciones de trabajo.
35. El término «**trabajadores económicamente dependientes**», que se utiliza para describir la situación que se ubica entre el empleo convencional y el empleo por cuenta propia, hace referencia a los trabajadores que quedan al margen de la definición tradicional de asalariados al carecer de un contrato de trabajo. Si bien tales trabajadores son oficialmente independientes, los trabajadores económicamente dependientes de los medios de comunicación y la cultura dependen de un empleador en lo que se refiere a la totalidad o la mayor parte de sus ingresos, y pueden trabajar en los locales del empleador, utilizar sus equipos y llevar a cabo tareas similares a las de los asalariados, aunque por lo general no están amparados por el sistema de protección destinado a éstos, que incluye la protección social y disposiciones sobre el tiempo de trabajo⁴¹. En estas situaciones, al abonarse contribuciones sociales más bajas tanto en el caso del empleador como en el de los trabajadores, las empresas pueden pagar un salario neto más elevado directamente a los trabajadores independientes, si bien no es seguro que los trabajadores que pasan a esta categoría puedan con el tiempo mejorar sus ingresos de tal forma que sean capaces de

³⁹ Directiva 2010/41/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 7 de julio de 2010 sobre la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres que ejercen una actividad autónoma, y por la que se deroga la Directiva 86/613/CEE del Consejo, artículo 2, a).

⁴⁰ Davidov, G.: «Freelancers: An Intermediate Group in Labour Law?», en J. Fudge y otros: *Challenging the Legal Boundaries of Work Regulation*, Hart Publishing, 2012, págs. 171-185.

⁴¹ http://www.eurofound.europa.eu/areas/industrialrelations/dictionary/definitions/ECONOMICALLY_DEPENDENT_WORKER.htm [consultado el 10 de febrero de 2014].

ahorrar lo necesario para compensar una pensión pública que en su caso es insuficiente ⁴². En un estudio comparativo realizado por el Observatorio Europeo de Relaciones Laborales (EIRO) se llegó a la conclusión de que los trabajadores económicamente dependientes trabajaban oficialmente por cuenta propia, generalmente con un contrato de servicios, y dependían de un único empleador en lo que a sus ingresos (o buena parte de los mismos) se refiere. No obstante, la condición de los trabajadores económicamente dependientes era similar a la de los asalariados en otros aspectos, por ejemplo, en los casos en que no existía una clara separación orgánica o una distinción inequívoca entre sus tareas y las de los asalariados existentes. Por otra parte, los trabajadores independientes no constituyen un grupo homogéneo, sino que más bien se sitúan en la frontera poco nítida que separa a los trabajadores dependientes y a los trabajadores por cuenta propia, pudiendo aproximarse a cualquiera de estos dos extremos ⁴³.

36. El **trabajo basado en proyectos** (muy común en las industrias de los medios de comunicación, el cine y la televisión), que se efectúa para un empleador específico, consta de tareas bien definidas y tiene objetivos y resultados previamente establecidos, puede ser realizado por trabajadores independientes o por trabajadores económicamente dependientes, a menudo con contratos de duración determinada que no contribuyen (o contribuyen poco) a la seguridad social, en lugares fijos o diferentes, y sin derecho a licencia por enfermedad o maternidad, ni a prestaciones de desempleo.
37. En estos sectores pueden surgir **relaciones de trabajo poco claras, ambiguas o encubiertas**. Muchas veces, las condiciones en las que se realiza el trabajo suscitan verdaderas dudas en cuanto a la existencia de una relación de empleo (como por ejemplo, el trabajo ocasional y estacional en las industrias de los medios de comunicación y la cultura), mientras que en otros casos los trabajadores no son tratados como asalariados, con el fin de encubrir su situación jurídica (por ejemplo, a través de una subcontratación falsa, la creación de pseudocooperativas ⁴⁴, el falso suministro de servicios y la reestructuración falsa de las empresas). Así, pues, los jueces y los inspectores del trabajo pueden desempeñar un papel importante al evaluar si existe o no una relación de trabajo, sobre la base de pruebas pertinentes.
38. Cada vez se está recurriendo más a los **sistemas de pasantías o prácticas**, remuneradas o no, para los jóvenes que intentan acceder a las industrias de los medios de comunicación y la cultura, lo cual puede implicar meses (o incluso años) de trabajo ofreciendo remotas esperanzas de llegar a conseguir un empleo regular. En Estados Unidos, a la luz de algunos casos recientes en las industrias del cine y la publicación de revistas, se ha planteado la cuestión de si ciertos pasantes no remunerados eran en realidad asalariados.
39. En el contexto actual de mayor flexibilidad y movilidad laboral, a las que acompaña una caída de la financiación pública, numerosos trabajadores de los medios de comunicación y de la cultura tienen ante sí oportunidades de empleo irregulares e impredecibles, por lo que

⁴² Parlamento Europeo: *Social protection rights of economically dependent self-employed workers*, Informe de investigación núm. 54 del IZA, agosto de 2013, pág. 9, http://www.iza.org/en/webcontent/publications/reports/report_pdfs/iza_report_54.pdf [consultado el 10 de febrero de 2014].

⁴³ *Ibid.*, pág. 30.

⁴⁴ En la Recomendación sobre la promoción de las cooperativas, 2002 (núm. 193), se dispone que las políticas nacionales deberían «velar por que no se puedan crear o utilizar cooperativas para evadir la legislación del trabajo ni ello sirva para establecer relaciones de trabajo encubiertas».

pueden firmar con más facilidad contratos atípicos y tener poco control sobre sus condiciones de trabajo ⁴⁵.

3.2. Nuevas tecnologías y nuevas formas de organización del trabajo

40. En las industrias de los medios de comunicación y la cultura, las TIC han ejercido una influencia significativa por lo que se refiere a las ocupaciones y a la organización del trabajo, concretamente al facilitar el teletrabajo y los contratos independientes. El desarrollo de las TIC ha menguado la importancia de algunas ocupaciones, al tiempo que ha dado origen a nuevas actividades laborales. En España, por ejemplo, pese a que el trabajo independiente (autónomo) suele ser habitual en las industrias de la comunicación y la cultura, el número de periodistas que trabajan por cuenta propia o como independientes en los medios digitales (ciberperiodismo) ha aumentado rápidamente como resultado del auge de las nuevas tecnologías. La organización UNI-MEI (filial de la Federación Sindical Internacional UNI Global Union en los medios de comunicación, el espectáculo y las artes) ha estimado que alrededor de la mitad de los miembros de sus organizaciones afiliadas son trabajadores independientes o por cuenta propia, y que una neta mayoría tiene ocupaciones que pueden considerarse de alguna manera «atípicas» ⁴⁶, lo que refleja un alejamiento con respecto a las relaciones laborales tradicionales del tipo «empleador-asalariado» y su evolución hacia otras formas de trabajo, fenómeno que por cierto se observa tanto en las economías desarrolladas como en las economías en desarrollo.

41. El programa de trabajo 2013-2014 del Comité de Diálogo Social Europeo del Sector Audiovisual (entidad de la UE) está centrado en las nuevas formas de empleo. En 2010, la Comisión Europea señaló en un documento de trabajo lo siguiente:

Muchos trabajadores del sector audiovisual se ven confrontados a posibilidades de empleo irregulares e impredecibles, a relaciones contractuales atípicas y a la falta de control sobre sus condiciones de trabajo. Esto significa que a fin de asegurar la viabilidad de una carrera en este sector es esencial que se proteja y se potencie un verdadero estatuto profesional para los trabajadores de la cultura y los medios de comunicación. En realidad, los trabajadores del sector audiovisual tienen un nivel de competencias ampliamente reconocido, que les permite desplazarse dentro de esta industria en toda la Unión Europea e incluso más allá de sus fronteras. Por lo general, suelen ser también personas altamente calificadas y están capacitadas para adaptarse a las necesidades futuras del sector ⁴⁷.

42. Los datos de los miembros del NUJ (Reino Unido e Irlanda) y del Sindicato de los Medios de Difusión, Espectáculo, Cine y Teatro del Reino Unido (BECTU) confirman la tendencia relativa al aumento de los profesionales independientes, ya que si bien en los últimos años se ha producido una reducción del número general de afiliados, en cambio ha aumentado el número de trabajadores independientes afiliados a estas organizaciones.

43. La introducción de la tecnología informática en la industria de los medios de comunicación a finales del siglo XX trajo consigo la inquietante aparición de diversos trastornos músculo-esqueléticos como consecuencia de los esfuerzos repetitivos relacionados con el uso del teclado. Al ir aumentando la presión del trabajo tanto sobre el personal asalariado como

⁴⁵ Bibby: *op. cit.*

⁴⁶ Wilson, J., citado en Bibby: *op. cit.*

⁴⁷ Comisión Europea: *The European Agenda for Culture – progress towards shared goals*, Working Document SEC (2010) 904, Bruselas, 19 de julio de 2010, sección 2.12.2.

sobre los colaboradores independientes, fueron cobrando mayor importancia y gravedad el estrés laboral ⁴⁸ y los problemas de salud mental de los trabajadores. En la actualidad, la responsabilidad en cuanto a la seguridad y la salud en el trabajo recae cada vez menos sobre los empleadores, ya que muchos puestos de trabajo asalariados se han convertido en puestos ocupados por colaboradores independientes.

44. El aumento del número de reporteros independientes que trabajan como corresponsales en zonas de conflicto ha multiplicado los riesgos de seguridad. Para muchos de los periodistas más jóvenes, aceptar misiones de corresponsal de guerra es una de las formas más eficaces de forjarse una sólida reputación profesional. En la práctica, los periodistas independientes suelen viajar a zonas de gran peligro sin la preparación adecuada o los recursos materiales con que cuentan los periodistas asalariados, e incluso sin los equipos especiales indispensables (como cascos y chalecos antibala) o sin haber suscrito las pólizas de seguro adecuadas ⁴⁹.

3.3. La motivación del trabajador independiente

45. Los trabajadores independientes o autónomos pueden clasificarse según diversos criterios, y algunos expertos establecen una distinción entre los independientes en el pleno sentido del término y los trabajadores que pese a ser económicamente dependientes han sido declarados como independientes. Los sindicatos sostienen que los trabajadores comprendidos en este último grupo deben ser reclasificados como asalariados. Este planteamiento está en consonancia con la postura adoptada por los servicios tributarios y los organismos públicos de seguridad social, ya que las autoridades están empeñadas en evitar la evasión fiscal y la pérdida de ingresos del Estado. Sin embargo, cabe la posibilidad de que haya algunas zonas opacas, y tal vez no sea necesariamente fácil determinar si los independientes son en realidad parte en una relación de empleo. A veces es el trabajador, y no el cliente o empleador, quien por propia iniciativa decide afirmar su condición de independiente. Por consiguiente, es posible que los trabajadores independientes consideren positivamente esta situación profesional y se opongan a todo intento por reclasificarlos como asalariados. Otros, en cambio, están menos satisfechos con su condición de independientes, que les ha sido impuesta por factores externos, como la necesidad de encontrar un trabajo de cualquier tipo.
46. En el caso de los trabajadores verdaderamente independientes, cuya situación no presenta ningún indicio de que en realidad pudieran ser parte en una relación empleador-asalariado, es posible establecer una distinción adicional, a saber entre quienes están ampliamente satisfechos con su situación laboral y quienes no lo están. Muchos trabajadores independientes en el sector de los medios de comunicación consideran que su situación es buena en términos de salarios y condiciones de trabajo, y valoran la independencia de su condición laboral. De hecho, algunos se consideran como empresarios y asumen el reto que representa el desarrollo de una base de clientes y la construcción de una actividad propia que, en algunos casos, pudiera incluso permitirles contratar a otras personas. Algunos independientes que se encuentran en tal situación pueden seguir siendo miembros activos de un sindicato, a fin de beneficiarse de las ventajas que conlleva pertenecer a lo

⁴⁸ Giga, S. y otros: *Violence and stress at work in the performing arts and in journalism*, Documento de Trabajo núm. 201, Programa de Actividades Sectoriales, OIT, Ginebra, 2003.

⁴⁹ Estas cuestiones se abordan en el Plan de Acción de las Naciones Unidas sobre la Seguridad de los Periodistas y la Cuestión de la Impunidad (2012) y en las actividades del Instituto Internacional para la Seguridad de la Prensa, entidad establecida conjuntamente por las agencias de noticias y los sindicatos de periodistas.

que, desde muchos puntos de vista, se considera como una asociación profesional, pero también a veces por razones de solidaridad y compromiso con los principios sindicales. Es posible entonces que los trabajadores individuales se consideren, a título individual, como empresarios al frente de su propia microempresa creativa y también como trabajadores; de ahí que todo intento por incluir a los independientes en las categorías tradicionales reconocidas por la legislación laboral puede resultar problemático.

4. Tendencias de la actividad laboral, la organización del trabajo y las relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura

47. Para las empresas de los medios de comunicación y la cultura, la reestructuración, la reorganización de los procesos de producción, la necesidad de asegurar la viabilidad económica y al uso de tecnologías cada vez más avanzadas pueden entrañar cambios en las relaciones de trabajo. El aumento del número de trabajadores independientes y la destrucción de empleos en el curso de los últimos años han dificultado enormemente la organización sindical, aunque esa inseguridad podría impulsar a los trabajadores a buscar la protección que ofrecen los esfuerzos colectivos. La mayoría de los trabajadores de los medios de comunicación y la cultura tienen horarios prolongados e irregulares, perciben ingresos bajos y variables, ocupan empleos de duración limitada, se encuentran frecuentemente desempleados y tienen bajos niveles de protección. Muchos artistas intérpretes o ejecutantes son profesionales independientes cuya actividad laboral tiende a ser poco frecuente, imprevisible y de corto plazo. En una época en que predominan las modalidades de empleo atípicas, los trabajadores de los medios de comunicación y la cultura pueden verse obligados a aceptar condiciones cada vez más flexibles en cuanto a las tareas que asumen, los horarios de trabajo y la duración y naturaleza de su relación laboral.
48. Considerada en su conjunto, la industria de los medios de comunicación no parece haber experimentado pérdidas de empleos considerables. En el ámbito de la UE-27, por ejemplo, el empleo total en el sector audiovisual (incluidas la producción cinematográfica, de vídeo y de televisión, las actividades de grabación y publicación de sonido y música, así como las actividades de programación y difusión por diferentes medios) aumentó durante el período 2008-2013 (véase el cuadro 1), mientras que el empleo en las actividades de edición se redujo en alrededor de 200 000 puestos de trabajo.

Cuadro 1. Empleo en algunos subsectores de los medios de comunicación y la cultura de la UE-27, 2008-2013 (en miles de puestos de trabajo)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
NACE J58 Actividades de edición	1 240,8	1 180,9	1 189,6	1 149,1	1 144,6	1 044,5
NACE J59 Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical	428,0	398,9	433,0	452,7	448,1	460,7
NACE J60 Actividades de programación y emisión de radio y televisión	307,4	348,8	347,5	317,1	338,9	346,8

Nota: Los grupos profesionales se basan en la Nomenclatura Estadística de las Actividades Económicas de la Comunidad Europea (NACE Rev. 2).

Fuente: Eurostat, 2013 (lfsq_egan22d).

49. En el cuadro 2 se presentan datos detallados de Eurostat sobre estos grupos profesionales, correspondientes a Alemania, Francia, Polonia y Reino Unido; puede observarse que hay grandes variaciones anuales, y en particular un aumento del empleo en la edición en Alemania, en las actividades cinematográficas y de televisión en el Reino Unido y Francia, y en las actividades de programación y emisión de radio y televisión en Francia ⁵⁰.

Cuadro 2. Empleo en algunos subsectores de los medios de comunicación y la cultura, en una selección de países de la UE, 2009-2013 (en miles de puestos de trabajo)

	2009	2010	2011	2012	2013
NACE J58					
Actividades de edición					
Alemania	369,8	368,3	402,4	392,7	387,7
Francia	146,1	135,9	123,7	119,7	112,6
Polonia	50,4	45,7	39,4	26,2	32,0
Reino Unido	173,1	200,5	184,0	203,5	156,4
NACE J59					
Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical					
Alemania	82,1	85,4	75,3	76,3	80,4
Francia	53,9	63,3	62,0	69,7	58,3
Polonia	15,6	14,4	14,8	15,6	13,8
Reino Unido	78,2	92,4	91,7	88,5	114,3
NACE J60					
Actividades de programación y emisión de radio y televisión					
Alemania	61,1	54,4	51,0	64,0	41,0
Francia	31,0	37,9	29,0	27,8	39,2
Polonia	25,3	26,6	19,4	21,7	19,6
Reino Unido	61,7	50,8	55,4	64,7	77,8

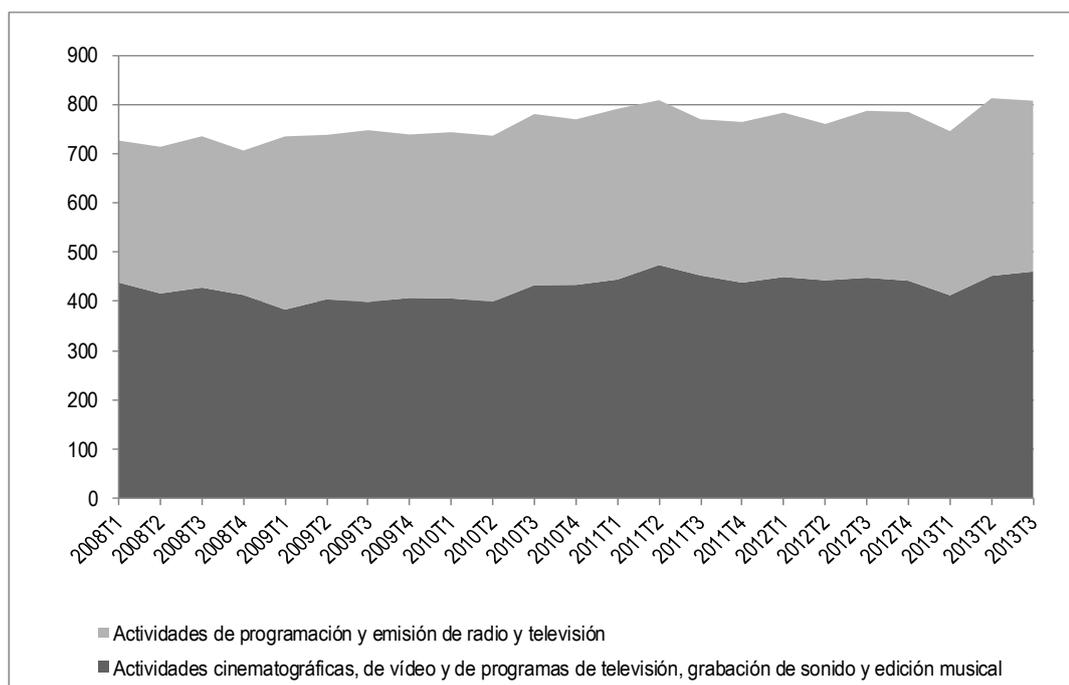
Nota: Los grupos profesionales se basan en la Nomenclatura Estadística de las Actividades Económicas de la Comunidad Europea (NACE Rev. 2).

Fuente: Eurostat, 2013 (lfsq_egan22d).

50. La Encuesta de Población Activa realizada por Eurostat para el año 2013 indicó que, en el tercer trimestre de 2013, el empleo en el subsector audiovisual de la UE-27 se situó en más de 800 000 puestos de trabajo y fue relativamente poco afectado por la crisis económica en la UE-27; además, el crecimiento del empleo en el conjunto de estos países fue relativamente estable (véase el gráfico 1). El volumen de empleo osciló entre 700 000 y 750 000 puestos de trabajo hasta mediados de 2010, y desde entonces se situó entre 745 000 y 810 000 unidades. A principios de 2013, varios países europeos aplicaron recortes del empleo, en particular en los servicios públicos de radio y teledifusión; desde entonces, se ha observado una recuperación del empleo en general.

⁵⁰ Eurostat advierte que, a este nivel de detalle de las ocupaciones, los datos pudieran no ser fiables.

Gráfico 1. Empleo en el subsector audiovisual de la UE-27, por trimestre, 2008-2013
(en miles de puestos de trabajo)



Fuente: Eurostat, 2013 (lfsq_egan22d).

- 51.** La OCDE ha observado una clara tendencia a la disminución del empleo en la publicación de periódicos en varios de los países miembros de dicha Organización durante los últimos años ⁵¹. En su informe *The State of the News Media* relativo al año 2013, el Pew Research Center señaló que los niveles de dotación de personal en las salas de redacción de los periódicos de Estados Unidos se redujeron en un 30 por ciento entre 2000 y 2013, mientras que el empleo en las revistas disminuyó un 4 por ciento en el período 2011-2012, después de haberse reducido en 1,7 por ciento el año anterior ⁵².
- 52.** En un informe, la Federación Internacional de Periodistas (FIP) sostiene lo siguiente:

El sector de los medios de comunicación ha experimentado un crecimiento y una transformación radicales en las últimas dos décadas, en parte debido a la globalización, la democratización y la innovación técnica y creativa. Este rápido crecimiento ha entrañado cambios significativos en la estructura del mercado laboral y en la organización del trabajo, tanto dentro como fuera del marco de la relación de empleo. Es cada vez más frecuente que los periodistas y demás trabajadores de los medios de comunicación presten servicio en un contexto de modalidades de relación de trabajo atípicas y contingentes, como el empleo ocasional, la utilización de fuerza de trabajo subcontratada y la generalización de diversas formas de empleo de tipo triangular, ambiguo y encubierto [...] En Asia y América Latina, sigue aumentando el número de periodistas contratados de forma individual. En todo el mundo, la tendencia es hacia la privatización de los medios de comunicación estatales, y los periodistas de más rango y experiencia están siendo reemplazados por jóvenes recién titulados que trabajan cada vez con mayor frecuencia en el marco de relaciones de empleo no permanente o «atípicas». La cuantía de la remuneración de los trabajadores con empleo atípico suele ser establecida por los empleadores y el pago corresponde a una crónica o artículo; por

⁵¹ OCDE: *op. cit.*, pág. 7.

⁵² Pew Research Center: *op. cit.*, véanse las secciones tituladas *Overview* y *Key Findings*.

lo general, estos trabajadores «atípicos» no tienen las mismas condiciones de trabajo de los empleados que forman parte de la plantilla. Las más de las veces, los periodistas independientes prestan servicio en virtud de un acuerdo verbal, sin contrato escrito, y trabajan en promedio para uno a cuatro empresarios ⁵³.

En realidad, los independientes actúan como conveniente válvula de seguridad del mercado de trabajo, y son utilizados para absorber el aumento de trabajo en los períodos de mayor actividad, pero en cambio no reciben ningún tipo de compensación efectiva cuando el trabajo escasea. Varios sindicatos del sector de los medios de comunicación han indicado que sus miembros independientes tienen cada vez más dificultades para encontrar trabajo, y que en consecuencia sus ingresos se han reducido considerablemente ⁵⁴.

- 53.** En 2010, en la UE-27, las relaciones de trabajo en las modalidades de empleo autónomo o independiente y otras formas de empleo no asalariado representaron el 21,4 por ciento del empleo total en el subsector audiovisual, por encima del 16,1 por ciento del empleo total en todos los sectores considerados conjuntamente ⁵⁵. Frente a la transformación de las relaciones de trabajo, los sindicatos han adaptado su funcionamiento a fin de representar más eficazmente a los trabajadores independientes y otros trabajadores atípicos; éstos tienen más dificultades para organizarse en sindicatos que los trabajadores que son parte en relaciones de trabajo tradicionales, ya que requieren de un apoyo a título individual y de más recursos que los que necesitan los afiliados a sindicatos de asalariados. El impago de facturas suele ser el problema más común de los trabajadores independientes del sector de los medios de comunicación; a esto se suman los problemas fiscales, jurídicos, de salud y seguridad en el trabajo, y la dificultad para realizar consultas sobre sus derechos laborales.
- 54.** En 2010, el 21,4 por ciento de los asalariados del subsector audiovisual en la UE-27 estaban trabajando de manera temporal, mientras que en el conjunto de la economía esa cifra ascendía al 11,7 por ciento, y el 26,1 por ciento trabajaban con horarios irregulares ⁵⁶. Por otra parte, el 6,2 por ciento de los trabajadores del subsector audiovisual tenían más de un empleo en 2010.
- 55.** En la UE-27, en 2010, los trabajadores del subsector audiovisual tenían en general un nivel de instrucción superior al del promedio de los asalariados: el 52,1 por ciento tenía un nivel de instrucción superior, el 40 por ciento un nivel medio y el 7,9 por ciento un nivel básico, mientras que el promedio se situaba en el 29 por ciento, el 49,2 por ciento y el 21,5 por ciento, respectivamente ⁵⁷.

⁵³ FIP/OIT: *The Changing Nature of Work. A global survey and case study of atypical work in the media industry*, 2006, páginas v-vi, <http://www.ifj.org/assets/docs/068/112/3fbf944-95ebe70.pdf> [consultado el 10 de febrero de 2014].

⁵⁴ Media Alliance, citado en Bibby: *op. cit.*

⁵⁵ Eurofound, 2013a: *op. cit.*, pág. 4.

⁵⁶ *Ibid.*, pág. 4.

⁵⁷ *Ibid.*, pág. 5.

5. Problemas relativos a la reglamentación y la propiedad intelectual en las industrias de los medios de comunicación y la cultura

5.1. Condición jurídica de los trabajadores independientes

56. La condición jurídica exacta de los trabajadores independientes es un tema complejo, y varía según el país. El término «trabajador independiente» (*freelancer*) no debería ser considerado sinónimo de «trabajador por cuenta propia», pese a que muchos trabajadores independientes de la industria de los medios de comunicación sí tienen la condición de autónomos (y de esta manera puede considerarse efectivamente que gestionan su propia microempresa). En muchos Estados no se ha previsto una situación jurídica intermedia entre la condición de asalariado y la condición de independiente, si bien en la práctica pueden darse diversas situaciones de traslapeo conceptual. Algunos Estados (como Alemania e Italia) han adoptado una o más formas jurídicas adicionales para describir el tipo de relación laboral en que los trabajadores se encuentran en una situación de dependencia económica con respecto de una empresa o empleador en particular (aunque técnicamente no se trate de asalariados). Del mismo modo, la Ley del Estatuto del Trabajador Autónomo de España, de 2007, incluye el concepto de «trabajador autónomo económicamente dependiente». Un estudio realizado en 2001 por la Alianza Europea de las Artes y el Espectáculo (EAEA, por su acrónimo en inglés) y la Confederación Europea de Sindicatos (CES) sobre los marcos jurídicos, fiscales y de protección social aplicables a los trabajadores de las industrias de los medios de comunicación, las artes y el espectáculo en la Unión Europea puso de relieve la complejidad del empleo independiente. Por ejemplo, el estudio mostró que los trabajadores que no se consideraban como asalariados podían, en algunas situaciones, quedar amparados total o parcialmente por los sistemas de protección social de los trabajadores asalariados:

La noción de empleador no siempre es fácil de definir en los ámbitos del espectáculo y los medios audiovisuales. En Francia, un artista intérprete o ejecutante puede trabajar como asalariado y actuar al mismo tiempo como empleador de los músicos, coristas o bailarines que lo acompañan. Estas dos condiciones no son incompatibles. Por otra parte, quien aparece como empleador pudiera no ser el verdadero empleador, de tal modo que en algunos países los tribunales están habilitados para determinar quién es el verdadero empleador [...] sin tener en cuenta el contenido de los acuerdos de trabajo ⁵⁸.

5.2. Legislación sobre competencia y tasas de remuneración de los trabajadores independientes

57. La Ley sobre Cárteles se ha concebido para eliminar el riesgo de que los mercados sean distorsionados por los actores económicos dominantes, es decir, para impedir que se constituyan alianzas de empresas con el fin de fijar los precios que cobran a sus clientes. Las autoridades reguladoras de la competencia en cada país desempeñan un papel vital en la lucha contra este tipo de abuso de poder. La legislación en materia de competencia, basada en la teoría de la eficacia de la libre competencia y de los mercados abiertos, tiene por objetivo preservar el funcionamiento de la competencia en las economías de libre mercado. Dado que en la mayoría de los países la legislación nacional no excluye la negociación colectiva del ámbito de aplicación de las leyes sobre competencia, y teniendo en cuenta las particularidades de las modalidades de empleo de los trabajadores de los

⁵⁸ EAEA/CES: *Study relating to the various regimes of employment and social protection of cultural workers in the European Union*, Bruselas, 2001.

medios de comunicación y la cultura (empleo independiente, empleo autónomo, contratos temporales, subcontratación, etc.), las autoridades encargadas de velar por la competencia en algunos países utilizan a veces sus atribuciones para regular las ventajas conseguidas por ciertas categorías de trabajadores que han negociado convenios colectivos para fijar sus tasas salariales; en efecto, las autoridades consideran que la fijación de tales tasas estandarizadas podría coartar la capacidad para competir de otros proveedores. Dichas medidas han afectado especialmente a los trabajadores independientes de los medios de comunicación y la cultura. En particular, las iniciativas impulsadas por los reguladores de la competencia para impedir la constitución de cárteles han planteado problemas para los trabajadores en países como Australia, Dinamarca, España, Francia, Irlanda y Países Bajos. Cuando los sindicatos que representan a los trabajadores de los medios de comunicación y la cultura se ven sometidos a la legislación antimonopolio, pierden parte de su poder de negociación colectiva y se ven en la imposibilidad de negociar con quienes compran los trabajos o contratan las actuaciones de sus miembros ⁵⁹.

58. En los casos en que no existen convenios colectivos, los sindicatos de los medios de comunicación de algunos países brindan asesoramiento y recomiendan el establecimiento de tasas mínimas para remunerar a los trabajadores independientes; así se hace, por ejemplo, en Alemania, Bélgica, Finlandia, Francia, Noruega, Reino Unido y Suecia ⁶⁰.

5.3. Derechos de autor y derechos de propiedad intelectual

59. En sus conclusiones, la anterior reunión tripartita sobre el sector de los medios de comunicación, la cultura y las industrias gráficas estableció que: «Los empleadores y los trabajadores del ámbito de la creación comparten firmemente el interés por los derechos de autor y los derechos conexos que protegen la innovación y la creación. Tales derechos deberían gozar de una estricta protección en el contexto de las nuevas tecnologías, sobre la base de los instrumentos internacionales aplicables en este ámbito...» ⁶¹. La piratería digital supone un grave riesgo para las industrias de los medios de comunicación y la cultura, y se ha convertido en un tema de máxima prioridad en las actividades de sensibilización, promoción y respeto de las normativas. Al mismo tiempo, la defensa de los derechos de propiedad intelectual de los trabajadores de los medios de comunicación y la cultura es un arma importante en el marco de las negociaciones sobre las modalidades de remuneración de su trabajo. La calidad de los contenidos es una expresión del rendimiento intelectual y artístico, y todo cambio en la relación de empleo o la relación contractual modifica el equilibrio entre las personas que actúan como proveedores de contenidos y las empresas que comercializan su trabajo. Se trata de una cuestión que interesa en especial a los trabajadores independientes, ya que éstos tienen que esforzarse por obtener una parte equitativa del pago de los derechos de autor por el trabajo que han creado. Las jurisdicciones de los distintos países abordan de manera diversa la cuestión de los derechos sobre los materiales creados, y por consiguiente a nivel internacional se observan amplias diferencias entre los países que aplican los principios del *copyright* y los que aplican el principio de los derechos de autor. Quedan comprendidos en este último concepto tanto los

⁵⁹ Rubiano, C.: *Collective Bargaining and Competition Law: A Comparative Study on the Media, Arts and Entertainment Sectors*, Oficina de Actividades para los Trabajadores de la OIT (ACTRAV) y Federación Internacional de Músicos, 2013.

⁶⁰ Federación Europea de Periodistas (EFJ): *Freelancers' Fees Recommendations of EFJ Unions*, Bruselas, 2009.

⁶¹ OIT: *Conclusiones sobre el futuro del trabajo y de la calidad en la sociedad de la información*, *op. cit.*, párrafo 13.

derechos morales (que revisten importancia para el establecimiento y la defensa de la reputación profesional del creador y para la obtención de nuevos trabajos) y los derechos económicos (es decir, el valor financiero del producto creado), y son por tanto fundamentales para las relaciones de trabajo en los distintos subsectores de los medios de comunicación. La Convención de Roma sobre la Protección de los Artistas Intérpretes o Ejecutantes, los Productores de Fonogramas y los Organismos de Radiodifusión, de 1961 (respecto de la cual ejercen una responsabilidad compartida la OIT, la UNESCO y la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI)) establece el derecho de autor en lo relativo a la música, la interpretación o ejecución y otras áreas conexas; esta importante Convención, que ha sido adoptada por más de 90 Estados (los «Estados Contratantes»), es una de las normas precursoras en materia de propiedad intelectual. El Tratado de Beijing sobre Interpretaciones y Ejecuciones Audiovisuales, 2012, de la OMPI, abarca también estos derechos y los actualiza.

60. En algunos países, se considera que los trabajadores asalariados renuncian legalmente a los derechos económicos sobre sus creaciones desde el momento en que suscriben un contrato de trabajo, en virtud del cual los derechos de propiedad intelectual se transfieren al empleador. A veces, esta transferencia de propiedad se extiende también a los derechos morales. Sea como fuere, incluso en los países donde no se da la situación antes descrita (como en Alemania, Francia o Suecia), las cuestiones relativas al derecho de autor pueden ser materias centrales de la negociación colectiva y el diálogo social. En la industria cinematográfica de los Estados Unidos, por ejemplo, los derechos de autor forman parte de los objetos de la negociación de convenios colectivos entre las empresas de producción y los sindicatos (incluidos los sindicatos de artistas, escritores y directores independientes). En otros sectores, estas cuestiones pueden ser más problemáticas. Los sindicatos de los medios de comunicación han manifestado su gran inquietud ante la situación a que se ven confrontados los trabajadores independientes que negocian individualmente con las empresas para las que trabajan ⁶².
61. En muchos países existen sociedades de recaudación de derechos creadas y gestionadas colectivamente por los autores. Éstas reciben el pago de regalías por la explotación de los derechos de autor, actuando en nombre de grupos de creadores tales como escritores, fotógrafos, actores y músicos; los pagos que los trabajadores creativos reciben de las sociedades de recaudación pueden constituir una parte muy significativa del ingreso total de estos trabajadores.

6. Diálogo social y relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura

62. En muchos países, el diálogo social está muy fragmentado; esto obedece a que los subsectores de las industrias de los medios de comunicación y de la cultura son a menudo considerados como ámbitos separados, en los que participan empleadores tanto de los sectores público como privado y se llevan a cabo una gran diversidad de actividades que dan ocupación a muchas profesiones. Teniendo en cuenta el contexto de transformación de

⁶² En el Reino Unido se han producido varios conflictos de gran notoriedad entre trabajadores independientes y editores a propósito de presuntos casos de «apropiación indebida de derechos». Por ejemplo, un editor exigió plenos derechos «universales», incluso con respecto a «medios de comunicación aún no inventados». En Alemania, el Sindicato Unido de los Servicios (ver.di) y nueve de las principales empresas editoriales llegaron a un acuerdo que incluye los derechos de autor, inclusive de los trabajadores independientes (Eurofound: *Self-employed workers: industrial relations and working conditions*, Dublín, 2010, pág. 41).

las modalidades de empleo en los medios de comunicación y la cultura, la reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo de 2013, en sus *Conclusiones relativas a la discusión recurrente sobre el diálogo social*, recordó que el diálogo social se basa en el respeto de la libertad sindical y de asociación y en el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Estos principios fundacionales de la OIT, tal y como están consagrados en su Constitución y como se reafirmaron en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, se aplican a todos los Miembros de la Organización. Estos derechos amparan a «las trabajadoras y los trabajadores en todos los sectores y en todos los tipos de relaciones de trabajo, sin perjuicio de que ejerzan su actividad en el ámbito del sector público, la economía informal [...] o las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, o de que se trate de [...] trabajadores migrantes»⁶³. En las Conclusiones se indicó también que los Miembros de la OIT deberían renovar su compromiso en favor del diálogo social y del tripartismo, respetar la independencia y la autonomía de las organizaciones de trabajadores y de empleadores, evitando interferir en su constitución, funcionamiento y administración, asegurar que la negociación colectiva tenga lugar en condiciones de autonomía de las partes, y asegurar también el respeto del Estado de derecho⁶⁴.

6.1. Negociación colectiva en las industrias de los medios de comunicación y la cultura

- 63.** La negociación colectiva puede tener lugar a nivel regional, nacional, sectorial y del lugar de trabajo. Muchas de las cuestiones planteadas en el proceso de negociación colectiva se refieren a los salarios, las horas de trabajo, la seguridad social, los sistemas de pensiones, el aumento de la flexibilidad de las condiciones de trabajo, la oferta de formación y la protección de los derechos de propiedad intelectual.
- 64.** Además de servir como mecanismo para definir las condiciones de trabajo y empleo, la negociación colectiva también permite fomentar la paz social, la cooperación y la eficacia de los mercados de trabajo⁶⁵. Ahora bien, promover la negociación colectiva entre los trabajadores que son parte en relaciones de trabajo atípicas es una tarea difícil, ya que, a diferencia de los asalariados con un empleo tradicional, los trabajadores «atípicos» tienen un escaso vínculo afectivo con su lugar de trabajo o su empleador. Las situaciones de empleo del trabajador atípico pueden ser las siguientes: contratación directa por un empleador para ocupar un empleo ocasional y temporal, por lo que su vínculo con el empleador es limitado; contratación indirecta, como, por ejemplo, a través de una agencia de empleo; o prestación de servicios en calidad de autónomo económicamente dependiente o en calidad de trabajador por cuenta propia. El incremento de las relaciones de trabajo atípicas ha redundado en una disminución del número de trabajadores afiliados a sindicatos y en la fragmentación de la negociación colectiva. Así, algunos trabajadores no están amparados por la legislación laboral o los mecanismos de negociación colectiva, mientras que otros tienen dificultades para ejercer sus derechos o son tal vez reacios a ejercerlos por

⁶³ OIT: *Conclusiones relativas a la discusión recurrente sobre el diálogo social*, párrafo 2, en: *Actas Provisionales* núm. 11, Conferencia Internacional del Trabajo, 102.^a reunión, Ginebra, 2013.

⁶⁴ *Ibid.*, párrafo 9.

⁶⁵ Rubiano: *op. cit.*, pág. 6.

temor a perder sus puestos de trabajo ⁶⁶. Hay sindicatos que también excluyen a los trabajadores atípicos. En los últimos años, algunos sindicatos de los medios de comunicación y la cultura han tropezado con obstáculos para obtener su reconocimiento por parte de las autoridades (por ejemplo, los sindicatos de músicos en Kenia y Malawi). En otros países, la negociación colectiva es un mecanismo aceptado desde hace mucho tiempo en estos sectores, y su valor es reconocido por las organizaciones de empleadores y los sindicatos. Sin embargo, la disposición a emprender acciones sindicales se ve limitada por diversos factores, como el exceso de trabajadores disponibles en el mercado laboral conjugado con una intensa motivación para el trabajo; toda movilización reivindicativa supone que los miembros de los sindicatos estén dispuestos a negarse a trabajar en circunstancias en que no hay ninguna garantía de obtener nuevamente un trabajo en el futuro ⁶⁷.

65. En general, la cobertura de la negociación colectiva en el sector audiovisual es reducida en los nuevos Estados miembros de la UE, como Hungría (38 por ciento), Lituania (27 por ciento) y Letonia (17 por ciento), y mayor en los antiguos Estados miembros, con la excepción de España (24 por ciento) y el Reino Unido (30 por ciento). Dicho esto, la cobertura es total en Eslovenia (100 por ciento), país donde las empresas de radio y teledifusión públicas desempeñan un papel importante; por otra parte, gracias a un acuerdo multipatronal que expiró en 2013, Rumania alcanzó un 100 por ciento de cobertura en 2011. Entre los diversos factores que contribuyen a lograr niveles elevados de cobertura de la negociación colectiva figuran los siguientes: el predominio de la negociación con varios empleadores; tasas de densidad relativamente más altas de las organizaciones de trabajadores y de empleadores (como en Bélgica, Dinamarca, Finlandia y Suecia), y el papel predominante de los organismos públicos de radio y teledifusión, que favorece la concertación de acuerdos con un solo empleador (como en Austria y Eslovenia) ⁶⁸.
66. Una consecuencia de la convergencia tecnológica ha sido la llegada al sector de los medios de difusión de actores que anteriormente operaban en otros sectores, como las telecomunicaciones. La Federación Internacional de Periodistas ha puesto de relieve los problemas planteados en América Latina, donde los operadores de servicios de telecomunicaciones que han emprendido actividades en el subsector de los servicios de televisión por cable no estaban preparados en un principio para negociar con los sindicatos de los medios de comunicación locales ⁶⁹.
67. El diálogo social y la negociación colectiva tradicionales han sido sometidos a fuertes presiones en algunos países, particularmente en el ámbito de los medios de comunicación impresos. En éstos, la mayoría de los principales conflictos laborales se relacionan con la reestructuración y el desarrollo de las TIC, procesos que han sido impulsados por la entrada de nuevos propietarios, la caída de las ventas y la creciente importancia de Internet y la prensa gratuita.

⁶⁶ Ebisui, M.: *Non-standard workers: Good practices of social dialogue and collective bargaining*, documento de trabajo núm. 36, Departamento de Relaciones Laborales y de Empleo, OIT, Ginebra, 2012, págs. 5 y 6.

⁶⁷ Dean, D.: «The relevance of ideas in a union's organization of contingent workers: 'Here come the fairy people!'», en *Work, employment and society*, vol. 26, núm. 6, 2012, págs. 918-934.

⁶⁸ Eurofound, 2013a: *op. cit.*, pág. 24.

⁶⁹ Costa, B., citado en Bibby: *op. cit.*

-
68. Existe hoy una tendencia a abandonar la negociación colectiva y sustituirla por negociaciones individuales al margen de la regulación vigente. Por ejemplo, en Alemania, Italia y Suiza, la renegociación de los convenios colectivos ha tropezado con dificultades ⁷⁰.
69. Habida cuenta del número de trabajadores independientes en el sector, una cuestión que se ha de considerar es el grado en que los convenios colectivos deben abarcar también a estos trabajadores. La situación es diversa y compleja. Por una parte, la industria cinematográfica de los Estados Unidos tiene una larga y muy exitosa tradición de establecimiento de acuerdos entre las organizaciones de empleadores y los sindicatos, como, por ejemplo, el Gremio de Escritores y el Gremio de Directores de los Estados Unidos (WGA y DGA, respectivamente, por sus acrónimos en inglés), que están formados prácticamente en su totalidad por profesionales independientes. En el Reino Unido, el convenio colectivo suscrito entre el BECTU y la Alianza de Productores de Cine y Televisión incluye a los trabajadores independientes; por otra parte, el BECTU y el Gremio de Directores de Gran Bretaña mantienen negociaciones con varios empleadores en las que están representados los directores independientes ⁷¹. Los trabajadores independientes también están comprendidos en el ámbito de diversos convenios colectivos con la BBC y con algunos operadores de televisión comercial ⁷². El NUJ (Reino Unido e Irlanda) ha suscrito algunos convenios colectivos que se aplican al empleo ocasional de colaboradores independientes que prestan servicios en los locales de sus empleadores, así como un acuerdo con el grupo The Guardian Media Group que regula las tasas mínimas de los artículos suministrados por colaboradores independientes ⁷³. En Alemania y Austria, los convenios colectivos incluyen a ciertas categorías de trabajadores independientes ⁷⁴.
70. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores independientes en los medios impresos no están incluidos en los convenios colectivos ⁷⁵. En Grecia, pese a que los estatutos de los sindicatos de periodistas restringen la afiliación a los periodistas que trabajan como asalariados, excluyendo así a los periodistas independientes, en la práctica se está mostrando cierta flexibilidad. El Sindicato de Periodistas de la Prensa Diaria de Atenas (ESIEA) ha señalado que se están afiliando a dicha organización un número cada vez mayor de periodistas independientes ⁷⁶.
71. En el Reino Unido, en 2013, los peluqueros y maquilladores independientes (en su mayoría, mujeres) que trabajaban en el rodaje de la película *Les Misérables* amenazaron con emprender una huelga para obtener el pago de las horas extraordinarias que debían

⁷⁰ Bibby: *op. cit.*, pág. 3.

⁷¹ Heery y otros: «Beyond the enterprise: trade union representation of freelancers in the UK», en *Human Resource Management Journal*, vol. 14, núm. 2, Londres, 2004, pág. 29.

⁷² Lennon, T., citado en Bibby: *op. cit.*

⁷³ Toner, J., citado en Bibby: *op. cit.*

⁷⁴ Véase, por ejemplo, Eurofound: *New collective agreement for journalists*, 8 de julio de 2013, <http://www.eurofound> [consultado el 10 de febrero de 2014].

⁷⁵ Bittner, A./FEP: *Managing Change: Innovation and Trade Unionism in the News Industry* Bruselas, 2011, pág. 17.

⁷⁶ FIP, citada en Bibby: *op. cit.*

trabajar obligatoriamente ⁷⁷; en 2010, 200 periodistas independientes se concertaron para dejar de hacer contribuciones a una importante editorial de revistas en el marco de un conflicto sobre la propiedad de los derechos de autor ⁷⁸.

72. En varios países, los esfuerzos de los trabajadores independientes por organizarse y negociar colectivamente han sido declarados ilegales en virtud de la legislación sobre competencia (véase el capítulo 5). Esto ha llevado a los sindicatos a actuar con gran cautela por lo que se refiere al apoyo que pueden dar a sus miembros independientes. Los sindicatos de los medios de comunicación y la cultura han abogado por que se resuelva el conflicto entre los derechos laborales y la legislación en materia de competencia, a fin de que los trabajadores independientes puedan disfrutar del derecho de asociación y representación. En algunos países, los sindicatos están incapacitados por ley para incorporar y organizar a los trabajadores independientes, y se niega el reconocimiento a los sindicatos de estos trabajadores. Además, las preocupaciones de los trabajadores independientes afiliados a los sindicatos son a menudo diferentes de las de sus colegas asalariados.

6.2. Diálogo social

73. El diálogo social varía significativamente entre países, subsectores y los sectores público y privado. Puede ser obstaculizado por el incremento de los empleos atípicos, ya que los trabajadores ocasionales o independientes no tienen puestos de trabajo estables y pueden reemplazar o ser reemplazados por otros trabajadores, lo que podría provocar tensiones entre los trabajadores sindicados y los no sindicados. En las circunstancias adecuadas, el establecimiento de un diálogo social constructivo entre las partes que intervienen en el mercado de trabajo puede contribuir a articular las necesidades de flexibilidad y de seguridad en el marco de la regulación y a influir en la formulación de las políticas nacionales ⁷⁹.
74. Sin embargo, en las industrias de los medios de comunicación y la cultura de varios países, como Alemania, Grecia y los Países Bajos, se ha observado una intensificación de la competencia, una mayor exigencia por parte de los empleadores en el sentido de disponer de más flexibilidad, una creciente inseguridad en el empleo y la transformación de las condiciones de trabajo y las relaciones laborales. El aumento del número de trabajadores independientes ha dado un mayor peso a la demanda de una mayor flexibilidad y a las tendencias hacia la individualización de los salarios y de las condiciones de trabajo.
75. A nivel europeo, dos comités de diálogo social sectorial revisten un interés especial: el comité para el sector audiovisual (establecido en 2004) y el comité para el sector de las actuaciones en directo (establecido en 1999) ⁸⁰. En ambos comités, la Alianza Europea de

⁷⁷ Clark, N.: «Revolting Les Misérables hair and makeup staff close to victory over conditions and pay», en *The Independent*, Londres, 28 de febrero de 2013.

⁷⁸ Bibby: *op. cit.*

⁷⁹ OIT: *Combinar flexibilidad y seguridad en la perspectiva del trabajo decente*, documento GB.306/ESP/3/1, e *Informe de la Comisión de Empleo y Política Social*, documento GB.306/12 (Rev.). Consejo de Administración, 306.^a reunión, Ginebra, noviembre de 2009.

⁸⁰ En mayo de 2013 comenzó a funcionar otro comité para el sector gráfico.

las Artes y el Espectáculo (EAEA)⁸¹ es el interlocutor social reconocido que representa a los trabajadores; por su parte, los empleadores son representados por la Unión Europea de Radio y Televisión, la Asociación de Televisiones Comerciales Europeas, la Coordinadora Europea de Productores Independientes, la Liga Europea de Asociaciones de Empleadores de las Artes Escénicas (PEARLE*), la Asociación Europea de Radios y la Federación Internacional de Asociaciones de Productores Cinematográficos⁸². Estos comités debaten cuestiones sociales y laborales europeas relacionadas con el sector y son consultados con respecto a la redacción de la legislación de la UE, de conformidad con las disposiciones del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

76. La formación y el desarrollo de competencias para todos los trabajadores de los medios de comunicación y la cultura es de crucial importancia, especialmente si se consideran los cambios que tienen lugar en estos sectores y la necesidad imperiosa de contar con nuevas competencias profesionales para responder a la evolución de la tecnología y a la transformación fundamental de los medios de comunicación. En algunos casos, las necesidades de formación se abordan en el marco del diálogo social, pero hay inquietud en cuanto a que los trabajadores tengan hoy menos oportunidades de capacitación que antes⁸³, a pesar de los rápidos cambios en la tecnología y los mercados que generan la necesidad de disponer de más formación, y no de menos.
77. Por lo que se refiere al diálogo social en el subsector de las actuaciones en directo, la transición profesional de los artistas reviste interés para el debate más amplio sobre la edad de jubilación, la salud y la seguridad, la educación permanente y los regímenes de jubilación anticipada. Aunque la atención se ha centrado en los bailarines (que suelen tener que dejar esa ocupación cuando son aún jóvenes), el desarrollo de la carrera artística y la transición profesional son también de importancia en otras ocupaciones del ámbito de las artes escénicas⁸⁴.
78. La promoción de las industrias de los medios de comunicación y la cultura puede a veces ser también un tema importante para el diálogo social, en la perspectiva de encontrar la forma de aumentar la afluencia de público y el empleo, examinar las buenas prácticas en la promoción del sector y ponerse de acuerdo en torno a una estrategia común de sensibilización y captación de apoyos. Entre las áreas de interés común podrían incluirse la libertad de expresión y de información, la diversidad cultural y la calidad de los contenidos culturales, así como la inclusión social.
79. Hasta ahora se han utilizado diversos enfoques conjuntos para tratar los temas relacionados con la ampliación de la protección social a los trabajadores de los medios de comunicación y la cultura, sobre todo como resultado del diálogo social. Algunos sindicatos ofrecen acceso a la protección social a sus miembros independientes. En los Estados Unidos, el Gremio de Directores y el Gremio de Escritores participan activamente en los sistemas de atención de salud y de pensiones para sus miembros, que han negociado a través de los

⁸¹ Esta organización representa a los miembros europeos de la Alianza Internacional de las Artes y el Espectáculo, es decir, la Confederación Sindical Mundial que representa a los trabajadores de los medios de comunicación y la cultura en los niveles internacional y regional. Integran esta confederación tres federaciones mundiales: UNI Global Union, por intermedio de su filial para los medios de comunicación, el espectáculo y las artes (Euro-MEI); la Federación Internacional de Músicos; y la Federación Internacional de Actores.

⁸² Eurofound, 2013a: *op. cit.*, pág. 28.

⁸³ Bibby: *op. cit.*

⁸⁴ PEARLE*: *On the European Stage*, Bruselas, noviembre-diciembre de 2013.

convenios colectivos de su sector. En algunos países, se han desarrollado programas específicos para dar cobertura social a los trabajadores de los medios de comunicación y la cultura, como, por ejemplo, el fondo de seguro social para los artistas y escritores de Alemania, que incluye a los artistas y escritores por cuenta propia e independientes⁸⁵, así como el sistema de subsidios de desempleo para los trabajadores intermitentes del espectáculo en Francia⁸⁶. En un contexto de cambio y adaptación constantes de estos sectores, hay posibilidades de que se entable un diálogo social, bipartito o tripartito, en los ámbitos nacional, sectorial o de empresa con el fin de abordar la cuestión de la protección social para los trabajadores de los medios de comunicación y la cultura que actualmente no están protegidos.

7. Conclusión

- 80.** En los últimos años, las industrias de los medios de comunicación y la cultura han experimentado un rápido crecimiento y han acaparado la atención del público. No obstante, también adolecen de una larga tradición de inseguridad en el trabajo, caracterizada por la falta de claridad en los acuerdos contractuales y por la indefinición del estatuto profesional de sus trabajadores. En este documento se sugiere que, con arreglo a la Recomendación núm. 198, se establezcan orientaciones sobre cómo distinguir entre trabajadores asalariados y trabajadores por cuenta propia en las industrias de los medios de comunicación y la cultura, cómo determinar si existe o no una relación de trabajo, y cómo dilucidar cuál de las partes debe garantizar la protección de los trabajadores.
- 81.** La finalidad del Foro de diálogo mundial que se celebrará el 14 y 15 de mayo de 2014 es que los representantes de los gobiernos, los trabajadores y los empleadores puedan analizar las relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura sobre la base de los puntos propuestos para la discusión⁸⁷, y hallar puntos de consenso sobre las futuras medidas que deben adoptar la OIT y sus Miembros. Estos puntos de consenso podrían tener por objeto resolver las dificultades que las relaciones de trabajo en las industrias de los medios de comunicación y la cultura plantean a los gobiernos y los interlocutores sociales, así como contribuir a mejorar las perspectivas de negocio y empleo en el sector.

⁸⁵ http://www.kuenstlersozialkasse.de/wDeutsch/download/daten/Versicherte/Aufsatz_zur_KSVG-VP_-_englische_Version.pdf [consultado el 10 de febrero de 2014].

⁸⁶ *Intermittents du spectacle: montant et conditions de l'allocation chômage*, en <http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F14098.xhtml> [consultado el 10 de febrero de 2014].

⁸⁷ Los puntos propuestos para la discusión se publicarán en abril de 2014, inmediatamente después de la publicación del documento temático.

175-S-2003

SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA: San Salvador, a las diez horas cinco minutos del veintiséis de junio de dos mil seis.

El presente proceso contencioso administrativo ha sido promovido por el señor Jorge Antonio Sura, mayor de edad, motorista y del domicilio de Apopa, quien actúa en su carácter personal y no como representante del Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones (SITCOM). Demanda al Ministro de Trabajo y Previsión Social por la emisión de la resolución de las nueve horas del veintidós de mayo de dos mil tres, mediante la cual declara sin lugar la solicitud de otorgamiento de personalidad jurídica al Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones por no cumplir con los requisitos exigidos por la ley para la constitución de un sindicato de industria.

Han intervenido: la parte demandante, en la forma antes indicada; el Ministro de Trabajo y Previsión Social, como parte demandada; y, la licenciada Ana Cecilia Galindo Santamaría, como delegada y representante del Fiscal General de la República.

I. CONSIDERANDOS.

A. ANTECEDENTES DE HECHO.

ALEGATOS DE LAS PARTES.

1. DEMANDA.

a) Acto impugnado y funcionario demandado. El actor dirige su pretensión contra la resolución emitida por el Ministro de Trabajo y Previsión Social a las nueve horas del veintidós de mayo de dos mil tres, cuyo contenido es como se describe en el preámbulo de esta sentencia.

b) Circunstancias. El demandante relata que el veintitrés de marzo de dos mil tres un grupo de trabajadores, pertenecientes a empresas dedicadas a las comunicaciones en sus diferentes ramas, decidieron constituir el Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones (SITCOM).

En la asamblea de constitución se aprobó el estatuto del sindicato y se eligió a la junta directiva provisional.

El dos de abril de dos mil tres se presentó al Ministro de Trabajo y Previsión Social la documentación exigida por el artículo 219 del Código de Trabajo, con el objeto de que le fuera otorgada la personalidad jurídica correspondiente al sindicato.

El Ministro de Trabajo y Previsión Social, por medio de la resolución dictada a las once horas del ocho de abril de dos mil tres, previno que se proporcionara la dirección de las

empresas en las cuales laboran los trabajadores que constituyeron el sindicato. Por medio del escrito presentado el once de abril de dos mil tres, los miembros del sindicato subsanaron la prevención realizada.

Posteriormente, el Ministro de Trabajo y Previsión Social, por medio de la resolución emitida a las quince horas del veintidós de abril de dos mil tres, previno nuevamente a los miembros del sindicato que modificaran los estatutos de la organización. La referida prevención fue subsanada el veinticuatro de abril de dos mil tres.

El veintidós de mayo de dos mil tres, el Ministro de Trabajo y Previsión Social emitió la resolución mediante la cual denegó otorgar la personalidad jurídica a SITCOM, la cual fue notificada a las ocho horas treinta minutos del veintinueve de mayo de dos mil tres.

c) Fundamentos jurídicos de la pretensión. El actor considera que la resolución impugnada fue emitida por el funcionario demandado en el ejercicio de sus facultades discrecionales incurriendo en una evidente desviación de poder, ya que los fines de tal ejercicio son distintos de los fijados por el ordenamiento jurídico, a saber, Código de Trabajo y Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.

El demandante manifiesta que en la resolución emitida por el Ministro de Trabajo y Previsión Social se plantearon tres objeciones para sustentar la negativa de otorgamiento de la personalidad jurídica a SITCOM, estas son: 1- no pueden constituir un sindicato de industria de las comunicaciones trabajadores de empresas de radios; 2- ciertos empleadores manifestaron que determinados trabajadores no laboraban en sus empresas; y, 3- algunos constituyentes son empleados de confianza.

d) Petición. Solicita que en sentencia definitiva se declare ilegal el acto impugnado y que se ordene a la Administración pública demandada otorgue la personalidad jurídica a SITCOM.

2. ADMISIÓN DE LA DEMANDA.

La Sala admitió la demanda y tuvo por parte al señor Jorge Antonio Sura en su carácter personal.

Se requirió del Ministro de Trabajo y Previsión Social rendir informe respecto a la existencia del acto que se le atribuye en la demanda. No se suspendió la ejecución de los efectos del acto impugnado, en vista que el mismo no produjo efectos positivos.

Recibido el primer informe, se requirió uno nuevo con las justificaciones de legalidad del acto adversado. Se declaró sin lugar la inadmisión de la demanda que pretendía la autoridad demandada. Se ordenó notificar al Fiscal General de la República la existencia de este proceso y se le dio intervención a la licenciada Ana Cecilia Galindo Santamaría, en calidad de delegada del Fiscal General de la República.

3. INFORMES DE LA PARTE DEMANDADA.

En respuesta al primero de los informes requeridos, el Ministro de Trabajo y Previsión Social expresó que el acto impugnado, mediante el cual se declaró sin lugar la solicitud de otorgamiento de personalidad jurídica a SITCOM, existe y fue pronunciado a las nueve horas del veintidós de mayo de dos mil tres. Asimismo, manifestó que el acto controvertido aún no estaba firme ya que los miembros del sindicato interpusieron recurso de revocatoria, el cual a la fecha del informe no se había resuelto; por ello solicitó se declarara inadmisibles la demanda.

En el informe regulado en el artículo 24 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa (LJCA), el funcionario demandado manifestó que para la existencia de un sindicato de industria, como el que pretende SITCOM, deben concurrir dos elementos sustanciales: 1) la existencia de al menos dos empresas diferentes cuyos trabajadores desean formar un sindicato de esa clase, y 2) dichas empresas se dediquen a una misma actividad principal.

Agrega el demandado que las empresas cuyos miembros formaban el sindicato no ejercían una misma actividad principal. Para el caso, una de las empresas se dedica a la industria de las comunicaciones (CTE, S.A. DE C.V.), otra dedicada a la radiodifusión (RADIO KLAVE), Y las restantes dos, a la realización de proyectos eléctricos (SETELCOM, S.A. DE C.V. y ELYTEL, S.A. DE C.V.).

Por otra parte, expresó la parte demandada que el quórum de constitución de SITCOM se redujo de treinta y ocho a treinta y tres fundadores, con lo cual no se cumple con el mínimo de treinta y cinco miembros que requiere el artículo 211 del Código de Trabajo (CT). Ello en razón que el señor Ángel Edgardo Moreno Guardado terminó su relación laboral con CTE, S.A. DE C.V. antes de la fecha de constitución de SITCOM; y los señores Jorge Alfredo García Rivas, Carlos Elías Menjívar, José Edgardo Cabrera Najarro y José Marvin Zelaya Portillo son -a la fecha de constitución- empleados de confianza y no pueden ser fundadores de un sindicato.

4. TÉRMINO DE PRUEBA.

El proceso se abrió a prueba por el término de ley, dentro del cual únicamente la parte demandada presentó prueba instrumental para reforzar sus argumentos, la cual fue debidamente agregada (folios 61 a 72).

5. TRASLADOS.

Se corrieron los traslados que ordena el artículo 28 de la LJCA, los cuales fueron contestados en su orden en los siguientes términos:

a) La parte demandante, al hacer uso de su derecho a presentar alegatos, señaló que el Ministro de Trabajo y Previsión Social adoptó un procedimiento distinto al señalado por el artículo 219 del Código de Trabajo, ya que la ley manda que el oficio que se libra a los empleadores se realice en cinco días hábiles y la Administración lo envió después de catorce días hábiles a la presentación de la solicitud.

Adujo el demandante que, con respecto al informe emitido por el señor Óscar René Melgar en sede administrativa en el cual se dijo que el señor Wilfredo Casoverde no es empleado de la sociedad SETELCOM, S.A. de C.V., existen tres objeciones: a) no consta el rol laboral que tiene el suscriptor de la nota; b) dicha nota no se comunicó al sindicato y no ha sido aportada al juicio; y c) existen dos versiones contradictorias, por una lado la del trabajador que dice ser empleado de la sociedad y por otro, la del suscriptor que niega ese hecho. Ante esta situación, considera que se debió iniciar un incidente probatorio con el objeto que el Ministro tuviese certeza sobre los hechos.

Aunado a lo anterior, la parte actora expresó que los señores Ángel Edgardo Moreno Guardado y Manuel Roberto Ayala Fonseca fueron despedidos por CTE, S.A. de C.V. debido a su incorporación al sindicato. Hace notar que al momento de constituirse el sindicato, éstos si laboraban en dicha sociedad.

Finalmente enfatiza el actor que el Código de Trabajo no prohíbe que un empleado de confianza sea constituyente de un sindicato.

b) El Ministro de Trabajo y Previsión Social al presentar su alegato reiteró lo expuesto en los anteriores informes. Apunta que libró oficio a los empleadores para que certificaran la condición de asalariados catorce días hábiles después de la presentación de la solicitud porque en la documentación presentada por SITCOM se omitieron los datos necesarios para tal efecto.

Por último, acota que el sindicato en formación fue quien proporcionó los nombres de los representantes legales de las sociedades empleadoras, y con base en ello se les solicitó que certificaran la condición de asalariados de los miembros constituyentes. En tal sentido, es incongruente el argumento del actor respecto a lo manifestado por el señor Óscar René Melgar en la calidad en que lo hizo.

c) La representación fiscal es de la opinión de que el Ministro de Trabajo y Previsión Social ha respetado el principio de legalidad y el debido proceso. Considera que dicho funcionario no ha incurrido en desviación de poder por que el sindicato no cumplió con los requisitos establecidos en los artículos 209 y 211 del Código de Trabajo. Finalmente, es del criterio que el acto administrativo impugnado es legal.

B. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

1. OBJETO Y LÍMITES DE LA PRETENSIÓN.

El señor Jorge Antonio Sura pretende que se declare ilegalidad el acto del Ministro de Trabajo y Previsión Social, de las nueve horas del veintidós de mayo de dos mil tres, mediante el cual declara sin lugar la petición de reconocimiento de personalidad jurídica al Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones (SITCOM), por considerar la autoridad demandada, que no se cumplen los requisitos exigidos por la ley para la constitución de un sindicato de industria. El demandante pide que se declare ilegal la resolución impugnada y, además, como pretensión constitutiva, también solicita que se ordene a la autoridad demandada otorgue la personalidad jurídica al sindicato en referencia.

La parte actora considera ilegal el acto impugnado porque fue emitido incurriendo en desviación de poder, entendiéndose por tal, el ejercicio de potestades administrativas para fines distintos de los fijados por el ordenamiento jurídico, concretamente en este caso, Código de Trabajo y Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.

Además de la supuesta desviación de poder, la demanda también se fundamenta en los siguientes motivos de ilegalidad:

En primer lugar, considera ilegal que la autoridad demandada hubiera establecido en su resolución que los trabajadores de una radio no podían ser miembros del sindicato que se pretendía constituir porque, a juicio de dicha autoridad, las radios no tienen como actividad principal o, dicho de otra forma, no pertenecen al sector económico de las comunicaciones. Para el demandante esta interpretación de la autoridad demandada es errada, pues del mismo fundamento que utiliza la autoridad demandada, se desprende que las radios forman parte de la industria de las telecomunicaciones. En ese sentido, el actor cita el considerando III de la resolución impugnada en donde se apuntó que *«en la Agrupación número SETECIENTOS VEINTE, Grupo SIETE MIL DOSCIENTOS (Comunicaciones), consignando que tal actividad económica esta compuesta por "Los servicios de comunicación proporcionados al público por correo, telégrafo o radio, bien sea la reopción acústica o visual"»*.

En segundo lugar, el demandante se muestra en desacuerdo con el argumento de la resolución impugnada que se basa en que algunos de los constituyentes del sindicato no laboran, por diversas razones, en las empresas que manifestaron laborar. La parte actora fundamenta la ilegalidad en que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social no verificó la información proporcionada por las empresas; considera que dicha autoridad debió haberles prevenido para probar tal hecho. Insiste en que la simple respuesta de los empleadores, en la que se expresa que determinados sujetos ya no laboran en la empresa no puede ser suficiente para rechazar la autorización del sindicato.

En tercer lugar, siempre relacionado con el fundamento anterior, el demandante se muestra inconforme con el hecho de que la autoridad demandada hubiera concluido que los señores Jorge Alfredo García Rivas, Carlos Elías Menjivar, José Edgardo Cabrera Najarro y José Marvin Zelaya Portillo no podían formar parte del sindicato debido a que se desempeñaban en cargos de confianza dentro de la empresa. Al respecto, el demandante señala que no se probó que tales personas efectivamente desempeñaran cargos de confianza.

De los argumentos expuestos por la parte actora se puede establecer que, en síntesis, son tres los fundamentos de su pretensión: a) la supuesta desviación de poder en que ha incurrido la autoridad demandada en el ejercicio de sus facultades discrecionales; b) la actividad de las empresas se relaciona con las comunicaciones; y, c) la autoridad demandada no comprobó que algunos de los trabajadores constituyentes del sindicato son empleados de confianza.

Establecido cuál es el objeto de la pretensión, se pasa ahora al análisis de cada uno de los fundamentos.

2. DESVIACIÓN DE PODER.

El demandante alega que el acto administrativo impugnado fue emitido por el Ministro de Trabajo y Previsión Social en el ejercicio de sus facultades discrecionales, y que en el uso de tales potestades, incurrió en desviación de poder. Agrega, que ha existido desviación de poder porque el Ministro señalado ejerció potestades administrativas con fines distintos de los fijados por el ordenamiento jurídico, a saber, Código de Trabajo y Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.

Al respecto, debe señalarse que, según el artículo 3 de la LJCA, la demanda contencioso administrativa puede estar basada en la desviación de poder, pues dicha disposición establece que *"También procede la acción contencioso administrativa en los casos siguientes:*

a) contra actos administrativos dictados en ejercicio de facultades discrecionales incurriendo en desviación de poder".

Según define esta misma disposición, constituye desviación de poder *"el ejercicio de potestades administrativas para fines distintos de los fijados por el ordenamiento jurídico".*

El principio de legalidad impone a la Administración la obligación de actuar en los términos permitidos y cumplir con los fines fijados por el ordenamiento jurídico. En ese sentido, la Administración no puede ejercer el poder que se le confía para un objetivo distinto del prefijado por el ordenamiento.

Los principios de congruencia procesal e imparcialidad judicial exigen que los fundamentos de la pretensión deben ser fijados y probados por el demandante.

En el caso que se analiza, para fundamentar la desviación de poder, el demandante únicamente señala que *«ha existido desviación de poder porque el Ministro señalado ejerció potestades administrativas con fines distintos de los fijados por el ordenamiento jurídico, a saber, Código de Trabajo y Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social».*

Sin embargo, no ofrece ningún tipo de explicación sobre las razones por las que considera que la actuación de la autoridad demandada constituye desviación de poder; dicho de otro modo, se trata de un argumento que ha sido planteado en términos abstractos, lo que hace imposible que este Tribunal pueda pronunciarse al respecto, de modo que procede desestimar tal motivo de ilegalidad por falta de argumentación jurídica.

3. EXÁMEN DE LOS REQUISITOS PREVISTOS PARA LA CONSTITUCIÓN DEL SINDICATO DE INDUSTRIA.

Desestimado, por falta de argumentación, el vicio fundado en la desviación de poder, procede ahora examinar el argumento de ilegalidad basado en que es errónea la

interpretación que hace la autoridad demandada al considerar que la empresa Radio Clave no pertenece a la industria de las comunicaciones.

El artículo 209 del CT manifiesta que el sindicato de industria" *es el formado por patronos o trabajadores pertenecientes a empresas dedicadas a una misma actividad industrial, comercial, de servicios, social y demás equiparables*".

Son dos los requisitos esenciales que deben concurrir en la constitución de un sindicato de industria. Primero, que los trabajadores que pretendan constituir una organización sindical laboren, al menos, en dos empresas. Segundo, que tales empresas se dediquen a una misma actividad que puede ser industrial, comercial, de servicios, social y otras que sean equiparables.

A estos requisitos debe sumarse un tercero, y es el establecido en el artículo 211 del CT, según el cual todo sindicato necesita para constituirse y funcionar un mínimo de treinta y cinco miembros.

Debe asumirse que la obligación de acreditar los requisitos que hagan posible la autorización del sindicato les corresponde a los solicitantes. Así, por ejemplo, éstos deberán acreditar que las empresas en las que laboran ejercen una misma actividad industrial, en este caso, la de las comunicaciones.

Al examinar en el expediente administrativo la solicitud del dos de abril de dos mil tres por la que SICTOM solicitó a la autoridad demandada el otorgamiento de la personalidad jurídica, se determina que los solicitantes no presentaron ninguna documentación tendente a demostrar que la actividad de las empresas en las que la laboran sea la industria de las comunicaciones.

Según el artículo 219, inciso 6º del CT ante tal deficiencia, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, debió prevenir a los solicitantes que comprobaran tal requisito.

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sin embargo, no hizo ninguna prevención sobre tal requisito a los solicitantes, sino que, mediante oficio librado a SETELCOM, S.A. de C.V., Electrificación y Telecomunicaciones, S.A. y Radio Clave, solicitó a éstas indicaran cuál era la actividad principal a la que se dedican tal y como aparece consignada en la escritura de constitución (folios 75, 76 y 77 del expediente administrativo FS 2-2003).

SETELCOM, S.A. de C.V. y Radio Clave, según consta a folios 102 y 121 del expediente administrativo antes citado, respectivamente, manifestaron, la primera, que su actividad es la realización de proyectos de electricidad y mantenimiento, y la segunda, que su giro era la radiodifusión; ninguna presentó los documentos pertinentes para acreditar el giro de su actividad.

Este Tribunal interpreta que el requisito de pertenencia a un sector determinado de la industria debe acreditarse con los documentos pertinentes, como son la escritura de constitución de la sociedad o la matrícula de empresa.

En virtud de lo anterior, debe considerarse que es ilegal el modo como la autoridad demandada concluyó, sin haber valorado la documentación pertinente, que SETELCOM, S.A. de C.V., Electrificación y Telecomunicaciones, S.A. y Radio Clave no pertenecen a la industria de las comunicaciones. Si bien es cierto que la normativa sobre la materia deja que sea el Ministerio de Trabajo y Previsión Social el que, discrecionalmente, defina qué ha entenderse por la industria de las comunicaciones, el ejercicio de esta potestad no puede ser arbitrario, pues ha de ofrecer a los solicitantes ciertos mínimos de seguridad que les garanticen la aplicación objetiva de la ley.

En el presente caso, la autoridad demandada ha concluido que las mencionadas empresas no pertenecen a la industria de las comunicaciones sin ningún tipo de prueba sobre su actividad, pues lo expresado por dichas empresas al contestar el requerimiento de que informaran sobre cuál era su actividad principal, en modo alguno puede constituir prueba suficiente para afirmar que no forman parte del sector de las comunicaciones y que, en consecuencia, sus trabajadores no podían formar parte del sindicato que se pretende constituir.

En tal sentido, de acuerdo con las anteriores consideraciones, procede estimar el vicio de ilegalidad analizado en este apartado, de modo que, al ser suficiente para declarar la ilegalidad del acto impugnado, es inoficioso entrar a analizar los otros argumentos en que se funda la pretensión.

4. EXÁMEN DE LA PETICIÓN DE QUE ESTE TRIBUNAL ORDENE A LA AUTORIDAD DEMANDADA OTORQUE LA PERSONALIDAD JURÍDICA A SITCOM.

Tal como se dijo en el número 1. *OBJETO Y LÍMITES DE LA PRETENSIÓN*, la parte demandante pide, además de la anulación del acto, que este Tribunal ordene a la Administración pública demandada otorgue la personalidad jurídica a SITCOM; en ese sentido, debe valorarse si también en este punto debe ser estimada la pretensión.

En el presente caso, el actor ha articulado su pretensión de tal manera que solicita, por un lado, que se declare la nulidad del acto y, por el otro, que se reconozca la personalidad jurídica de SITCOM, de modo que se ordene a la autoridad demandada un comportamiento determinado.

Se trata, pues, siempre de una pretensión declarativa, pero en la que se pide no sólo que se declare la nulidad del acto que rechazó la petición, sino que también se pretende la declaración judicial acerca de la existencia o inexistencia de la situación jurídica denegada por el acto. En ese sentido, la sentencia ha de estar referida, como ya se hizo en este caso, a la declaratoria de ilegalidad del acto impugnado, pero también al reconocimiento de una situación jurídica determinada, que en este caso se concretiza en el otorgamiento de la personalidad jurídica de SITCOM.

La satisfacción plena de la pretensión no deviene automáticamente de la posible declaratoria de nulidad del acto, pues el reconocimiento de una situación jurídica determinada, capaz de producir la certidumbre de los derechos y su normal disfrute,

depende de que existan los elementos necesarios para que el juez pueda examinar si, al amparo de los requisitos previstos en la ley, procede declarar esa situación jurídica. De modo que la estimación de este tipo de pretensiones exige que en el proceso judicial se presenten las condiciones para considerar si se han cumplido tales requisitos, de tal suerte que de la sentencia se pueda derivar directamente el nacimiento de la situación jurídica denegada mediante el acto.

En el caso que se analiza, en la resolución impugnada, el Ministro de Trabajo y Previsión Social declaró "**SIN LUGAR** la solicitud de otorgamiento de Personalidad Jurídica al **SINDICATO DE INDUSTRIA DE TRABAJADORES DE LAS COMUNICACIONES (SITCOM)**, por no cumplir con los requisitos exigidos por la ley para la constitución de un Sindicato de Industria".

La naturaleza del sindicato de industria está contenida en el inciso tercero del artículo 209 del CT. En el número 3 de los *FUNDAMENTOS DE DERECHO* de esta sentencia se estableció que el funcionario demandado no valoró, con los documentos idóneos, que las empresas cuyos trabajadores constituyeron el sindicato no se dedican a la misma actividad empresarial.

En realidad no se trata de una valoración errónea, sino más bien de la ausencia de elementos para valorar adecuadamente la petición de otorgamiento de personalidad jurídica del sindicato.

Este Tribunal valora que no concurren en el presente proceso los elementos que hagan posible el examen de los requisitos para otorgar la personalidad jurídica denegada por el acto del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, por lo que, a pesar de que la demanda deba estimarse produciendo así la consecuente declaratoria de ilegalidad del acto impugnado, esta sentencia no puede declarar que la parte actora tiene derecho a que se reconozca la personalidad jurídica de sindicato solicitada.

II. FALLO.

POR TANTO, con fundamento en lo expuesto y en los artículos 172 de la Constitución, 209, 211 y 219 del Código de Trabajo, 31, 32 y 53 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa y, 421 y 427 del Código de Procedimientos Civiles; a nombre de la República de El Salvador, esta Sala FALLA:

A. Declárase ilegal la resolución de las nueve horas del veintidós de mayo de dos mil tres, emitida por el Ministro de Trabajo y Previsión Social, mediante la cual declara sin lugar la solicitud de otorgamiento de personalidad jurídica al Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones (SITCOM);

B. Como medida para el restablecimiento del derecho violado, el Ministro de Trabajo y Previsión Social debe valorar el requisito de pertenencia a la industria de las comunicaciones mediante los documentos mercantiles pertinentes;

C. En el acto de notificación, entréguese certificación de esta sentencia a las partes y a la representación fiscal; y

D. Devuélvase los expedientes administrativos a la oficina de origen.

NOTIFÍQUESE.

**RENE FORTIN MAGAÑA-----J. N. R. RUIZ-----M. POSADA-----
---M. A. CARDOZA A.-----PRONUNCIADA POR LOS SEÑORES
MAGISTRADOS QUE LA SUSCRIBEN-----RUBRICADAS-----ILEGIBLE.**

Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. San Salvador, a las once horas y once minutos del día cuatro de febrero de dos mil quince.

El presente proceso de amparo fue promovido por los señores Carlos Alberto O. y José Rigoberto G. O., en calidad de afiliados al Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones, contra la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador, por la vulneración de su derecho a la libertad sindical.

Han intervenido en la tramitación de este amparo la parte actora, la autoridad demandada, la tercera beneficiada con el acto reclamado y la Fiscal de la Corte Suprema de Justicia.

Analizado el proceso y considerando:

I. 1. En síntesis, los peticionarios manifestaron que reclaman contra la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador por haber emitido la sentencia de fecha 29-III-2011, en virtud de la cual declaró disuelto el Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones (SITCOM), con base en lo dispuesto en el art. 204 inciso final del Código de Trabajo (CT).

Al respecto, señalaron que formulan un amparo contra ley heteroaplicativa, debido a que dicha disposición legal establece la prohibición de ser miembro de más de un sindicato, lo cual, a su criterio, vulnera el derecho a la libertad sindical, porque establece una limitación irrazonable y carente de legitimidad constitucional.

1. A. Mediante el auto de fecha 16-XII-2011 se admitió la demanda, circunscribiéndose al control de constitucionalidad de la sentencia pronunciada por la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador el 29-III-2011, mediante la cual se declaró disuelto el SITCOM, decisión que habría vulnerado el derecho a la libertad sindical de los pretenses.

Dicha admisión se fundamentó en el hecho que, a juicio de los demandantes, el acto impugnado fue emitido con base en el art. 204 inciso final del CT, el cual aparentemente vulnera el derecho a la libertad sindical, pues prohíbe que una persona pueda pertenecer a más de un sindicato, lo que constituye una limitación irrazonable y carente de legitimidad.

B. En la misma interlocutoria se ordenó la suspensión inmediata de los efectos del acto reclamado y, además, se pidió a la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador que rindiera el informe establecido en el art. 21 de la Ley de Procedimientos Constitucionales (L.Pr.Cn.). Así, al

rendir su informe, la aludida autoridad alegó que pronunció la sentencia de fecha 29-III-2011, con fundamento en los arts. 417, 418 y 419 del CT y las pruebas aportadas en el proceso, las cuales fueron valorados conforme a lo que señala el Código de Trabajo, por lo que no son ciertos los hechos que se le atribuyen.

C. Asimismo, se ordenó comunicarle a la sociedad Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable, la existencia de este proceso, con la finalidad de posibilitar su intervención como tercera beneficiada con el acto reclamado. Finalmente, se concedió audiencia al Fiscal de la Corte, de conformidad con lo dispuesto en el art. 23 de la L.Pr.Cn., pero este no hizo uso de ella.

3. A. Por resolución de fecha 26-I-2012 se confirmó la suspensión de los efectos del acto reclamado y se ordenó a la autoridad demandada que rindiera el informe justificativo que regula el art. 26 de la L.Pr.Cn.

B. En atención a dicho requerimiento, la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador presentó certificación del incidente de apelación promovido por la sociedad Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable, en el cual esta última solicitó la disolución del SITCOM. Asimismo, señaló que en dicha certificación se encuentran contenidos los pasajes en los que apoya la constitucionalidad del acto impugnado.

4. Posteriormente, en virtud del auto de fecha 26-II-2013 se tuvo a la sociedad Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable (CTE, S.A. de C.V.), como tercera beneficiada con el acto reclamado; se declaró sin lugar la solicitud formulada por la citada sociedad de revocar la medida cautelar adoptada en este proceso; y se confirieron los traslados que ordena el art. 27 de la L.Pr.Cn., respectivamente, a la *Fiscal de la Corte*, quien manifestó que la autoridad demandada debía probar que había respetado los derechos constitucionales de los peticionarios, y a la *parte actora*, quien únicamente reiteró los argumentos vertidos en su anterior intervención.

5. Mediante la resolución de fecha 11-VI-2014 se sobreseyó en el presente proceso a la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador, únicamente con relación al reclamo formulado por el señor Carlos Alberto O., por haber desistido este de su pretensión; se declaró sin lugar la solicitud formulada por la sociedad tercera beneficiada de revocar la medida cautelar adoptada; y se habilitó la fase probatoria de este amparo por el plazo de ocho días, de conformidad con el art. 29 de la L.Pr.Cn., lapso en el cual las partes ofertaron la prueba documental que consideraron

pertinente.

6. Seguidamente, por medio del auto de fecha 12-VIII-2014 se admitió la prueba documental ofrecida por las partes y, además, se otorgaron los traslados que ordena el art. 30 de la L.Pr.Cn., respectivamente, *a la Fiscal de la Corte*, quien manifestó que no advertía una infracción de trascendencia constitucional, sino un conflicto entre ciertos tratados y una ley, ya que la prohibición de pertenecer a más de un sindicato configura una limitante a la libertad sindical que no es conforme con los parámetros establecidos por el Convenio sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación (Convenio 87), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y la Convención Americana sobre Derechos Humanos, por lo que existe un conflicto en los términos establecidos en el art. 144 inc. 2º de la Cn., ante el cual deben prevalecer los tratados internacionales; *a la parte actora*, quien no hizo uso del traslado que le fue conferido; *a la tercera beneficiada*, que confirmó lo expuesto en sus anteriores intervenciones; y *a la autoridad demandada*, quien expuso que su actuación se fundamentó en las pruebas vertidas en el proceso, pues se estableció que once personas que formaron el SITCOM pertenecían a otro sindicato legalmente constituido, situación que es ilegal porque el inciso último del art. 204 del CT, en forma clara y precisa, "prohíbe ser miembro de más de un sindicato".

7. Concluido el trámite establecido en la Ley de Procedimientos Constitucionales, el presente amparo quedó en estado de pronunciar sentencia.

II. 1. Como aspecto previo, es preciso efectuar algunas consideraciones respecto a la legitimación con la cual el señor José Rigoberto G. O. ha promovido este proceso de amparo.

A. a. Entre los requisitos que debe cumplir el demandante para que pueda iniciarse, tramitarse y concluirse válidamente un proceso se encuentra la legitimación activa. Con relación a los intereses difusos y colectivos, ese tipo de legitimación es aceptada por la naturaleza del bien jurídico que se pretende tutelar, pues permitir solamente pretensiones basadas en un interés directo y la afectación personal a derechos constituiría una limitación excesiva al derecho a la protección jurisdiccional reconocido en el art. 2 de la Cn.

b. En el caso de los intereses colectivos, el sujeto al que aparecen imputados los bienes a los que el interés se refiere es individualizado o individualizable, ya que está relacionado con colectividades de carácter permanente y con la consecución de los fines que las caracterizan; es decir, los intereses colectivos se identifican con aquellos de un grupo determinado, por lo que

atañen al individuo en tanto parte de un grupo. Por otro lado, el interés difuso surge ante la presencia de una necesidad y la falta de medios para satisfacerla, lo cual supone una desprotección o afectación común que impulsa a los sujetos a utilizar los instrumentos para ser protegidos en la conservación y defensa de ese interés.

De ahí que la distinción entre intereses difusos y colectivos atiende al grado de individualización de los sujetos a los que el interés se refiere. Cuando el interés sea de sujetos identificables, estaremos en presencia de un interés colectivo. Cuando el interés sea de grupos o colectividades de contornos poco nítidos, estaremos ante un interés difuso.

B. a. En el presente caso, el señor G. O. ha formulado amparo contra la sentencia pronunciada por la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador el 29-III-2011, mediante la cual dicha autoridad judicial declaró disuelto el SITCOM.

b. Con relación a ello, del art. 204 del CT se colige que los sindicatos son asociaciones que tienen por objeto defender los intereses económicos y sociales de los trabajadores y patronos. En ese mismo orden, el art. 3 letras a) y c) de los Estatutos del SITCOM establecen que este tiene como uno de sus objetivos defender los derechos laborales y proteger los intereses económicos y sociales de los trabajadores de la industria de las comunicaciones.

En ese sentido, al haberle dado fin a la existencia jurídica del citado sindicato, el acto reclamado *podría* afectar no solo la libertad sindical del actor, sino también la del grupo de trabajadores que constituyeron y se afiliaron a esa organización con la finalidad de defender sus intereses laborales colectivos. De ahí que, al concurrir en el demandante la calidad de afiliado y de miembro de la Junta Directiva del SITCOM, se colige que posee un interés en requerir la protección del derecho a la libertad sindical, concretamente en su manifestación colectiva.

C. En consecuencia, *dado que el demandante comparte una situación con un grupo de trabajadores individualizable y que el acto impugnado aparentemente afecta la dimensión colectiva del derecho a la libertad sindical, se justifica la tutela de un interés colectivo y, en ese sentido, se reconoce su legitimación activa en este amparo.*

2. Establecido lo anterior, el orden lógico con el que se estructurará esta resolución es el siguiente: en primer lugar, se determinará el objeto de la presente controversia (III); en segundo lugar, se expondrán ciertas consideraciones acerca del contenido del derecho alegado (IV); en tercer lugar, se analizará el caso planteado (V); y finalmente, de ser procedente, se resolverá lo referente al efecto de esta decisión (VI).

III. El objeto de la controversia sometida a conocimiento de este Tribunal consiste en determinar si la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador vulneró el derecho a la libertad sindical –en su dimensión colectiva del señor José Rigoberto G. O., al haber emitido la sentencia de fecha 29-III-2011, en virtud de la cual declaró la disolución del SITCOM *supuestamente* en aplicación de lo prescrito en el art. 204 inciso final del CT, que "prohíbe ser miembro de más de un sindicato".

IV. 1. El *derecho a la libertad sindical* (art. 47 de la Cn.) faculta a los patronos y trabajadores, sin distinción alguna, a asociarse libremente para la defensa de sus intereses, formando asociaciones profesionales y sindicatos. Estas organizaciones, a su vez, se encuentran facultadas para ejercer libremente sus funciones de defensa de los intereses comunes de sus miembros. Dicho derecho es de carácter complejo, pues su titularidad se atribuye tanto a sujetos individuales como a colectivos y requiere de los sujetos obligados la realización tanto de actuaciones concretas como de simples deberes de abstención.

Así, tal como se sostuvo en las Sentencias de fechas 5-XII-2006 y 22-X-2010, emitidas en los procesos de Amp. 475-2005 y 895-2007, respectivamente, la libertad sindical comprende dos facetas: *una individual*, que se predica de los trabajadores; y *otra colectiva*, que se establece respecto de los sindicatos ya constituidos.

2. En su faceta *individual*, la libertad sindical comprende los derechos que poseen los trabajadores para constituir sindicatos o afiliarse a los ya constituidos, sin autorización previa y en total libertad, a efecto de ejercer la defensa de sus intereses laborales –libertad sindical positiva–; y para incorporarse o retirarse libremente de tales organizaciones, sin que ello les ocasione perjuicio alguno –libertad sindical negativa–. Dicha faceta comprende los derechos de los trabajadores: *(i)* a fundar organizaciones sindicales; *(ii)* a afiliarse, desafiliarse y reafiliarse libremente en las organizaciones existentes; y *(iii)* a desarrollar actividades sindicales.

3. En su faceta *colectiva*, la aludida libertad consiste en el derecho de los sindicatos de autorganizarse y de actuar libremente en defensa de los intereses de sus afiliados. Ello implica la posibilidad de ejercer facultades: *(i)* de reglamentación interna; *(ii)* de representación; *(iii)* de afiliación a federaciones y confederaciones nacionales e internacionales; *(iv)* de disolución y liquidación; y *(v)* de gestión interna y externa.

Esta faceta de la libertad sindical exige ser garantizada frente a todos aquellos sujetos que pudieran atentar en su contra. Así, frente al Estado comprende la autonomía sindical y el

reconocimiento de la personalidad jurídica de los sindicatos; frente al empleador implica especialmente el fuero sindical y la proscripción de prácticas desleales; y frente a otras organizaciones sindicales asegura el derecho a la diversidad sindical.

V. Desarrollados los puntos previos, corresponde en este apartado analizar si la actuación de la autoridad demandada se sujetó a la normativa constitucional.

1. A. a. Las partes aportaron como prueba, entre otros, certificación notarial de los siguientes documentos: (i) sentencia pronunciada por la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador el 29-III-2011, en el incidente de apelación promovido por la Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., en virtud de la cual dicha autoridad judicial declaró disuelto el "sindicato de trabajadores de [la] empresa Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V."; y (ii) resolución de fecha 31-III-2011, emitida por la aludida Cámara, mediante la cual se aclaró la mencionada sentencia, en el sentido que el sindicato cuya disolución se declaró es el SITCOM.

b. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias –de aplicación supletoria a los procesos de amparo–, con las certificaciones antes detalladas se han comprobado los hechos que en dichos documentos se consignan.

B. Con base en los elementos de prueba presentados, valorados conjuntamente y conforme a la sana crítica, se tienen por establecidos los siguientes hechos y datos: (i) que la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador declaró disuelto el SITCOM y ordenó al Jefe del Departamento Nacional de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que cancelara la inscripción de dicho sindicato; y (ii) que una de las razones por las cuales la citada Cámara declaró disuelto el SITCOM radicó en que algunos de los trabajadores que formaron ese sindicato, incluido su representante legal, pertenecían a otro sindicato legalmente constituido cuando se le otorgó la personalidad jurídica a aquel.

2. A. a. La libertad sindical prescrita en el art. 47 de la Cn. no es un derecho fundamental de carácter absoluto y, en consecuencia, el conjunto de manifestaciones que lo integran pueden sufrir restricciones, siempre y cuando no se vulnere con estas el contenido esencial de dicho derecho y su establecimiento se realice respetando los principios de reserva de ley y proporcionalidad, como lo dispone el art. 246 de la Cn.

b. En el ordenamiento jurídico salvadoreño, el legislador ha establecido una restricción al

aludido derecho fundamental en el art. 204 inciso final del CT, al prohibir que un trabajador pueda ser miembro de más de un sindicato.

Dicha prohibición se encuentra referida a la faceta individual de la libertad sindical, en virtud de la cual los trabajadores, sin distinción alguna, tienen derecho a constituir y afiliarse libremente a las organizaciones profesionales o sindicales que estimen convenientes para defender sus intereses económicos y sociales comunes, con la condición de respetar sus estatutos y las disposiciones del ordenamiento jurídico que las regulan. La afiliación es, entonces, el acto jurídico personal, libre y voluntario por el cual se hace efectivo por parte del trabajador el derecho a sindicarse en la organización que considere conveniente, sujetándose a la normativa que la regula.

De lo anterior se colige que, en su faceta individual, la titularidad de dicho derecho se atribuye a los trabajadores, por lo que la consecuencia jurídica de infringir la prohibición de múltiple afiliación sería en todo caso de índole personal.

B. a. Sobre este último punto, el Código de Trabajo no regula ningún tipo de consecuencia jurídica o sanción ante la infracción de la referida prohibición, sino que, como se deduce del contenido del acto impugnado, fue la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador la que realizó en el caso objeto de estudio una interpretación sistemática de dicho cuerpo legal e integró lo prescrito en sus arts. 204 inciso final y 231 inc. 2º, de forma que, a juicio de esa autoridad judicial, la primera disposición tipifica el supuesto de hecho y la segunda su consecuencia jurídica, específicamente la disolución del sindicato.

En efecto, el art. 231 inc. 2º del CT establece la disolución de las organizaciones sindicales como una sanción "en caso de violación extremadamente grave de la Ley o de la Constitución"; sin embargo, esa disposición legal no determina en forma taxativa cuáles acciones u omisiones constituyen esas faltas extremadamente graves, lo cual origina que el juzgador cuente con un amplio margen de apreciación para configurar las causales de disolución de una organización sindical. Dicha indeterminación, vale aclarar, no forma parte del objeto de este amparo, pues las partes no introdujeron al proceso argumentos fácticos o jurídicos relacionados con este punto.

b. En el presente caso, la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador interpretó que pertenecer simultáneamente a más de un sindicato configura una falta extremadamente grave a la ley que motivó la disolución del SITCOM, *sin tomar en consideración que dicha prohibición fue*

establecida por el legislador como una limitación a la libertad sindical en la dimensión individual y que, por tanto, las consecuencias en caso de infracción deben limitarse al aspecto personal y no trascender a la dimensión colectiva del referido derecho.

Y es que privar a un grupo de trabajadores de su organización sindical debido a que algunos de sus miembros incurrieron en una infracción de naturaleza individual *constituye una afectación ilegítima del derecho a la libertad sindical en su dimensión colectiva, ya que, si la autoridad judicial corroboró la ilegalidad cometida por algunas de las personas afiliadas al SITCOM, la sanción debió tener carácter individual, en lugar de adoptar una medida que acarreó la disolución de toda la organización sindical y la afectación conjunta de quienes decidieron asociarse en aquella para defender sus intereses.*

C. Aunado a ello, debe recordarse que, en su faceta colectiva, la libertad sindical comprende la facultad de disolución de las organizaciones de trabajadores, por lo que estas son autónomas para determinar el fin definitivo de sus actividades. En consecuencia, *el principio básico en esta materia es que los sindicatos se disuelven voluntariamente, por las causas y condiciones previstas en sus estatutos, y que las únicas disoluciones heterónomas constitucionalmente aceptables son aquellas establecidas formalmente y debidamente justificadas por el legislador, las cuales deben ser ordenadas judicialmente tras la tramitación de un proceso en el que se hayan respetado los derechos del sindicato afectado.*

En igual sentido se ha pronunciado el Comité de Libertad Sindical del Consejo de Administración de la Organización Internacional del Trabajo en los casos n° 1581 y 1592, en los cuales sostuvo que, en virtud de las graves consecuencias que tiene para la representación profesional de los trabajadores la disolución de organizaciones sindicales, esta es una medida que debe encontrarse claramente justificada y producirse únicamente en casos de extrema gravedad como último recurso, es decir, después de haber agotado otros medios menos drásticos para la organización en su conjunto.

De ahí que no se logra advertir cuál es la razón objetiva y legítima que justifique configurar la prohibición de múltiple afiliación como causal de disolución de una organización sindical.

D. En consecuencia, *se colige que la aplicación indebida del art. 204 inciso final del CT que realizó en el presente caso la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador constituye una limitación ilegítima al derecho a la libertad sindical, en su dimensión colectiva, del señor*

José Rigoberto G. O., como afiliado al SITCOM por lo que resulta procedente ampararlo en su pretensión.

VI. Determinada la transgresión constitucional derivada de la actuación de la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador, corresponde establecer el efecto restitutorio de esta sentencia.

1. El art. 35 inc. 1º de la L.Pr.Cn. establece que el efecto material de la sentencia de amparo consiste en ordenarle a la autoridad demandada que las cosas vuelvan al estado en que se encontraban antes de la vulneración constitucional. Pero, cuando dicho efecto ya no sea posible, la sentencia de amparo será meramente *declarativa*, quedándole expedita al amparado la promoción de un proceso en contra del funcionario personalmente responsable.

En efecto, de acuerdo con el art. 245 de la Cn., los funcionarios públicos que, como consecuencia de una actuación u omisión dolosa o culposa, hayan vulnerado derechos constitucionales deberán responder, con su patrimonio y de manera personal, de los daños materiales y/o morales ocasionados.

En todo caso, en la Sentencia de fecha 15-II-2013, emitida en el proceso de Amp. 51-2011, se aclaró que, aun cuando en una sentencia estimatoria el efecto material sea posible, el amparado siempre tendrá expedita la incoación del respectivo proceso de daños en contra del funcionario personalmente responsable, en aplicación directa del art. 245 de la Cn.

2. A. En el presente caso, al haberse comprobado la vulneración al derecho a la libertad sindical –en su dimensión colectiva– del señor José Rigoberto G. O. como consecuencia de la sentencia emitida por la Cámara Primera de lo Laboral de esta ciudad el 29-III-2011, en virtud de la cual se declaró la disolución del SITCOM y se ordenó cancelar su inscripción del registro correspondiente, el efecto restitutorio de esta sentencia de amparo se concretará en invalidar la resolución pronunciada por la aludida Cámara *única y exclusivamente* en lo que se refiere a la aplicación que efectuó del art. 204 inciso final del CT; por lo que dicha autoridad deberá pronunciar la decisión que conforme a Derecho corresponda sobre dicho punto atendiendo los parámetros establecidos en esta sentencia.

B. Además, en atención a los arts. 245 de la Cn. y 35 inc. 1º de la L.Pr.Cn., la parte actora *tiene expedita la promoción de un proceso por los daños materiales y/o morales ocasionados como consecuencia de la vulneración de derechos constitucionales declarada en esta sentencia, directamente en contra de las personas que ocupaban los cargos de magistrados*

de la Cámara Primera de lo Laboral de esta ciudad cuando ocurrió la vulneración aludida.

POR TANTO, con base en las razones expuestas en los arts. 47 y 245 de la Cn., así como en los arts. 32, 33, 34 y 35 de la L.Pr.Cn., en nombre de la República, esta Sala **FALLA:** (a) *Declárase que ha lugar el amparo solicitado por el señor José Rigoberto G. O., en carácter de afiliado al Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones, contra la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador, por la vulneración del derecho a la libertad sindical en su dimensión colectiva;* (b) *Invalídase la sentencia emitida por la Cámara Primera de lo Laboral de San Salvador el 29-III-2011 única y exclusivamente en lo que se refiere a la aplicación que efectuó del art. 204 inciso final del CT, es decir, queda sin efecto la disolución del Sindicato de Industria de Trabajadores de las Comunicaciones únicamente en lo relativo a la aplicación de la causal de prohibición de múltiple afiliación, por lo que la aludida Cámara deberá pronunciar la resolución que conforme a Derecho corresponda sobre dicho punto atendiendo los parámetros establecidos en esta sentencia;* (c) *Queda expedita a la parte actora la promoción de un proceso por los daños materiales y/o morales ocasionados como consecuencia de la vulneración de derechos constitucionales declarada en esta sentencia, directamente en contra de las personas que ocupaban el cargo de magistrados de la Cámara Primera de lo Laboral de esta ciudad;* y (d) *Notifíquese.*

F. MELENDEZ-----J. B. JAIME -----E. S. BLANCO R.-----R. E. GONZALEZ.---
-----PRONUNCIADO POR LOS SEÑORES MAGISTRADOS QUE LO SUSCRIBEN-----
E. SOCORRO C.-----SRIA-----RUBRICADAS.