



Organización
Internacional
del Trabajo

ACT/EMP

Nota de investigación

Perspectiva empresarial sobre la legislación del teletrabajo en América Latina

GUATEMALA

(2022)



ADVERTENCIA

El uso del lenguaje que no discrimine, ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra Organización. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma. En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

PREFACIO

En diciembre del 2019 surgió la pandemia de la COVID-19. En América Latina, apenas se escuchaba las noticias y nadie podía dimensionar el impacto que tendría en un corto plazo en la vida de las personas y de las familias, así como en el ámbito laboral y empresarial.

La pandemia generó la necesidad de promover nuevos marcos regulatorios con capacidad de dar respuesta a la coyuntura. Las empresas tuvieron que encontrar la forma de reaccionar ante el mandato de mantenerse en los hogares y procurar no salir. En aquellos momentos, las naciones y empresas ganadoras fueron las que dentro de sus políticas de empleo tenían esquemas de teletrabajo, pero las que no contaban con ello debieron empezar por invertir en equipo y nuevas metodologías de trabajo y hasta por reinventar la forma de comunicarse y liderar a sus colaboradores.

No existen recetas únicas, ni una norma general que se ajuste a todos los países o a todas las empresas, pero lo que ahora sabemos es que cuando las funciones lo permiten, las personas suelen preferir la modalidad híbrida¹, la cual cada día se vuelve más común entre las empresas. La realidad es que, con frecuencia, si no se ofrecen condiciones más flexibles para los colaboradores, las empresas corren el riesgo de perder talentos valiosos, pues otros, que sí las ofrecen, estarán ávidos de incorporar ese talento en sus propios equipos de trabajo.

Incluso, esta nueva forma de trabajar ha venido a “romper fronteras”, pues en la industria de la tecnología, la mayoría trabaja el 100% en remoto y la naturaleza de su negocio les permite trabajar no solo a distancia, sino también a escala global, lo que quiere decir que una persona en cualquier país de América puede trabajar para una empresa que puede estar ubicada físicamente en cualquier parte del planeta. Esto ha dado origen a los “nómadas digitales”, que se podrían definir como personas que usan las nuevas tecnologías para trabajar, y que lleva a cabo un estilo de vida nómada. Por lo general, los nómadas digitales trabajan de forma remota en lugar de hacerlo en un lugar de trabajo fijo.

Hoy día, las personas son quienes están buscando incorporarse a empresas que ofrezcan esta modalidad de trabajo y evidentemente también para las empresas se ha convertido en una manera de atraer y retener personal calificado.

Los beneficios que el teletrabajo brinda a las personas y las empresas son valiosos en términos de costos y productividad y por ello, en un mundo que ha cambiado dramáticamente en los últimos tres años, la flexibilidad que brinda el teletrabajo es vital, siempre que esté alineada con las nuevas exigencias del mercado, que retan a las empresas a ser cada vez más creativas, flexibles e inclusivas, considerando las preferencias de sus colaboradores.

¹ El modelo de trabajo híbrido combina los aspectos del trabajo remoto (por ejemplo, desde el hogar) y el trabajo que se realiza en un establecimiento.

Es necesario resaltar que no todos los trabajos por su naturaleza pueden ejecutarse bajo la modalidad de teletrabajo, pero sí existen muchas tareas que se ejecutan en una oficina y que no requieren de la presencia del trabajador en el centro de operaciones de la empresa que podrían ser ejecutadas a distancia.

Por este motivo, la Oficina de Actividades para los Empleadores de la OIT (ACT/EMP) desarrolló una línea de investigación con el objetivo final de fortalecer las capacidades de análisis y de propuesta de las organizaciones empresariales (en adelante OOEE) de América Latina con respecto a la manera en la cual se regula el teletrabajo, así como la forma o manera en que este puede evolucionar en el futuro conforme a las buenas prácticas.

El proceso de esta investigación incluyó el desarrollo de estudios nacionales como este, con el fin de sistematizar las experiencias de 10 países² de la región desde la perspectiva empresarial respecto a los marcos jurídicos y la aplicación práctica de la legislación en la materia. Esta información fue procesada en este Informe Regional 2022³, para preparar a las organizaciones empresariales al momento de abordar los debates nacionales sobre el tema. El objetivo final es apoyar a las organizaciones empresariales de la región en sus esfuerzos de cabildeo para mejorar el entorno de negocios, formulando políticas para regulación de teletrabajo, retomando las principales lecciones aprendidas de lo que se debe hacer para optimizar su implementación, entendiendo, eso sí, las diferentes circunstancias que tiene cada país. Para ello se destacarán los aspectos normativos, de aplicación e interpretación sobre esta modalidad de trabajo, que se ha puesto a prueba principalmente a partir de la pandemia de la Covid-19.

Agradecemos a quienes trabajaron con nosotros para la elaboración de este estudio, incluidos los representantes y equipos de trabajo de las OOEE que nos dieron su tiempo para entrevistarse con nosotros. En particular agradecemos a **María de las Nieves García-Manzano** por su valiosa colaboración en la producción de este documento.

² Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Perú, y Uruguay.

³ *Informe Regional 2022. Perspectiva empresarial sobre Legislación del teletrabajo en América Latina*. Lima: OIT, Oficina de Actividades para los Empleadores (ACT/EMP), 2022

I. Contexto / Introducción

Previo a la llegada de la pandemia de SARS-COV-2 la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia mediante herramientas de telecomunicación e información no era algo usual en Guatemala. Sin embargo, a raíz de los confinamientos, restricciones y toques de queda impuestos para controlar la pandemia, a mediados de 2020 el Presidente de la República, Alejandro Giammattei, exhortó a la población a evitar frenar las actividades económicas y en la medida de lo posible llegar a acuerdos entre trabajadores y empleadores para utilizar la modalidad de teletrabajo, lo que llevó a que muchas empresas retomaran actividades de esta manera.

Aunque no existen estudios que indiquen la cantidad de empleadores y teletrabajadores que utilizaron dicha modalidad durante la pandemia, se estima que un gran porcentaje de las empresas y puestos que se realizan a través de tecnologías de la información optaron por esta modalidad, y que muchas de ellas continuarán utilizándola.

Posteriormente, en octubre del mismo año se presentaron por la Comisión del Trabajo del Congreso de la República de Guatemala las iniciativas 5764 y 5781 con proyecto de Decreto de Ley de Teletrabajo y de reforma al Código del Trabajo, con el objeto de reconocer y regular la figura del teletrabajo. Sin embargo, estas iniciativas no continuaron el proceso legislativo, por lo que al momento de la integración del presente informe no se cuenta con una ley que regule las condiciones del teletrabajo para los particulares.

En lo que tiene que ver con el teletrabajo en las instituciones del Estado, se cuenta con un Acuerdo de la Corte de Constitucionalidad para regular las condiciones del teletrabajo entre sus funcionarios y colaboradores.

Es importante señalar que a decir del sector empleador guatemalteco representado en el Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras (CACIF) se ha llegado a acuerdos voluntarios exitosos entre empleadores y teletrabajadores, por lo que no se considera necesaria una regulación específica sobre el particular, ya que se utilizan de manera supletoria las normas generales que rigen las condiciones laborales.

II. Dimensión Regulatoria

Iniciativas de Ley 5764 que dispone aprobar Ley del Teletrabajo y 5781 que dispone aprobar reformas al Código del Trabajo.

Como se mencionó anteriormente, las iniciativas para regular el teletrabajo presentadas el 7 de octubre de 2020 por la Comisión de Trabajo del Congreso de la República de Guatemala no continuaron el proceso legislativo por lo que no se cuenta con una

normatividad específica, utilizando las disposiciones existentes en la legislación laboral para su implementación; sin embargo, a manera de referencia se presentan algunos de sus contenidos más relevantes.

Se define al teletrabajo como la *“modalidad laboral que forma la organización y el modelo de relación laboral a distancia, en los términos establecidos en el Código de Trabajo y la legislación guatemalteca, que no requiere la presencia física del trabajador en las oficinas del empleador y que utiliza como soporte las tecnologías de la información y la comunicación”*⁴, estableciendo tres modalidades para su implementación:

- Autónomo, que sería aquel realizado en el domicilio de la persona teletrabajadora o en el lugar determinado por ambas partes
- Móvil, que se realizaría sin necesidad de un lugar determinado y únicamente a través de dispositivos móviles o similares
- Suplementario, que se realizaría únicamente ciertos días en un esquema autónomo o móvil, y los demás de manera presencial.

En caso de fuerza mayor, caso fortuito o por disposiciones legales, se podrá migrar al teletrabajo de forma temporal o definitiva de común acuerdo por ambas partes.

Es importante mencionar que la iniciativa establece el carácter voluntario de la adopción del teletrabajo tanto para la persona trabajadora como para la empleadora, sin que ello modifique las condiciones de la relación laboral, y que ambas partes tienen derecho a regresar a la actividad presencial; aunque no se especifican las responsabilidades y derechos de cada una de las partes para finiquitar la modalidad de teletrabajo. En este mismo sentido, se determina que serán las partes de común acuerdo quienes establecerán las condiciones específicas de los contratos de teletrabajo. En el caso de que se lleven a cabo modificaciones de contratos suscritos previamente para adoptar la modalidad de teletrabajo, éstos deberán de incluir al menos:

- a) *La dirección del telecentro que se determine para realizar las labores en los casos de teletrabajo autónomo.*
- b) *Descripción de los equipos, herramientas, programas, plataformas y demás soportes informáticos que proporcionara el empleador o el trabajador según lo convengan.*
- c) *Las condiciones de seguridad informática, protección de datos y confidencialidad que el trabajador debe conocer y cumplir.*
- d) *Las medidas de salud y seguridad ocupacional en caso de telecentros establecidos por las partes.*

⁴ Artículo 3. Definiciones. Proyecto de Decreto con iniciativas de Ley 5764 que dispone aprobar la Ley del Teletrabajo y la iniciativa 5781 que dispone aprobar reformas al Código del Trabajo. Comisión de Trabajo, Congreso de la República. 07 de octubre de 2020.

- e) Alcances de la responsabilidad en cuanto a la custodia, protección y resguardo de los equipos de trabajo y el manejo de la información.*
- f) Determinar la modalidad de teletrabajo a la que se sujetará la relación laboral, de acuerdo al lugar y jornada de trabajo.*
- g) Los derechos y obligaciones específicas si los hubiere, según la naturaleza de los servicios que preste el teletrabajador.*
- h) Los métodos de control de cumplimiento de la jornada de trabajo pactada.*
- i) Otros que determine el reglamento respectivo⁵*

Respecto a la jornada de trabajo, se remite a los parámetros establecidos para tal efecto tanto en la Constitución como en la legislación laboral y el correspondiente contrato individual, garantizando el derecho a la desconexión por un espacio mínimo de 12 horas continuas diariamente. Se establecen 3 modalidades para el teletrabajador durante la jornada laboral:

- **Conectado:** El tiempo efectivo donde el trabajador permanece conectado y sujeto a órdenes del patrón durante la jornada laboral.
- **Desconectado:** Es el tiempo efectivo en el que el teletrabajador está sujeto a las órdenes del patrón, llevando a cabo sus actividades, pero su conexión no es permanente ni constante durante la jornada laboral.
- **Parcial:** Es aquel caso donde de forma voluntaria en el contrato de trabajo se establece el tiempo donde el teletrabajador estará a las órdenes del patrón cumpliendo de forma parcial la jornada de trabajo.

Se fijan las siguientes obligaciones especiales para la persona teletrabajadora y la empleadora, aunadas a las contenidas en la legislación laboral:

a) El empleador debe proveer al teletrabajador los equipos, herramientas, programas, plataformas, sistemas y cualquier otro tipo de tecnología de la información y comunicación que sea indispensable para la ejecución de sus labores y control de cumplimiento de jornada de teletrabajo, así como capacitarlo para su uso adecuado. En los casos en que la relación laboral se desarrolle en un telecentro determinado, deberá garantizar las condiciones de salud y seguridad ocupacional aplicables de conformidad con la normativa nacional vigente y a la naturaleza de las labores.

b) El teletrabajador deberá conservar y restituir en buen estado los equipos provistos por el empleador, así como resguardar la confidencialidad y manejo adecuado de la información utilizada para la prestación de sus

⁵ Artículo 11. Modificación de Contrato de Trabajo. Proyecto de Decreto con iniciativas de Ley 5764 que dispone aprobar la Ley del Teletrabajo y la iniciativa 5781 que dispone aprobar reformas al Código del Trabajo. Comisión de Trabajo, Congreso de la República. 07 de octubre de 2020.

servicios. En los casos en que la relación laboral se desarrolle en un telecentro determinado, deberá informar al empleador sobre los riesgos a la seguridad y salud que presentan sus labores⁶.

Se establece que los trabajadores sujetos a la modalidad de teletrabajo gozarán de los mismos derechos y obligaciones en materia de seguridad social que sus homólogos que realicen labores de manera presencial; y que el empleador deberá de promover entre ambos la igualdad de trato, remuneración, capacitación, formación y acceso a oportunidades laborales.

Acuerdo Número 8-2021 de la Corte de Constitucionalidad

En lo que tiene que ver con el teletrabajo para los funcionarios públicos, la Corte de Constitucionalidad emitió en 2021 un Acuerdo que se encuentra vigente, en el que se establece el Régimen para la modalidad de teletrabajo en la Corte de Constitucionalidad, institución que tiene como función esencial la defensa del orden constitucional, en tanto que tribunal colegiado que actúa con independencia de los demás organismos del Estado.

Este Acuerdo regula la modalidad del teletrabajo para autoridades, funcionarios, colaboradores y personal de la Corte para que sus actividades puedan ser realizadas con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación; sin que ello modifique la relación laboral o pueda considerarse como un derecho adquirido para los trabajadores, sino como una concesión que puede ser revocada en cualquier momento por el Presidente de la Corte.

Es la Presidencia de la Corte la encargada de definir cuáles puestos son susceptibles de realizarse mediante teletrabajo, ya sea de manera total todos los días hábiles o híbrida sin que el trabajo desempeñado fuera de la Corte exceda al equivalente a 3 días de la semana. Se prevén también situaciones especiales en las que la Presidencia conceda la concesión del teletrabajo a personas, grupos o unidades por los días que estime necesarios.

Aquellos interesados en optar por la modalidad de teletrabajo tendrán que dar su consentimiento expreso y demostrar que cuentan, entre otros requisitos, con los recursos tecnológicos y las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades a distancia, y están obligados a asumir los gastos de electricidad, insumos y conexión a internet.

III. Dimensión Operativa

El teletrabajo en Guatemala, sobre todo a raíz de la pandemia de SARS-COV-2, ha traído grandes beneficios para empresas relacionadas especialmente con servicios tecnológicos,

⁶ Artículo 12. Obligaciones Especiales. Proyecto de Decreto con iniciativas de Ley 5764 que dispone aprobar la Ley del Teletrabajo y la iniciativa 5781 que dispone aprobar reformas al Código del Trabajo. Comisión de Trabajo, Congreso de la República. 07 de octubre de 2020.

y para muchos trabajadores de otros sectores que se han acogido a este esquema; particularmente en lo relacionado con disminuir los tiempos de traslado y el estrés que ello genera.

La disminución en costos de electricidad para las empresas y de traslado para los trabajadores, entre otras cosas, ha llevado a mejorar la productividad en diversos sectores, motivando así la continuación de la modalidad de teletrabajo.

A decir del sector empleador, el esquema amplio y no regulado en el que se desarrolla el teletrabajo ha sido muy exitoso pues ha permitido que las condiciones con las que se lleva a cabo puedan ser definidas para cada caso en particular en tanto que fruto de la libre voluntad de las partes para establecer esta modalidad, ya sea de manera definitiva, temporal o mixta. Es así que no hay un esquema como tal en el que se regule por ejemplo si los insumos o las herramientas de trabajo deben de ser proveídas por el empleador o el teletrabajador, pudiendo establecer los acuerdos que mejor convengan a ambas partes.

Por ejemplo, frente a la problemática de cómo contabilizar las horas trabajadas, en muchas ocasiones se ha establecido como indicador de la eficiencia del teletrabajo el cumplimiento de metas y objetivos por parte del trabajador, en lugar de utilizar los horarios laborales. El sector empleador ha emitido también recomendaciones a los patronos para que se trate de evitar las comunicaciones con los empleados fuera de la jornada laboral para respetar el derecho de desconexión digital y no incurrir en la contabilización de horas extraordinarias.

Con el objetivo de mejorar las condiciones de los lugares en los que se lleva a cabo el teletrabajo, algunas empresas han dotado a los teletrabajadores de herramientas, insumos y equipos dando capacitación y recomendaciones de su uso a los trabajadores; aunque en otras ocasiones se utilizan las herramientas y recursos del teletrabajador, de acuerdo a lo que funcione mejor para ambos. Un punto de conflicto es el relacionado con los malos hábitos de algunos teletrabajadores que aun cuando el patrón les entrega por ejemplo mobiliario ergonómico éste no es utilizado de manera cotidiana, lo que podría generar un conflicto posterior relacionado con enfermedades de trabajo.

Dentro de los retos identificados se encuentra el manejo de los accidentes que pueden ocurrir en el domicilio del teletrabajador a causa de las herramientas de telecomunicación dotadas por el empleador, por ejemplo, si en el caso de que se presente un conato de incendio por el uso de los equipos de cómputo o las instalaciones eléctricas habría alguna responsabilidad para el patrón. Otro reto relacionado son las inspecciones tocantes a salud y seguridad, pues de conformidad con la legislación guatemalteca el domicilio es inviolable por lo que no pueden llevarse a cabo inspecciones laborales.

Particularmente para las mujeres teletrabajadoras, el reto se encuentra en que al ser las encargadas también en muchas ocasiones del cuidado de los hijos, y en virtud de que los niños han estado también en sistemas de teleaprendizaje, el tiempo efectivo que pueden

dedicar para el cumplimiento de sus objetivos laborales es más corto que cuando el trabajo se presta de manera presencial, o en muchas ocasiones se presentan interrupciones durante la jornada laboral para el cuidado de los hijos.

IV. Dimensión Judicial

De acuerdo a la investigación realizada y a las entrevistas sostenidas con el sector empleador, no se identificaron controversias sobre el teletrabajo o sus condiciones de operación que hubieran llevado a la presentación de casos relevantes ante los tribunales laborales.

V. Hallazgos

- El hecho de que no se cuente con una legislación en materia de teletrabajo ha permitido al sector empleador generar esquemas flexibles y creativos que en común acuerdo con los trabajadores han permitido el desarrollo de esta modalidad de manera exitosa; ya sea en esquemas definitivos, temporales o mixtos.
- Algunos de los esquemas utilizados son los relacionados con modificar los indicadores de cumplimiento de los teletrabajadores para pasar del cumplimiento de un horario por el cumplimiento de objetivos, respetando el derecho de desconexión digital.
- Ciertas empresas han dotado de mobiliario, equipo y herramientas en los lugares de trabajo elegidos por los teletrabajadores, dándoles capacitación sobre su uso. En este sentido, el reto se presenta en que, al no poder llevar a cabo una supervisión constante, no se puede tener la certeza por parte del empleador de que se les esté dando el uso correcto o adecuado por parte de los trabajadores.
- Lo anterior está relacionado con el vacío identificado respecto a la posible responsabilidad del patrón sobre accidentes o incidentes que puedan presentarse en el domicilio del teletrabajador, ya sea por causas ajenas a su voluntad o por un manejo inadecuado de las herramientas y equipos. Asunto que se agrava pues las inspecciones laborales por parte de las autoridades no están facultadas para llevar a cabo inspecciones en los domicilios de los teletrabajadores por su condición de inviolabilidad.
- En el caso de las mujeres teletrabajadoras, el mayor reto se presenta en que por las labores de cuidado que deben de realizar en el hogar, particularmente cuando los hijos se encuentran en tele aprendizaje, el tiempo efectivo que pueden dedicarle a sus actividades laborales disminuye o se lleva a cabo con interrupciones.

- Sin embargo, a decir del sector empleador representado en CACIF, los retos identificados podrán solventarse de manera efectiva y eficiente entre los empleadores y los teletrabajadores sin necesidad de que se emita ninguna regulación que pudiera generar trabas u obstáculos en la libre decisión de establecer las condiciones particulares para el teletrabajo en cada caso en particular, de común acuerdo entre los empleadores y los teletrabajadores.

* * * * *