

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS  
(UNAH)**

**POSTGRADO CENTROAMERICANO EN ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN DEL  
DESARROLLO**



**TESIS**

***EL PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEO POR HORAS, COMO FACTOR DE  
PRODUCTIVIDAD, COMPETIVIDAD Y ESTÍMULO PARA LA GENERACION DE  
NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO***

***UNA ESTIMACIÓN EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTERS)***

Presentada por:

**ZOILA DALILA MATAMOROS RIVERA**

Previo a optar al Título de

**MASTER EN ECONOMÍA Y DESARROLLO**

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, diciembre 2014

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS  
(UNAH)**

**Rectora:**

Lic. Julieta Castellanos Ruiz

**Vicerrectora Académica:**

Dra. Rutilia Calderón

**Secretaria General:**

Abogada. Enma Virgina Rivera

## **DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS**

Director

Licenciada: Leticia Salomón

## **POSTGRADO CENTROAMERICANO EN ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO**

Coordinadora Académica:

Licenciada: Leticia Salomón

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS  
(UNAH)**

**Postgrado Centroamericano en Economía y Planificación del  
Desarrollo**

**MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y DESARROLLO**

TERNA EXAMINADORA:

MSc. ELIZABETH PAGOAGA

Asesor

MSc. Jenny Rivera

Examinador

MSc. Martin Barahona

Examinador

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, diciembre de 2014

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios Todopoderoso, por todas las bendiciones recibidas a lo largo de mi vida, por darme la sabiduría y la fortaleza para culminar este trabajo de tesis para obtener mi título.*

*A mi Asesora MSc. Elizabeth Pagoaga, a quien expreso mi sincero agradecimiento por el apoyo incondicional que me ofreció para el desarrollo de este trabajo, quien demostró siempre una actitud de paciencia, dedicación y profesionalismo.*

*A mis lectores MSc. Jenny Rivera y MSc. Martin Barahona por el tiempo dedicado a la lectura de la tesis y por sus valiosas observaciones que sirvieron para enriquecer este trabajo.*

*A mi madre Zoila Rivera, a mis hijas Diana, Karen y Ana Lucia, por su paciencia, comprensión y colaboración en los momentos que necesite de su ayuda.*

## RESUMEN

El presente estudio está encaminado a evaluar el “Programa Nacional de Empleo por Horas”, (PRONEH), desde un enfoque microeconómico, estudiando el impacto del Programa como factor de productividad y competitividad para La Empresa como principal agente de creación de empleo, orientado dentro del marco de la teoría de libre mercado.

El análisis se hizo en las empresas de tercerización de servicios en los Centros de Atención de Llamadas o Call Center, dada su característica de alta absorción de recurso humano. El objetivo fue evaluar si la flexibilidad en los sistemas de contratación que ofrece el Programa, produce un efecto significativo en la reducción de costos de operación a fin de operar con un nivel de eficiencia y productividad que sirva de estímulo para atraer mayor inversión al país y crear nuevos puestos de trabajo.

La metodología de investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal, descriptivo-exploratorio, que analiza la evolución del programa en el periodo comprendido entre noviembre de 2010 a junio de 2013. La muestra comprende cuatro Centros de Call Center, dos en la ciudad de Tegucigalpa y dos en la ciudad de San Pedro Sula.

La aportación derivada de este estudio, es demostrar que las empresas de Call Center han creado nuevos puestos de trabajo bajo el Programa Nacional de Empleo por Horas (PRONEH). Que el sistema de flexibilidad de contratación ha permitido a estas empresas alcanzar niveles de eficiencia y productividad al poder contratar recurso humano calificado, por tiempo de trabajo efectivo, lo que permite que puedan ofrecer un servicio de alta calidad a más bajo costo, haciendo a este tipo de empresa competitiva en el mercado internacional.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>15</b>
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Objetivos	20
1.3 Preguntas de Investigación	20
1.4 Tema de Investigación	21
1.5 Justificación de la Investigación	21
1.6 Beneficiarios de la Investigación	22
<b>2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>	<b>24</b>
<b>2.1 Marco Teórico</b>	<b>24</b>
2.1.1 Teorías Económicas sobre el Empleo	24
2.1.2 Desregulación y Flexibilización de la Jornada de Trabajo	44
2.1.3 Referentes Teóricos acerca de La Productividad	47
2.1.4 Teoría de La Ventaja Competitiva	51
2.1.5 Determinantes de La Ventaja Nacional	52
2.1.6 Teoría de la Dotación Factorial de Hecksher-Ohlin	57
<b>2.2 Marco Conceptual</b>	<b>59</b>
2.2.1 Empleo	59
2.2.2 Empleo Formal / Informal	60
2.2.3 Trabajo Decente	60
2.2.4 Contrato de Trabajo	61
2.2.3 Desregulación	62
2.2.4 Flexibilidad laboral	63
2.2.5 Programa Nacional de Empleo por Hora (PRONEH)	64
2.2.6 Eficiencia y Productividad	65
2.2.7 Competitividad	67
2.2.8 Empresa	68
2.2.9 Costos de Producción	70
2.2.10 Capacidad Instalada	70
2.2.11 Sector Servicios	72
2.2.12 Centro de Atención de Llamadas (Call Center)	73

<b>2.3 Marco Legal</b>	<b>74</b>
2.3.1 Programa Nacional de Empleo por Hora (PRONEH)	74
2.3.2 Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales	76
<b>3. MARCO METODÓLOGICO</b>	<b>80</b>
3.1 Contexto de la Investigación	80
3.2 Planteamiento de Hipótesis	80
3.3 Variables	80
3.4 Definición conceptual y operacional de variables	81
3.5 Diseño de Muestra	82
<b>4. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>84</b>
4.1 Número de empresas por ciudad adheridas al (PRONEH) en el periodo de noviembre 2010 a Junio 2013	84
4.2 Evaluación del Programa Nacional de Empleo por Horas en los Centros de tercerización de Atención de Llamadas (Call Center)	90
4.3 Uso de la Capacidad Instalada	94
4.4 Calificación del Recurso Humano Contratado en los Call Center	96
4.5 Medición de La Productividad de un Empleado Contratado por Tiempo de Trabajo Efectivo	98
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>101</b>
5.1 Conclusiones	101
5.2 Recomendaciones	105
<b>6. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>107</b>
<b>7. ANEXOS</b>	<b>112</b>
7.1 Cuestionario para la recolección de información en los Call Center	
7.2 Decreto 230-2010 “Programa Nacional de Empleo por Hora”	
7.3 Decreto 90-2012 “Ley de Fomento a Los Centros de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales”	

**7.4 Tabla de Salarios Mínimos por Actividad Económica establecido por la STSS**

**7.5 Listado de Centros de Atención de Llamadas o Call Center registrados en CONATEL**

UDI-DEGT-UNAH

## Índice de Tablas

TABLA 1. PORCENTAJE DE EMPRESAS ADHERIDAS AL PRONEH .....	86
TABLA 2. NÚMERO DE EMPLEOS REGISTRADOS POR LA STSS, .....	87
TABLA 3. EMPLEO GENERADO POR EL PRONEH EN LA POBLACIÓN JOVEN VRS. POBLACIÓN JOVEN CON PROBLEMA DE EMPLEO .....	89
TABLA 4. PORCENTAJE DE EMPLEADOS EN EL MARCO DEL PRONEH, CON RELACIÓN AL TOTAL DE EMPLEADOS, POR CALL CENTER.....	92
TABLA 5. PORCENTAJE DE CENTROS EDUCATIVOS BILINGUES EN HONDURAS.....	97

## Índice de Cuadros

CUADRO 1. RESUMEN DE TEORÍAS SOBRE EL EMPLEO .....	43
CUADRO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	81
CUADRO 3. DATOS GENERALES EMPRESAS DE CALL CENTER .....	90
CUADRO 4. ANÁLISIS DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD .....	98

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1. NÚMERO DE EMPRESAS INSCRITAS EN EL PRONEH .....	85
GRÁFICO 2. PORCENTAJE DE EMPRESAS ADHERIDAS AL PRONEH, .....	87
GRÁFICO 3. PORCENTAJE DE EMPLEOS GENERADOS EN EL MARCO DEL PRONEH, .....	88
GRÁFICO 4. PORCENTAJE DE POBLACIÓN EMPLEADA EN EL MARCO DEL PRONEH, .....	89
GRÁFICO 5. ORIGEN DE LA INVERSIÓN EN CALL CENTER .....	91
GRÁFICO 6. RAZONES PARA INVERTIR EN HONDURAS.....	91
GRÁFICO 7. REMUNERACIÓN POR HORA DE TRABAJO EN CALL CENTER CON RELACIÓN AL VALOR POR HORA DE TRABAJO SEGÚN SALARIO MÍNIMO .....	93
GRÁFICO 8. PORCENTAJE DE EMPLEADOS EN CALL CENTER, SEGÚN TIPO DE CONTRATACIÓN .....	94
GRÁFICO 9. PORCENTAJE DE USO DE LA CAPACIDAD INSTALADA EN CALL CENTER .....	95
GRÁFICO 10. PORCENTAJE DE LA CAPACIDAD INSTALADA, CUBIERTA POR EMPLEADOS POR HORA, SEGÚN CALL CENTER .....	95

## INTRODUCCIÓN

Los indicadores de la situación económica de Honduras y los efectos sobrevenidos en la misma, derivados del entorno internacional o global y de la crisis política acontecida en el año 2009, sirven para introducir este tema.

A raíz de la crisis financiera mundial en 2008, se produjo una desaceleración en el crecimiento económico global, registrando 3.4% de crecimiento económico durante ese año, una reducción de 1.8 puntos porcentuales con respecto a 2007 (5.2%); influenciado por una pronunciada recesión registrada específicamente en los países desarrollados, como Estados Unidos de América, Europa y Japón, entre otros (BCH, 2008)<sup>1</sup>.

La crisis internacional tuvo un impacto negativo en Honduras, pero aun así alcanzó una tasa de crecimiento económico de 4.0%, inferior en 2.3 puntos porcentuales a la registrada en 2007 (6.3%), como consecuencia del debilitamiento de la demanda global durante el año y la pérdida del dinamismo de los gastos de consumo final y la inversión interna bruta, especialmente en el sector público, lo cual se vio reflejado en un aumento en la tasa de desempleo y subempleo.

Por otra parte, en diciembre de este mismo año, el gobierno de la República, mediante Acuerdo Ejecutivo No.STSS-374-STSS-08 de la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social incrementa el salario mínimo por jornada ordinaria, efectivo a partir del 1 de enero de 2009, sin diferenciar la actividad económica y el número de trabajadores a nivel nacional, estableciendo

---

<sup>1</sup> Panorama económico internacional extraído de la Memoria anual (2008) Banco Central de Honduras

un salario rural mensual de L. 4,055.00 y un urbano de L. 5,500.00, según informe del Banco Central de Honduras este ajuste representó un incremento promedio de 60.4% respecto al salario mínimo<sup>2</sup> vigente hasta esa fecha, además, señala que los incrementos en los salarios mínimos nominales en el período 2006-2009 fueron superiores a la tasa de inflación promedio<sup>3</sup>, resultando en un mayor salario real.

En el mes de junio del año 2009, la situación económica del país se agrava aún más al producirse el Golpe de Estado en contra del Presidente de la República Manuel Zelaya Rosales, acontecimiento que perjudicó a todos los hondureños pues desencadenó una serie de eventos que provocaron un clima de incertidumbre en el país, después de una década de crecimiento, se registró una contracción económica de 2.1%<sup>4</sup>, derivada del debilitamiento tanto de la demanda externa, como de la demanda nacional destinada al consumo final e inversión, influenciada por la crisis mundial y la situación política que afrontó el país.

El entorno internacional y los acontecimientos suscitados en el país resultaron en una baja de la inversión extranjera directa, la cual, según informe del Banco Central, revelan que en el periodo 2009 fue de US\$484.4 millones, menor en 3.0 puntos porcentuales respecto a lo registrado en 2008 (US\$901.2 millones). La formación bruta de capital privado bajó de 77,018 a 49,703 millones de Lempiras, revelando una reducción de 27,315 millones de Lempiras equivalente a 35.5 puntos en valores porcentuales, agudizándose aún más el problema del desempleo y subempleo existente en el país.

---

<sup>2</sup> Lps.3,428.50 mensual, salario mínimo en el año 2008 (Memoria anual 2008 Banco Central de Honduras)

<sup>3</sup> Tasa de inflación promedio año 2006-2008 fue de 8.33% (Memoria anual 2008 Banco Central de Honduras)

<sup>4</sup> Memoria anual del Banco Central de Honduras año 2008 y 2009

Ante esta problemática y con el fin de promover una reactivación económica y disminuir los índices de desempleo y subempleo en el país, en noviembre del año 2010, El Gobierno de la República aprobó el “Programa Nacional de Empleo por Horas” (PRONEH), denominado “Plan Nacional Solidario de Empleo Anticrisis” como estímulo a la inversión privada y la creación de nuevos puestos de trabajo en el sector formal de la economía.

Para valorar el alcance del PRONEH, la presente investigación hace una evaluación de medio término de los logros alcanzados en los primeros dos y medio años de implementado el programa (noviembre 2010 a junio 2013), haciendo una evaluación de esta política, en la industria de tercerización de servicios en los Centros de Atención de Llamadas o Call Center, como factor de productividad, competitividad e incentivo a la inversión y creación de nuevos puestos de trabajo.

El primer capítulo de esta tesis, revela la metodología de la investigación con el planteamiento del problema, los objetivos, preguntas de investigación, el tema y la justificación así como los beneficiarios de la investigación.

El segundo capítulo, comprende una base conceptual sobre las diferentes teorías económicas sobre el empleo, la desregularización y flexibilización de las jornadas de trabajo y sobre Productividad y Competitividad, así como la conceptualización de las diferentes variables utilizadas en el estudio. Además el marco legal sobre el PRONEH y los Centros de Atención de Llamadas o Call Center.

El tercer capítulo muestra el marco metodológico que comprende: el alcance de la investigación, la formulación de hipótesis y la definición de variables objeto de estudio. Incluye además, el contexto y diseño de la investigación, así como la selección del tamaño de muestra.

El cuarto capítulo, revela el análisis de resultados de la investigación. En la primera parte se da a conocer el alcance general del programa a nivel nacional en términos de cobertura, empresas inscritas en el programa por tamaño y sector, además del número de empleos generados en el marco de este programa. En la segunda parte, se presenta los resultados del programa en las empresas de tercerización de Call Center y la medición de este programa como factor de productividad en el rubro, cuyo resultado sirvió para validar las preguntas e hipótesis de la investigación. Finalmente en el capítulo cinco se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO I

### 1. CONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

El propósito de toda investigación es hacer un aporte al conocimiento y se debe cumplir con el proceso científico para realizarla. La presente investigación consiste en hacer una evaluación de medio término del “Programa Nacional de Empleo por Horas” como medida de desregulación y flexibilización de la jornada de trabajo, creado para incentivar a las empresas a mantener y crear nuevos puestos de trabajo.

Se hace una estimación en las empresas de tercerización de servicios de Centros Atención de llamadas o Call Center, para evaluar el PRONEH como factor de eficiencia, productividad y competitividad en esta rama del sector servicios.

El diseño de la Investigación comprende lo siguiente:

#### 1.1 Planteamiento del Problema

Según informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el desempleo mundial, después de haber disminuido durante dos años consecutivos, ha mostrado alzas en los años recientes. El número de desempleados en el mundo aumentó en 4,2 millones de personas en 2012 llegando a 197 millones el total de parados, con lo que la tasa de desempleo se sitúa por encima de 5,9% de acuerdo con las Tendencias Mundiales del Empleo 2013. Guy Ryder, Director General de la OIT, argumenta que lo que ha prolongado la crisis laboral es “la incertidumbre en torno a las perspectivas económicas y las inadecuadas políticas que se han

implementado para lidiar con ello, han debilitado la demanda agregada, frenando así las inversiones y la contratación”. ((OIT), 2013)<sup>5</sup>

En el caso de Honduras, el problema del desempleo históricamente se ha caracterizado por causas estructurales en las que se destacan el bajo nivel educativo, la concentración de la tierra en pocas manos, alto nivel de migración de las zonas rurales hacia las urbanas, inadecuada explotación de los recursos naturales y carencia de políticas públicas coherentes y consistentes.

El problema del desempleo se ha visto agudizado como consecuencia de la crisis financiera internacional, por los efectos de la política salarial adoptada por el Gobierno de Honduras en el año 2009 al decretar un incremento al salario mínimo de manera desproporcionada con relación a los niveles de inflación vigentes, que afectó principalmente a la pequeña y micro empresa por ser las más vulnerables ante políticas que afectan sus costos de producción debido a los bajos niveles de eficiencia en el uso de los recursos, la baja productividad en el trabajo y la carencia de políticas que fortalezcan su capacidad productiva; así mismo, la crisis política interna generada por el Golpe de Estado, trajo como resultado una fuerte reducción en los niveles de inversión y el cierre de empresas con la consecuente pérdida de puestos de trabajo.

La XL Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples de 2010, revela las condiciones y características del mercado laboral en Honduras, al mostrar que, del total de la población en edad de trabajar, 54.1% constituye la Población Económicamente Activa (PEA), misma que muestra una tasa de desempleo abierto de 4.6%, que equivale a 158,813 personas en condición de paro

---

<sup>5</sup> Tendencias Mundiales del Empleo, boletín de noticias de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 22 de enero de 2013

involuntario; de los cuales 52.4% corresponde a población joven de menos de 25 años. Así mismo, la tasa de subempleo visible, es de 11.3% (374,484 personas) y el mayor problema se observa en el subempleo invisible, el cual asciende a 33.0%, de la PEA, equivalente a 1, 090,800 personas en esta condición.

(BID, 2010), en su libro, la Era de la Productividad, indica que el índice de Productividad Total de Factores (PTF), considera que los países en condición de desempleo o subempleo tienen una baja productividad y lento crecimiento económico. En este contexto, Honduras ocupa el último lugar en la escala de productividad en relación con el país típico<sup>6</sup> de América Latina y el Caribe según revela el informe. Esta condición de desempleo en el país ha repercutido en el ámbito social contribuyendo al aumento de los índices de pobreza, violencia e inseguridad, como también a la creciente migración del campo a la ciudad y de población joven hacia el exterior en busca de un empleo digno que mejore sus condiciones de vida. La Tasa de migración neta<sup>7</sup> es de -1,22 migrante(s)/1.000 habitantes (Factbook, 2012).

Según estadísticas del PNUD, la incidencia de pobreza por hogares es de 64.5 % al 2012, una pobreza extrema por hogares de 42.6 % en el 2013 a nivel nacional, 29.0% a nivel urbano y 55.6 % a nivel rural. Por otra parte, en el informe preliminar sobre violencia del PNUD, se presenta a Honduras como uno de los países más

---

<sup>6</sup> Este informe analizó qué tan eficientes son los países en el uso de sus recursos productivos, evaluó los aumentos y las pérdidas de productividad de una muestra de 76 países, entre ellos 17 de América Latina y el Caribe, en comparación con Estados Unidos. Un país latinoamericano típico podría haber aumentado la renta per cápita en 54% desde 1960 si su productividad hubiera crecido como la del resto del mundo durante el mismo periodo. <http://www.cnnexpansion.com/economia/2010/03/20/productividad-latinoamerica-BID>

<sup>7</sup> Esta variable incluye la cifra correspondiente a la diferencia entre el número de personas que entran y salen de un país durante el año por cada 1000 habitantes. un exceso de personas que abandonan el país se conoce como la emigración neta. Fuente: CIA World Factbook - A menos que sea indicado, toda la información en esta página es correcta hasta el 9 de enero de 2012 extraído de Index Mundi.com

violentos del mundo con una tasa de 79.7 muertes violentas por cada 100,000 habitantes, debido a numerosos factores incluyendo la alta tasa de homicidios y los niveles alarmantes de otras manifestaciones de violencia, incluyendo femicidios, lesiones, atracos y extorsiones. Además, la proliferación de armas pequeñas y ligeras, el narcotráfico y las acciones de las pandillas violentas contribuyen a que haya niveles de violencia más altos. En cuanto a la tendencia migratoria actual el Banco Mundial estima que para el 2010 los emigrantes hondureños ascendían a 569,700 personas.

La precaria situación del empleo en el país pone en duda la eficacia de la Teoría de Libre Mercado cuando argumenta que los mercados son autorregulables y que el equilibrio se alcanza a través del libre juego de oferta y demanda y una mínima intervención del Estado, siendo su fundamento teórico que “la economía tiende, siempre y de manera natural, a un equilibrio general de pleno empleo (Ramales Osorio, 2009).

Bajo las directrices de esta teoría implementada hoy a través del modelo neoliberal, no hay cabida para una intervención directa del Estado como agente económico en la generación de empleo al estilo keynesiano, sino que su función se reduce a tomar medidas de política económica y a establecer programas o leyes encaminadas a promover la inversión privada; ejemplo de ello, son los diversos programas de estímulo al empleo creados por los últimos gobiernos tales como La Ley de Equidad Tributaria e Incentivos al Empleo ( decreto 51-2003 del 23 de abril de 2003), Ley de Promoción de Empleos para Personas Minusválidas, (Decreto 17-91 del 25 de abril 1991), el empleo en las maquiladoras mediante la Ley Constitutiva de las Zonas de Procesamiento Industrial para Exportaciones (Decreto 37-87 del 7 de abril de 1997). (Hernández, A. 2005).

En el año 2010, el Congreso Nacional de la Republica, mediante Decreto No. 230-2010, aprueba la “Ley Nacional de Empleo por Hora” (PRONEH), programa que rompe con la rigidez de la jornada convencional de trabajo, tal como lo plantea el modelo en su concepción más pura. El objetivo de esta desregularización tiene como fin incentivar la inversión privada para crear nuevos puestos de trabajo ofreciendo libertad y flexibilidad en los contratos por hora, lo que permite ajustar los salarios al tiempo de trabajo efectivo y lograr que esto se convierta en un factor de competitividad para las empresas las que estarán en capacidad de ofrecer bienes y servicios de calidad, a un bajo costo.

La finalidad del PRONEH, según se establece en el artículo 2 de la ley, es entre otros, “Fomentar el empleo digno y decente evitar el incremento de los índices de desempleo y sub-empleo derivados de la crisis en el sector formal de la economía”... “estimular una dinámica de inversión y empleo en el sector privado y el sector público especialmente en las ramas de actividad económica con mayor capacidad de absorción de mano de obra”.

A casi tres años de iniciado el PRONEH, resulta importante y necesario preguntarse ¿Ha contribuido la flexibilidad de los horarios de trabajo a incentivar a la empresa a mantener o aumentar la inversión y creación de nuevos puestos de trabajo? ¿Puede considerarse el PRONEH un factor de productividad y de competitividad para la empresa?

Para efecto de este análisis se ha considerado pertinente realizar el estudio para evaluar el impacto del PRONE, específicamente en la empresas de tercerización de servicios, de Centros Atención de Llamadas o Call Center, que operan en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, por ser una de las actividades económicas que más demandan fuerza de trabajo especialmente de población

joven del país, que bajo los efectos del actual modelo económico se ha visto excluida de la oportunidad de un empleo digno.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Evaluar el sistema de flexibilidad de horarios para la contratación de personal que ofrece el Programa Nacional de Empleo por Horas (PRONEH), como factor de productividad, competitividad y estímulo a la inversión privada para la creación de nuevos puestos de trabajo, particularmente en servicios de tercerización en los Centros de Atención de Llamadas o Call Center .

### **1.2.2 Objetivos específicos**

1. Analizar la política de flexibilización en los sistemas de contratación propuesta por el Programa Nacional de Empleo por Horas (PRONEH), acogida por las empresas de Call Center como alternativa para la creación de nuevos puestos de trabajo.
2. Evaluar el impacto del sistema flexible de contratación de personal en los costos de operación en las empresas de Call Center y su efecto en sobre los niveles de eficiencia, productividad y competitividad.

## **1.3 Preguntas de Investigación**

1. ¿La flexibilidad en los sistemas de contratación de personal que ofrece el Programa Nacional de Empleo por Horas (PRONEH), ha estimulado la inversión y creación de nuevos puestos de trabajo en las empresas de Call Center?

2. ¿La flexibilidad en los sistemas de contratación de personal, ha permitido una reducción en los costos de operación en la empresa de Call Center de manera que se considere éste un factor de productividad, competitividad y estímulo para la inversión y creación de nuevos puestos de trabajo en el sector?

#### **1.4 Tema de Investigación**

Evaluar la efectividad del “Programa Nacional de Empleo por Hora (PRONEH)” como medida adoptada dentro del esquema del modelo neoliberal o de libre mercado para contrarrestar las altas tasas de desempleo y sub-empleo existentes en el país, ofreciendo un sistema flexible de contratación del trabajo a fin de que la empresa pueda reducir sus costos de operación, proyectarse con mayores niveles de productividad y competitividad a nivel nacional e internacional y atraer mayor inversión y empleo en el país, (una estimación en los Call Center que operan en Tegucigalpa y San Pedro Sula).

#### **1.5 Justificación de la Investigación**

Las condiciones desfavorables en la economía nacional, como resultado de la crisis internacional, el alza desproporcionada nominal al salario mínimo, sin el consenso del sector privado, la crisis política que atravesó el país en el año 2009, aunado al creciente nivel de delincuencia, la extorsión e inseguridad jurídica y altos niveles de corrupción en la administración pública, son factores que han afectado significativamente al sector productivo del país, presentado disminución en los niveles de inversión, producción y empleo.

Con el fin de buscar una reactivación de dicho sector productivo y disminuir los índices de desempleo y subempleo, el Gobierno de la República aprobó el

“Programa Nacional de Empleo por Horas” (PRONEH), denominado “Plan Nacional Solidario de Empleos Anticrisis”

La particularidad de este nuevo sistema de contratación que rompe con la rigidez de la jornada tradicional de trabajo y lo amplía a un sistema flexible de contratación por horas, ha despertado interés por hacer una evaluación de este sistema como un factor de productividad y competitividad para el sector empresarial. Es crucial, determinar si representa un estímulo para aumentar los niveles de inversión y la creación de nuevos puestos de trabajo.

Para efectos del estudio se consideró hacer el análisis en la industria de los Call Center, por ser una actividad económica floreciente que ha mostrado crecimiento en los últimos años, elevando la competitividad dentro de la actividad de las telecomunicaciones, sector que atrae la Inversión Extranjera Directa (IED) en el rubro<sup>8</sup>. Además de ser una de las actividades con mayor absorción de fuerza de trabajo de población joven y calificada en el país.

### **1.6 Beneficiarios de la Investigación**

Los resultados de la evaluación podrán ser de utilidad para la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), que a través de la Dirección de Postgrados podrá ofrecer a cualquier usuario que desee conocer información sobre el impacto de los programas de empleo establecidos por el Gobierno, como estrategia para contrarrestar las altas tasas de desempleo en momentos de crisis.

---

<sup>8</sup> Según, informe económico a mayo 2013, de la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa, en el año 2012, la actividad de “Transporte, Almacenaje y Telecomunicaciones” se convirtió en la principal aportante de flujos de inversión extranjera directa, al captar un valor de US\$295.4 millones.  
[http://www.ccit.hn/descargar/informe\\_economico\\_mayo\\_2013.pdf](http://www.ccit.hn/descargar/informe_economico_mayo_2013.pdf)

Al Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP), al contar con una evaluación de impacto del Programa de Empleo por Horas en el sector servicios, en las empresas de tercerización particularmente en los Centros de Atención de Llamadas o Call Centers, de manera detallada y específica, a fin de ofrecer un aporte sobre el impacto del PRONEH como factor de productividad, competitividad y estímulo para la generación de empleo, además, que se utilice como sustento para la toma de decisiones en apoyo a la continuidad o eliminación de dicho programa. También para continuar otras investigaciones sobre los programas establecidos por el gobierno para generar empleo en el país.

Para los tomadores de decisiones es importante contar con insumos en la búsqueda de opciones de políticas económicas que generen empleos en cantidad y calidad coherentes con mejores niveles de vida, tomando en cuenta los diferentes mercados de trabajo formales e informales

## CAPITULO II

### 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Dado el carácter académico de la investigación, la fundamentación teórica del presente estudio incluye un marco referencial, un marco teórico, un marco conceptual y un marco legal.

#### 2.1 Marco Teórico

El marco teórico es la estructura hipotética que permite fundamentar la investigación para explicar el comportamiento de las variables objeto de estudio; partiendo de lo que se conoce.

##### 2.1.1 Teorías Económicas sobre el Empleo

El desempleo ha sido una preocupación para las sociedades y los gobiernos en general. A lo largo del tiempo se han desarrollado diversas teorías sobre la ocupación, tratando de explicar el origen y la solución a este fenómeno.

###### 2.1.1.1 Teoría clásica

Sara Colás y Yamirca García (S., 2007)<sup>9</sup> en su artículo sobre los “Diferentes enfoques del análisis del empleo en la Teoría Económica”, (Teoría Clásica, Marxista, Neoliberal y Keynesiana), señala que son considerados clásicos dentro de la economía política burguesa, aquellos economistas que con sus teorías

---

<sup>9</sup> Pilar Sara Colas Bravo Catedrática de Universidad de Sevilla del Área de Conocimiento de «Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación», adscrita al Departamento de «Didáctica y Organización Escolar y Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación».

sentaron las bases y los principios de la historia económica. La ciencia económica comienza con el desarrollo del capitalismo, abarcando el período de finales del siglo XVII hasta el primer cuarto del siglo XIX, siendo esta etapa considerada como la única verdaderamente científica de la economía política burguesa.

Dentro de sus principales representantes se encuentra Adam Smith<sup>10</sup> y David Ricardo<sup>11</sup>.

Adam Smith, solamente esboza el problema del empleo en el contexto de su teoría del salario, no constituyendo objeto específico de su investigación. Para Smith existe una estrecha relación entre la variación del salario y el empleo, lo que puede sintetizarse en las siguientes afirmaciones:

- Los salarios varían en proporción inversa a lo grato del empleo.
- Los salarios varían en proporción directa al costo de su aprendizaje como la educación en las artes y en las profesiones liberales, aun es más largo y costosa.

---

<sup>10</sup> Adam Smith: Vivió en la época anterior a la Revolución Industrial. Publicó su principal obra económica en 1776 y la llamó *Indagación acerca de la naturaleza y las causas de la riqueza de las naciones*, más conocida como *Riqueza de las Naciones*, en donde se sintetizan y generalizan los principales planteamientos de las teorías burguesas inglesas precedentes y las de la propia corriente subjetiva, tratando de ofrecer una interpretación moderna de las viejas doctrinas económicas pretende unir la teoría del coste de producción con la de la utilidad marginal, lo cual lo caracteriza como neoclásico o neomarginalista.

<sup>11</sup> David Ricardo (1772 -1823) Nacionalidad inglesa. Economista. Considerado el principal representante de la escuela clásica, su pensamiento ha influido en la teoría de las más diversas tendencias económicas, y en las realidades prácticas de casi todas las naciones. Sus principios constituyen el fundamento de la economía política. A él se deben algunas interesantes ideas, como la teoría del valor del trabajo, teoría de los costes comparativos del comercio internacional y determinación de la renta de la tierra. Su obra más importante, *Principios de economía política y tributación*, constituye la exposición más madura y precisa de la economía clásica.

- Los salarios varían en proporción inversa a la continuidad del empleo (ningún otro trabajo es más fácil de aprender que el del albañil). Su compensación la eventualidad del empleo.

Por su parte, David Ricardo tenía conciencia que con el desarrollo de las máquinas, estas sustituirían al hombre como mano de obra, es decir, con la incorporación de las máquinas al proceso productivo, el nivel de mano de obra necesaria sería menor, pero a la vez, creía que esa mano de obra sustituida, encontraría trabajo más adelante, aunque en los primeros momentos le traería sus inconvenientes.

Si el capitalista, al utilizar las nuevas maquinarias logra obtener el ingreso neto usual, estará estimulado a aumentar la demanda de trabajo y por tanto, se incrementará la producción. Esta es la ocupación eminentemente burguesa; reconoce las contradicciones entre obreros y terratenientes al admitir el empeoramiento de la situación de la clase obrera, que no pueden resolver su destino por sí mismos.

### **2.1.1.2 Teoría Marxista**

Morán, J.L, (Morán, 2006) en su libro Economía Comunal, hace un análisis de la teoría marxista sobre el empleo, donde señala que Marx trata del problema de empleo a partir del análisis del proceso de acumulación capitalista. La acumulación capitalista genera un proceso de exclusión de mano de obra que tiende a formar una reserva permanente de personas, a través de una progresiva sustitución de mano de obra por maquinaria, lo que coincide con las ideas de Ricardo sobre la introducción de nuevas maquinarias. Ello posibilita frenar la tendencia alcista de los salarios, promotora de una demanda de mano de obra que creciera al mismo ritmo que la acumulación.

Dicha reserva de mano de obra sirve como reserva en sí misma para los períodos de expansión capitalista y a la vez como mecanismo de presión para la baja de los salarios. La acumulación genera un excedente de mano de obra, pero a la vez, precisa de él para continuar la acumulación: es causa y condición de la acumulación capitalista.

Dice Marx en *El Capital*: “el incremento del capital lleva consigo el incremento de su parte variable, es decir, de la parte invertida en fuerza de trabajo. Una parte de la plusvalía invertida en fuerza de trabajo. Una parte de la plusvalía invertida necesariamente tiene que volver a convertirse en capital variable o en fondo adicional de trabajo. Si suponemos que, sin alterar las demás circunstancias, la composición del capital permanece invariable (...) es evidente que la demanda de trabajo y el fondo de subsistencia de los obreros crecerá en proporción al capital y con la misma rapidez con que este aumente (...) la acumulación del capital supone, por tanto, un aumento del proletariado” (Marx, 1973, Pág. 557).

Sobre las consecuencias de este crecimiento constante de la demanda de fuerza de trabajo tiene sobre los salarios, el autor señala: “como todos los años entran a trabajar más obreros que el año anterior, llega forzosamente, más temprano que tarde, un momento en que las necesidades de la acumulación comienzan a exceder la oferta normal de trabajo y en que, por lo tanto, suben los salarios” (Marx, 1973, Pág. 574) Este tipo de proceso se dio efectivamente, durante los períodos de gran expansión del capitalismo.

Los salarios tienen una relación inversa con las ganancias de los capitalistas o empresarios, pues el aumento de los mismos genera una baja de la tasa de rentabilidad. Esta situación trae como consecuencia que los empresarios tengan que decidirse entre invertir más o no. Si toma la primera opción el volumen global de beneficios obtenidos puede compensar la disminución porcentual de la tasa de

ganancia y, la disminución de la inversión capitalista inicia un ciclo descendente de la economía, un excedente de trabajadores y, finalmente, una baja de los salarios y una recuperación económica.

En la medida que no varíe la composición del capital (en su componente variable o destinado a la compra de fuerza de trabajo y constante, o destinado a los bienes de capital), la crisis son el mecanismo propio del capitalismo de generar desempleo coyuntural, y así, bajar los salarios y mantener las ganancias. Pero ello no alcanza, es decir, en el propio proceso de acumulación debe existir un mecanismo de ajuste de la relación salario-ganancia y no esperar hasta que el ajuste sea provocado por la crisis.

La competencia entre los capitalistas, los lleva a la búsqueda del abaratamiento de las mercancías. Esto se consigue con una mayor productividad<sup>12</sup> del trabajo. Pero si en el proceso, la relación entre el capital constante y variable permanece igual, las nuevas inversiones generan pleno empleo y favorecen las condiciones de la clase obrera que buscan lograr aumentos salariales y mejoras en las condiciones de trabajo, lo que determina que la productividad tienda incluso a bajar (Olesker, 2004 ).

Esto es uno de los factores que llevan a los capitalistas a invertir de manera creciente en capital constante, maquinarias, nuevas tecnologías, métodos modernos de producción, entre otros.

---

<sup>12</sup> "La capacidad productiva del trabajo depende de una serie de factores, entre los cuales se cuentan el grado medio de destreza del obrero, el nivel de progreso de la ciencia y de sus aplicaciones, la organización social del proceso de producción, el volumen y la eficacia de los medios de producción y las condiciones naturales" (C. Marx). Diccionario de economía política de Boríssov, Zhamin y Makárova . Extraído de (<http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/p/productividad.htm> )

En otras palabras, la búsqueda de mayor productividad no se basa en la fuerza de trabajo, generando un cambio casi permanente en la composición orgánica del capital. Por esta razón, no se produce un aumento proporcional de la demanda de trabajo, sino por lo contrario, una disminución progresiva. Como la demanda de trabajo no depende del volumen de capital total sino solamente del capital variable, disminuye progresivamente a medida que aumenta el capital total, en vez de crecer proporcionalmente en relación con este, como antes suponíamos.

Marx señala que aunque el aumento del capital total supone también un crecimiento el capital variable (y la demanda de fuerza de trabajo que este representa), y este ritmo de crecimiento comienza a ser menor que el de la población obrera y, por tanto, surge un excedente o sobrante de los trabajadores, que tiende a ser mayor cuanto mayor es el ritmo de la acumulación capitalista. Esta población obrera sobrante se genera por dos vías: el despido de los obreros que antes tenían trabajo, y la imposibilidad de conseguirlo por una parte de los nuevos contingentes de trabajadores.

Es importante señalar que los procesos no se enmarcan en una situación de crisis, sino que resultan del proceso natural de acumulación capitalista. Y como los nuevos capitales invertidos son, en última instancia, resultado del trabajo acumulado, es la clase obrera, con su trabajo, la que genera las condiciones para su futuro desempleo.

Marx define a la población obrera sobrante como "Ejército Industrial de Reserva" (EIR). Su primera función es deprimir los salarios: una alta dotación de mano de obra desocupada o subocupada presiona a la baja de los salarios, por existir gente disponible a trabajar por menores salarios.

Su segunda función es la de reserva, ya que en los momentos de expansión de la economía, siempre habrá disponibilidad de mano de obra que, de no haberla, presionaría a los salarios al alza.

En períodos de crisis, el EIR, integrado hasta ese momento por desplazados de la acumulación o buscadores de trabajo por primera vez que no consiguen empleo, se incrementa en volumen con el ingreso de todos los trabajadores desplazados por las empresas cerradas en las crisis. En definitiva, el desequilibrio del mercado de trabajo es la sumatoria de un componente estructural (modelo de acumulación) y un componente coyuntural (crisis cíclicas).

El EIR tiene cuatro componentes: Los desempleados propiamente dichos, es decir, la superpoblación excedente relativa (SER) flotante, por su entrada y salida del mercado de trabajo. Sería el desempleo abierto.

- Los que tiene trabajo esporádico, en malas condiciones y por ende siempre están dispuestos a ingresar al trabajo formal. Son los precarios e informales que Marx llamó SER intermitente.
- Los que están en sectores que serán destruidos y están en espera de ser reserva. Marx los llamó SER latente.
- Los desplazados definitivamente, es decir, los desocupados crónicos.

### 2.1.1.3 Teoría Neoclásica

Morán, J.L. (Morán, 2006), Los neoclásicos<sup>13</sup> le otorgan un papel fundamental al mercado, pues lo consideran el mejor distribuidor de los recursos. Según la teoría de la competencia del laissez-faire<sup>14</sup>, el paro se debe, bien a una interferencia del gobierno en el libre juego de las fuerzas del mercado, o generalmente, a prácticas monopolísticas. Solo con que el gobierno se abstuviera de intervenir en los asuntos económicos mediante la legislación social, los subsidios, los derechos arancelarios, etc. y abandonara el campo a la iniciativa privada y a la libre contratación en el mercado, se aseguraría automáticamente un alto nivel de ocupación. (Oxford. U, 1948)

Reducido a su expresión teórica: el paro existe porque los salarios son demasiados altos, este nivel, indebidamente alto se mantiene por las prácticas monopolísticas de los sindicatos obreros, e indirectamente por el sistema de distribución que garantiza un nivel mínimo. Si se suprimieran estas restricciones, la competencia obligaría a los salarios a descender hasta el nivel en que resultara provechoso para los empresarios emplear más trabajo.

Algunos consideran como verdaderos neoclásicos a Marshall<sup>15</sup> y a Pigou<sup>16</sup>; ellos sentaron las bases de la llamada economía moderna.

---

<sup>13</sup> Neoclásicos. Movimiento que ha predominado en la historia económica desde el siglo XIX hasta nuestros días. Representantes también de la llamada teoría convencional, independientemente de la escuela. Se caracterizan por la defensa del mercado como principal agente regulador y distribuidor de los recursos y, por la utilización de categorías marginalistas.

<sup>14</sup> Expresión francesa que significa «dejad hacer», y que en economía se utiliza para referirse a la doctrina expresiva de que la intervención del Estado en la economía y los negocios debe ser mínima o nula. Es la postura defendida por el liberalismo económico originado en el siglo XVIII. extraído de <http://www.economia48.com/spa/d/laissez-faire/laissez-faire.htm>

<sup>15</sup> Alfred Marshall. Pertenece a la escuela angloamericana. Su principal obra *Principios de la Economía*, fue publicada en 1892. Fue el primero en las ciencias económicas en sustituir el concepto de Economía Política por Economía.

Pigou, contemporáneo con Marshall, tiene varias obras, dentro de las que destaca “*Teoría del empleo*”, donde desarrolla lo que se ha considerado la teoría neoclásica de la ocupación, que no es más que la teoría del empleo voluntario, la que explica a través La teoría neoclásica, defiende el criterio de la mano invisible, donde de forma automática los mecanismos del libre mercado, regulan la igualdad entre la oferta y la demanda de trabajo, manteniendo la economía en el equilibrio de pleno empleo.

En la década de los años 30, el mundo capitalista se vio afectado por la crisis más grande hasta ese momento, la crisis del 29 al 33. A la par de esta crisis se produjo otra desde un punto de vista teórico, dado que la teoría neoclásica fue construida sobre la base de un capitalismo ascendente de finales del siglo XIX y por tanto, no podía dar respuesta a los nuevos fenómenos que acontecían.

Desde inicios del siglo XX se manifestaron con inusitada contundencia las contradicciones del capitalismo monopolista, la primera Guerra Mundial fue la sangrienta concertación de estas contradicciones interimperialistas que se acumularon con tal magnitud, que después del período de prosperidad de posguerra, confluyeron en la terrible depresión de los años 30.

En esta época (1917), ya había triunfado el socialismo en la Unión Soviética y el marxismo se había difundido. La teoría general de Keynes representa un intento

---

<sup>16</sup> Arthur Cecil Pigou (1877-1959) Destacado estudiante y delfín oficial de Alfred Marshall, se convierte en el líder del Cambridge neoclásico, el defensor de la ortodoxia marshalliana en el primer tercio del siglo. Como consecuencia de ello se convierte en el blanco preferido de las críticas de su colega John Maynard Keynes. Pigou es considerado el fundador de la llamada *Economía del Bienestar* y principal precursor del movimiento ecologista al establecer la distinción entre costes marginales privados y sociales y abogar por la intervención del estado mediante subsidios e impuestos para corregir los fallos del mercado e internalizar las externalidades.

de pensamiento alternativo que significó un cambio metodológico de la ortodoxia neoclásica, en cuanto al rechazo de su sesgada percepción microeconómica, la cual según Keynes, había desviado su atención de los esfuerzos de analizar problemas macroeconómicos importantes.

En consecuencia dirigió la atención hacia los agregados, como algo diferente a la suma del resultado del comportamiento individual. (Castaño, H. 2003).

#### **2.1.1.4 Teoría del Modelo Keynesiano**

Moran J.L, (Morán, 2006), Según Keynes, el análisis neoclásico era parcialmente correcto, lo que lo llevó a compartir muchas de sus ideas, como la que el salario es igual al producto marginal del trabajo, lo que era aplicado a cualquier factor de la producción. Según Benito Besada Ramos (1981) este postulado es inconsistente con la teoría del valor trabajo, además de contradecirse a sí mismo, pues aunque se aceptara que el último obrero ocupado se le paga el producto marginal de su trabajo, este no sería cierto para los obreros anteriores, salvo que se aceptara el hecho que rijan diferentes salarios para el mismo tipo de trabajo, lo cual no entra en los supuestos neoclásicos.

Sin embargo, existen otras ideas de los neoclásicos de la que Keynes, a partir de su crítica, expone sus propios argumentos.

De este modo la teoría clásica supone que los obreros tienen siempre la posibilidad de reducir su salario real, aceptando una rebaja en el nominal. El principio de que el salario real tiende a igualarse con la desutilidad marginal del

trabajo, claramente supone que los obreros están en disposición de fijar por sí mismo el salario real, aunque no el volumen de ocupación que de él se deriva<sup>17</sup>.

La teoría tradicional sostiene, en pocas palabras, que los convenios sobre los salarios entre los empleados y trabajadores, estos pueden, si lo desean, hacer coincidir sus salarios reales con la desutilidad marginal del trabajo resultante del empleo ofrecido por los empresarios con dicho salario. De no ser cierto esto, no queda razón para esperar que exista tendencia a la igualdad entre el salario real y la desutilidad marginal del trabajo. (Keynes, 1936, Pág. 24).

Estas ideas pueden resumirse de la forma siguiente:

1. Los trabajadores no aumentan su resistencia a una rebaja salarial en tanto el nivel de ocupación aumenta, sino que ocurre todo lo contrario, están dispuestos a aceptar un salario menor por no quedarse sin empleo.
2. Los trabajadores nunca discuten el salario real, pues este depende del nivel de precios de los productos en el mercado; ellos discuten el salario nominal.
3. Contradice el planteamiento de que los salarios reales y los nominales varían de forma proporcional, es decir, al bajar unos bajan los otros, por lo que los trabajadores se niegan a prestar servicios por el salario nominal ofrecido, actuando de esta manera sobre el salario real. Aunque él no fundamenta esta apreciación pudiera pensarse que se basa en cualquiera de estos criterios:

---

<sup>17</sup> Keynes: Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero - Libro I. extraído de <http://www.eumed.net/textos/06/Keynes20-20Teoria20General20-20Parte201.htm>

a) Al disminuir el nivel de ocupación, el salario nominal, baja algo, pero el nivel de precios disminuye más, buscándose por los empresarios el fenómeno de la elasticidad precio, mayor que la unidad.

b) Pudiera entenderse que el salario nominal disminuye el producto de que hay más presión entre los obreros por la desocupación sobrevenida, y que el nivel de precios puede bajar más por la acción combinada de la productividad más alta de ese factor en ese punto, junto a lo referido a la elasticidad. (Besada R, B, 1981) Estos son los argumentos que Keynes opone a las explicaciones neoclásicas, dentro de sus propias concepciones, que no son otros que considerar que el nivel de empleo se determina y resuelve dentro de las relaciones bilaterales con los obreros y empresarios.

Esta convicción nos había conducido a pensar que los trabajadores podían encontrar empleo si aceptaran una reducción de sus salarios reales, y este era el único obstáculo que encontraba la ley de Say<sup>18</sup> para conducir la economía al pleno empleo.

Estas generalizaciones históricas fueron atacadas por Marx y Engels. Los fundadores del marxismo – leninismo habían incentivado a la necesidad de analizar las leyes de cada modo de producción.

Desde este punto de vista, la oferta no puede crear su propia demanda en el modo de producción capitalista como lo afirmaba Jean Baptiste Say, debido

---

<sup>18</sup> Esta ley es una pieza fundamental de la economía clásica. Lleva ese nombre en honor de Jean Baptiste Say, economista francés que vivió a caballo entre los siglos XVIII y XIX. Frecuentemente la ley de Say se resume en la expresión telegráfica la oferta crea su propia demanda como si el simple acto de ofrecer cualquier bien o servicio en el mercado garantizara la venta del mismo. extraído de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/jcrc/C-05.pdf>

precisamente a su propia ley fundamental. Es decir, antes de que una crisis de proporciones universales, como la del 1929 al 1933, hubiera evidenciado que la oferta no crea su propia demanda, ya esta ruptura había sido descubierta por Marx y Engels.

Keynes descubrió que el enfoque neoclásico era excesivamente microscópico, y quiso contribuir con un punto de vista complementario, que llamó macroscópico. Para Keynes, no eran los elevados salarios la causa del masivo desempleo involuntario que existía en Inglaterra, en los Estados Unidos y en otros países desarrollados en la época de Gran Depresión. La verdadera causa había que buscarla en un problema de insuficiencia de demanda agregada, y, fundamentalmente, en el componente más volátil de la misma, que era la inversión privada de los empresarios.

Keynes se dio cuenta de que la inversión empresarial dependía de lo que él llamaba el estado de ánimo de los capitalistas, y de que éste se formaba de acuerdo sobre todo con las expectativas de beneficio (de rentabilidad) que ellos mismos se hacían --sobre la base de un complejo entramado de razones, donde operaban factores de tipo subjetivo y objetivo al mismo tiempo--; y, finalmente, de que muy bien pudiera ocurrir que ese estado de ánimo fuera más bien depresivo debido a las pobres expectativas, provocando un bajo nivel de inversión, disminuyendo con ella, la demanda de trabajo por parte de los empresarios capitalistas.

Estas nuevas ideas de Keynes también lo condujeron hacia un tipo de recetas muy distintas de las que propugnaban los neoclásicos. Puesto que el problema era de demanda agregada, y más concretamente de la inversión privada, de lo que se trataría, según él, es de reactivar la deprimida demanda poniendo fin a las causas de esa depresión.

Para ello, a largo plazo se trataría de reproducir las condiciones de confianza empresarial que llevaran a la clase capitalista, de forma espontánea, a generar el nivel de inversión suficiente como para impulsar la recuperación, que vendría seguida por un nuevo aumento de la producción y de la oferta, y, por consiguiente, del empleo. Pero Keynes estaba mucho más interesado en el corto que en el largo plazo, partiendo del supuesto de que mañana todos estaremos muertos, se concentró en las medidas necesarias a corto plazo.

Un conjunto de políticas que, según él, deberían ponerse en práctica por la sociedad, y más particularmente por el Estado, con el objetivo de reducir las tasas de desempleo a los niveles más bajos posibles en el más corto espacio de tiempo posible.

Desde este punto de vista, Keynes creía que, en tiempos de crisis, no había tiempo para esperar que las fuerzas de mercado se pusieran a corregir por sí solas los desequilibrios, y defendió públicamente la necesidad de que el Estado tomara cartas en el asunto y se encargara él mismo, directamente, de dirigir la economía hacia la dirección adecuada. A falta de una demanda de mercado espontánea suficiente, proponía que fuera el Estado el que completara su insuficiencia con una demanda pública adicional destinada a favorecer las ventas y la producción de las empresas (es decir, el empleo).

De todos es sabido que las recetas de Keynes fueron a la vez monetarias y fiscales. De hecho, proponía simplemente que el Estado gastase más sin necesidad de recaudar más impuestos, sino mediante la estrategia de incurrir en déficit públicos sucesivos, directamente financiados por nuevas emisiones monetarias. Keynes introdujo en su teoría general la categoría del desempleo involuntario, que hasta ese momento no era tratada por los neoclásicos, pues estos defendían la teoría del profesor Pigou del desempleo voluntario.

Aunque esta categoría resultara novedosa para el mundo económico burgués, ésta ya había sido tratada por Karl Marx cuando definió el ejército industrial de reserva.

Los análisis de Keynes parten de la demanda, desde el punto de vista metodológico, igual que los marginalistas. Acepta al pie de la letra la ley de los rendimientos decrecientes y utiliza hasta las últimas consecuencias los problemas del margen (propensión marginal a consumir, eficacia marginal del trabajo, etc.).

El modelo keynesiano es considerado como un modelo cortoplacista, inflacionario y deficitario. Estas mismas características hicieron que muchos lo consideraran como un fracaso para los años posteriores a la crisis.

Sara Colas, Yamirca García (S., 2007), en un estudio publicado sobre la Teoría Económica del Empleo, amplía sobre estas teorías: Los neoclásicos siguieron desarrollando sus teorías, perfeccionándolas y adaptándolas a las nuevas condiciones, ejemplo de esto lo constituye la curva de Phillips<sup>19</sup> y las modificaciones de esta curva realizada por Friedman y Phelps tal y como fue tratado en el capítulo I de este trabajo. El Estado es, según los neoclásicos, una fuerza intervencionista y distorsionante porque con sus regulaciones y leyes -- siempre excesivas, a juicio de estos autores--, impide que se forme en el mercado de trabajo, un verdadero precio libre. Al imponer salarios mínimos, subsidios y otras protecciones frente al desempleo, al regular de forma intervencionista el

---

<sup>19</sup> El economista William Phillips (1914-1975) publicó en 1958 el artículo "The Relation Between Unemployment and the Rate of Change of Money Wage Rates in the United Kingdom, 1861-1957" en el que proporciona evidencia empírica de las relaciones entre el desempleo y las tasas de inflación. Esta relación, llamada desde entonces la curva de Phillips, sugiere que es imposible conseguir simultáneamente un alto nivel de empleo y una baja tasa de inflación por lo que la política económica gubernamental tiene que decidir una combinación de ambas tasas. Extraído de <http://es.slideshare.net/SaladeHistoria/la-curva-de-phillips>

mercado de trabajo, los derechos de huelga y despido, la contratación colectiva, etc.; al actuar, en suma, como un *Estado de bienestar* (en la expresión favorita de los keynesianos), y no como un simple *Estado liberal* en realidad lo que hace el Estado es contribuir a elevar artificialmente el precio del mercado de trabajo (es decir, la tasa salarial) por encima del nivel que correspondería a los fundamentos internos de la economía (es decir, al funcionamiento libre y flexible de este mercado).

Por su parte, los sindicatos hacen otro tanto de lo mismo al imponer su poder de monopolio en el lado de la oferta del mercado de trabajo. En lugar de dejar en libertad al trabajador para decidir que llegue a un acuerdo libre con el empresario, guiados ambos exclusivamente por las exigencias de sus respectivos comportamientos individuales racionales --que en el fondo comparten, pues se basan ambos grupos, según los neoclásicos, en la búsqueda consecuente de la maximización de sus respectivas funciones de utilidad--, en vez de eso, lo que consiguen los sindicatos es hacer efectivo un monopolio en el mercado de trabajo, generando así todos los efectos nocivos que la teoría económica convencional asocia con el monopolio, como uno de los fallos de mercado típicos, a saber: la obtención de precios más altos y cantidades más bajas de las que corresponderían en igualdad de circunstancias a la situación de libre competencia.

Si ellos culpan al Estado y a los sindicatos de ser los responsables últimos del elevado nivel salarial y hacen recaer sobre el elevado nivel de salario la explicación del desempleo, la solución que ofrecen no puede ser más lógica desde su propio punto de vista. Se trata de poner todos los medios al alcance de la sociedad para conseguir que los salarios descendan hasta su nivel de equilibrio, de forma que, una vez puesta en práctica de verdad la flexibilización del mercado de trabajo, y eliminada de hecho la rigidez, se volvería el equilibrio.

En términos gráficos se traduciría en el desplazamiento hacia abajo y hacia la derecha a lo largo de la curva de demanda de trabajo, el consecutivo descenso salarial traerá aparejadas, simultáneamente, el aumento de la cantidad demandada, la disminución de la cantidad ofrecida y, al mismo tiempo, el automático vaciado final del mercado, con lo que el equilibrio finalmente resultante significará el anhelado retorno al nivel de pleno empleo. A su vez consideran que existen tres tipos de desempleo: el friccional, el estructural y el cíclico. Los economistas burgueses han desarrollado sus teorías prácticamente al margen de la teoría marxista "*Para Marx, los cambios que se producen en la esfera de la producción son los que determinan los cambios en la esfera de la circulación.*" (Molina, E, 1979, Pág. 43) Para Marx el desempleo es inherente del sistema capitalista. Los capitalistas en su afán de aumentar sus ganancias tratan de aumentar la rentabilidad invirtiendo cada vez más en capital fijo, ya sea mediante la introducción de equipos más modernos, nuevas tecnologías y métodos, con lo que la tasa de crecimiento del nivel de empleo va disminuyendo, es decir, la demanda de trabajo depende del capital variable. Por tal razón plantea que una parte del desempleo es estructural, pero a la vez existe un desempleo coyuntural, provocado por las crisis cíclicas propias del sistema, constituyendo una necesidad del mismo de contar con un ejército de obreros para los períodos de expansión económica y para que ejerzan presión a la baja de los salarios.

Esta superpoblación excedente relativa de obreros, Marx la subdivide en: flotante, intermitente, latente y crónica. La acumulación del capital es un proceso profundamente contradictorio. Por una parte, la acumulación del capital es fuente de progreso de la producción, del desarrollo y perfeccionamiento de las fuerzas productivas de la sociedad capitalista. Por otra, va acompañada del incremento de la explotación de los trabajadores, del desempleo, del empeoramiento de la situación tanto de los parados como de los que tienen trabajo. Al respecto Marx escribió: "Cuanto mayor es la riqueza social, el capital en funciones,

y la intensidad de su desarrollo y mayores por tanto, la magnitud absoluta del proletariado y la fuerza productiva de su trabajo, mayor es también el ejército industrial de reserva. La fuerza de trabajo disponible se desarrolla por las mismas causas que la fuerza expansiva del capital. La magnitud relativa del ejército industrial de reserva crece, por consiguiente, conforme crecen las potencias de la riqueza. Pero cuanto mayor es este ejército de reserva en comparación con el ejército obrero en activo, mayor es la masa de superpoblación consolidada, cuya miseria está en razón directa a su tormento de trabajo. Y, finalmente, cuanto más crece la miseria dentro de la clase obrera y el ejército industrial de reserva, más crece también el pauperismo oficial.

Tal es la ley general, absoluta de la acumulación capitalista." (Marx y Engels, T 23, Pág. 659) Esta particularidad de la acumulación capitalista engendra una determinada tendencia histórica en el desarrollo del capitalismo y es que en el seno de este régimen social se encuentra el germen de la destrucción, de su sustitución por un régimen social nuevo, que es el socialismo. Pero tanto Marx como Engels no se limitaron a trazar el derrotero general del desarrollo futuro de la sociedad; en el proletariado, en la clase obrera descubrieron la fuerza social encargada de llevar a cabo esta gran transformación: destruir al capitalismo y construir el socialismo.

En conclusión, la teoría marxista del empleo se diferencia de la no marxista en cuanto a las causas y posibles soluciones que le dan al problema del empleo, mientras que coinciden en las clasificaciones generales del desempleo (cíclico y estructural)

La teoría marxista del empleo parte de la oferta para explicar las causas del empleo, siendo este producto del proceso de acumulación capitalista. La demanda de trabajo depende del capital variable por lo que la disminución proporcional en

su inversión provoca un exceso de mano de obra, formándose el ejército industrial de reserva.

La teoría keynesiana plantea la deficiencia de la demanda global es la causante del desempleo y que el mercado, en épocas de crisis, no es capaz de regular automáticamente la economía, principalmente para mantener el nivel de empleo. En el corto plazo, son las rigideces de los salarios nominales las que impiden el ajuste del mercado de trabajo.

La teoría neoclásica plantea que la intervención del Estado y de los sindicatos provoca el aumento de los salarios reales por encima del nivel de equilibrio y por tanto, el desempleo. De no existir dicha intervención, la economía trabaja a un nivel de pleno empleo, donde la demanda de trabajo es igual a la oferta de trabajo.

De forma resumida podemos ver las principales diferencias de estas teorías en el cuadro que aparece a continuación:

**Cuadro 1. Resumen Teorías sobre el Empleo**

Parámetros	Teoría neoclásica	Teoría keynesiana	Teoría marxista
<b>Causas del desempleo</b>	Rigidez de los salarios por la intervención del Estado y el <u>sindicato</u> que no dejan que el mercado de trabajo automáticamente retorne al equilibrio (OL = DL)	Insuficiente demanda agregada, fundamentalmente, en el componente más volátil de la misma, que era la inversión privada de los empresarios.	Proceso de <u>reproducción</u> del capital, es inherente al sistema de acumulación capitalista.
<b>Tipos de desempleo</b>	Friccional Estructural Cíclico	Comparte las clasificaciones de los neoclásicos, pero introduce la categoría de desempleo involuntario.	El desempleo tiene una parte coyuntural o cíclica y un aparte estructural. Los subdivide en: flotante, intermitente, latente, crónicos
<b>Solución</b>	Para que los salarios descendieran hasta su nivel de equilibrio se debe poner en práctica la <i>flexibilización</i> del mercado de trabajo, eliminando de hecho la <i>rigidez</i> .	Intervención del Estado para completar la insuficiencia de <i>demanda pública adicional</i> , favoreciendo las ventas y la producción de las empresas. Proponía que el Estado gastase más sin necesidad de recaudar más impuestos, sino mediante la estrategia de incurrir en déficits públicos sucesivos.	Los marxistas defienden al estado como el mejor regulador y distribuidor de los <u>recursos</u> , pero que represente al proletariado. Desaparición del capitalismo e instauración del socialismo.

Sara Colás Griñán (CV), [salacg@uclv.edu.cu](mailto:salacg@uclv.edu.cu), [saracg56@yahoo.es](mailto:saracg56@yahoo.es)

### 2.1.2 Desregulación y Flexibilización de la Jornada de Trabajo

(Herrera, 2011),<sup>20</sup> José Cervantes Herrera, profesor de la Universidad de Guanajuato en su análisis sobre la desregulación y flexibilización de la jornada de trabajo en el caso de España, muestra un marco de referencia sobre este tema.

La reducción de la jornada de trabajo fue, durante más de un siglo, una de las reivindicaciones más constantes de los trabajadores; el movimiento inició, afirma Válticos<sup>21</sup>, en el siglo XIX, en los países europeos que con la revolución industrial, no era raro que los períodos de trabajo duraran de catorce a dieciséis horas.

...las jornadas realmente extorsivas, como las llama Alfredo Palacios, nacieron con el régimen capitalista industrial, tal consecuencia surgió por la libertad de contratación, ya que al no existir reglamentación alguna respecto a la duración del trabajo, la parte débil y requerida de cualquier trabajo para subsistir, quedó desfavorecida a merced del desenfrenado deseo de ganancia y posición de los empresarios. El número creciente de obreros llegó a agravar la situación llegándose a laborar en varias ciudades europeas hasta dieciséis horas.

Todo ello conduce, inevitablemente, a la intervención del Estado para regular de manera imperativa esta cuestión, lo que tiene su primera manifestación en un decreto francés del 2 de mayo de 1848, que fija el límite de la jornada en diez horas en París y once en las provincias, y alcanza después en otros países

---

<sup>20</sup> Profesor de la División de Derecho, Política y Gobierno de la Universidad de Guanajuato. Ciencia Jurídica Universidad de Guanajuato División de Derecho, Política y Gobierno Departamento de Derecho Año 1, No. 1 pp.17-52

<sup>21</sup> VÁLTICOS, Nicolás, Derecho Internacional del Trabajo, Editorial Tecnos, Madrid, 1977.

progresivas reducciones hasta que finalmente en el tratado de Versalles<sup>22</sup>, se consigna con carácter internacional el principio de la jornada de ocho horas.

El tratado de Versalles en el preámbulo de la parte XIII dice: Considerando que existen condiciones de trabajo que implican para un gran número de personas la injusticia, la miseria y las privaciones lo que, a su vez, origina tal descontento que la paz y armonía universal están en peligro, es urgente mejorar esas condiciones, como por ejemplo la reglamentación de la jornada diaria y semanal del trabajo, el reclutamiento de la mano de obra, la lucha contra el paro, un salario que garantice condiciones convenientes de existencia, las enfermedades general o profesionales y los accidentes de trabajo, la protección de los menores, de los niños y de las mujeres, las pensiones de vejez e invalidez, la defensa de los intereses de los trabajadores que se encuentran en el extranjero de afirmación del principio de libertad sindical, la organización de la enseñanza profesional y técnica y otras medidas análogas”

En el contexto de la desregulación y flexibilización de la jornada de trabajo, José Cervantes, apunta que en torno al derecho del trabajo, la flexibilización y la desregulación, constituyen el frente a través del cual se fincan las transformaciones de esta rama del derecho, asimismo señala que en opinión de Palomeque López y Alvares de la Rosa, el ordenamiento laboral de las sociedades desarrolladas se ha visto afectado desde hace décadas por un nuevo ámbito económico, producto de una aceleración de los procesos históricos en juego,

---

<sup>22</sup> **El Tratado de Versalles** (1919) fue un tratado de paz firmado por las potencias europeas que puso **fin oficialmente a la Primera Guerra Mundial**, después de seis meses de negociación, en la ciudad de París. El Tratado de Versalles fue firmado como continuación al armisticio de noviembre de 1918, en Compiègne, que había puesto fin a los enfrentamientos. El principal punto del **Tratado de Versalles determinaba que Alemania aceptaría todas las responsabilidades por causar la Gran Guerra** (así se conocía a la Primera Guerra Mundial antes de que aconteciera la Segunda Guerra Mundial) y que sobre los términos de los artículos 231-247, que fijaba indemnización de guerra para las potencias vencedoras "La Triple entene". Extraído de Historia Universal.com . <http://www.historialuniversal.com/2010/09/tratado-de-versalles.html>

desconocido por su intensidad en los sistemas de relaciones industriales. El nuevo escenario institucional no deja de ofrecer, un panorama complejo de profundas transformaciones en las relaciones de producción sobre la que descansa el sistema normativo laboral, cuyas expresiones, según los propios autores son:

Los cambios intensos advertidos en el propio proceso de producción de bienes y servicios (el cambio tecnológico, la informatización y la robotización, las nuevas tecnologías), que han ampliado el tipo de prestación de trabajo requerido por las empresas, frente al modelo tradicional del trabajo industrial.

Los cambios experimentados por la actividad económica, como la globalización o mundialización de la economía y consiguiente pérdida del valor de los modelos puramente nacionales de producción, e instauración de nuevas formas de competitividad internacional entre las empresas a partir de la cualificación de la mano de obra y del costo económico de la misma.

La estrategia de transformación o modificación del derecho laboral, en opinión de Montes de Oca, comprende fundamentalmente: jornada, retribución, lugar de trabajo y contrataciones

Pérez Amorós<sup>23</sup> (s/f), define la flexibilidad como un proceso que consiste en convertir la fuerza de trabajo, adquirida por el empresario en el mercado contratando a un trabajador, en trabajo efectivo, cuyos resultados se incorporan automáticamente al haz de propiedades del referido empresario. Flexibilización es facilitar su utilización. Es en suma, una relación social por naturaleza conflictiva, al

---

<sup>23</sup> Dr. Francisco Pérez Amorós, catedrático del Derecho del Trabajo y Seguridad Social, de la Universidad Autónoma de Barcelona s/f

amparo social por naturaleza conflictiva de la cual se intenta modificar el instrumento que regula el derecho del trabajo.

La aparición de la desregularización y la flexibilización, sin duda han traído una distinta política legislativa laboral, aceptada por algunos países y rechazada por otros. Para algunos, la flexibilización es un experimento carente de legitimación y que lesiona los principios fundamentales y tradicionales del derecho laboral, para otros, tal vez la mayoría, es un proceso material del derecho del trabajo, frente a las nuevas circunstancias sociales y económicas.

### 2.1.3 Referentes Teóricos acerca de La Productividad

Bonilla O.E (Bonilla, 2012), en la Revista del Observatorio de la Economía Latinoamericana<sup>24</sup>, en su artículo “La importancia de la productividad como componente de la competitividad”, hace referencia a algunas teorías acerca de la productividad, comienza con los postulados clásicos de Smith (a mediados del siglo XVIII) y de Ricardo (comienzos del siglo XIX) quienes asocian la productividad con los beneficios obtenidos de los intercambios comerciales entre países. Al plantear la teoría del valor, destacaron cualitativamente la importancia del factor trabajo en la especialización y la división internacional del trabajo. Entonces, en la medida que esta corriente de pensamiento explica que las relaciones de cambio entre los países están determinadas por los costos de

---

<sup>24</sup> Revista académica de economía con el Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas ISSN 1696-8352  
**Esperanza Bonilla O. (CV)**, [esperanza.bonilla@profesores.uamerica.edu.co](mailto:esperanza.bonilla@profesores.uamerica.edu.co) Universidad de América de Bogotá

producción y que estos se establecen por la cantidad relativa de trabajo contenida en las mercancías, se constituye una teoría de la productividad social del trabajo.

A pesar de que posteriores corrientes teóricas cuestionaron y desecharon el factor trabajo como determinante del origen del valor, un indicador tradicionalmente utilizado para medir la productividad es la relación entre producción y mano de obra, también denominada “productividad aparente del trabajo”, “productividad relativa del trabajo” o “productividad marginal del trabajo”. De acuerdo con la teoría neoclásica – marginalista, el producto social es generado por la aplicación de los factores de producción: tierra, capital y trabajo; la retribución a estos factores en las diversas industrias está determinada por la productividad marginal. Esta misma teoría establece una relación entre los salarios y la productividad marginal del trabajo que se rige por la Ley de los rendimientos decrecientes, según la cual, si uno de los factores de producción se incrementa mientras los otros permanecen constantes, su productividad tiende a crecer hasta un punto en el que empieza a decrecer. También señala que ésta, determina el salario máximo que el empresario aceptará pagar a sus trabajadores.

Robert Solow (1956), citado por Reyes, a partir de una producción de características neoclásicas, explica que el crecimiento del producto en el largo plazo, más allá de la participación del capital o del trabajo, depende fundamentalmente del “Residuo de Solow”, sinónimo de la utilización eficiente de los factores productivos convertida en productividad (Mendoza, 2006). La eficiencia depende, por un lado, de la calidad de los factores (el trabajo depende de la educación, la experiencia y los atributos innatos de las personas); y por otro, del uso del conocimiento humano en el proceso productivo. La incorporación de nuevos métodos o de nuevos medios de producción permite aumentar la productividad del trabajo, el capital o la tierra (Villamil, 2003).

Autores como Nishimizu y Robinson (1986), plantean varios aspectos sobre lo anterior: a) la Productividad Total de los Factores (P.T.F.) es un mecanismo de estímulo respuesta; así, por ejemplo, el rendimiento de los esfuerzos empresariales aumenta en la medida en que la producción se someta más a la competencia extranjera. Lo anterior es un mejoramiento en la eficiencia mediante programas de liberalización comercial y promoción de las exportaciones que podrían estimular la eficiencia interna y la rebaja de costos. b) En los países en desarrollo, los bienes intermedios y de capital importados no son fácilmente sustituibles por la producción nacional a corto y quizás mediano plazo, esto, dadas las características técnicas de la base productiva de dichos países. En este sentido, el proteccionismo o restricción a las importaciones se traducirá en un desempeño menos eficiente que el derivado de políticas que propicien la disponibilidad de insumos, capital y material importado (Garay, 2000).

En la teoría económica, la denominada “Ley de Verdoorn” establece una estrecha relación entre el crecimiento de la productividad del trabajo y del producto y propone que en una economía abierta, el crecimiento de las exportaciones genera en los sectores transables rendimientos crecientes. La relación de crecimiento entre las exportaciones y la economía es explicada bajo el supuesto de que las productividades marginales (de los factores de producción utilizados para obtener bienes exportables) son mayores que las obtenidas en los demás sectores. Esta mayor productividad de sectores exportables, está inducida también por una mejor coordinación de los procesos de producción, una mayor utilización de la capacidad instalada y, principalmente, por el desarrollo de factores dinámicos<sup>25</sup> originados en

---

<sup>25</sup> La capacidad de una sociedad para incorporar la ciencia y la tecnología como factores dinámicos para su progreso depende de condiciones políticas, económicas y sociales que la ciencia misma no puede crear. Extraído de la Revista iberoamericana de ciencia, tecnología, sociedad e innovación. <http://www.oei.es/revistactsi/numero3/art02.htm>

la aplicación de nuevas tecnologías; a lo que se añade una cualificada capacidad gerencial para enfrentar la competencia dada en los mercados externos.

En esencia, entonces, la “Ley de Verdoorn” postula que un incremento en la tasa de crecimiento de las exportaciones conduce a un aumento de la productividad del trabajo en el mismo sector. Ello se debe al proceso de aprendizaje que implica la división internacional del trabajo y a una mayor especialización asociadas a la ampliación de mercados y a las economías dinámicas de escala provenientes del progreso técnico y de la mecanización de las actividades productivas.(Gaviria y Sierra. 2005).

Hoy en día, se insiste en destacar el papel que desempeña el cambio e innovación tecnológica en el uso de los factores productivos y, desde luego, en la dinámica de la productividad. Al respecto vale la pena recordar el aporte del gran economista J. A. Schumpeter, quien a mediados del siglo XX, señaló la necesidad de entender los efectos de la tecnología y la innovación en la economía para así comprender el crecimiento de la riqueza de los países y sus dinámicas económicas. Así mismo, este economista reivindicó el decisivo papel que ejercen los, denominados por él “factores inmateriales” o “fuerzas del desenvolvimiento económico o evolución económica”: cambios tecnológicos y sociales y ambiente socio-cultural, en el aumento de la producción y desarrollo económico de los países, a diferencia de las posturas neoclásicas que le otorgan únicamente a los factores materiales de producción: tierra, capital y trabajo, el motor del desarrollo.

También, desde la óptica neoclásica, académicos como Kendrick (1961), Griliches y Jorgenson (1967), por medio de sus estudios explican la productividad como medida de la eficiencia de los factores productivos.

El economista Santiago Levy (2004) insiste que el conocimiento y sus diversas expresiones son elementos indispensables para elevar los niveles de productividad y competitividad y ampliar los sectores productivos de un país, de ahí la importancia de realizar inversión en ciencia y tecnología.

Por otra parte, El Banco Mundial en el cálculo del índice de Economía del Conocimiento involucra cuatro elementos esenciales: a) inversión a largo plazo en educación y capacitación laboral; b) efectividad del sistema de innovación en empresas, universidades, centros de investigación públicos y privados y centros de análisis y discusión sobre políticas públicas; c) nivel de desarrollo en la infraestructura informática y de telecomunicaciones; y finalmente d) marco institucional y régimen de incentivos económicos.

#### **2.1.4 Teoría de La Ventaja Competitiva**

(Porter, 1991), en su análisis, puntualiza que son las empresas y no las naciones que compiten en los mercados internacionales en la moderna competencia internacional, las empresas no necesitan quedarse enclaustradas en su lugar de origen. Pueden competir con estrategias mundiales en que las actividades tienen lugar en muchos países. Debemos prestar una especial atención a la forma en que las estrategias mundiales contribuyen a la ventaja competitiva, porque dan una nueva configuración al papel de la nación de origen.

Las empresas crean ventajas competitivas al percibir o descubrir nuevas y mejores formas de competir en un sector y trasladarlas al mercado, lo que en último extremo, es un acto de innovación. La innovación se define aquí en sentido general, a fin de incluir en ella tanto las mejoras en la tecnología como los mejores métodos o formas de hacer las cosas. Puede manifestarse en cambios en los productos, cambios en los procesos, nuevos enfoques de marketing, nuevas

formas de distribución y nuevas formas de ámbitos. Los innovadores no sólo responden a las posibilidades de cambio, sino que hacen que se produzcan con mayor rapidez.

### **1.1.5 Determinantes de la Ventaja Nacional**

(Porter, 1991), señala cuatro atributos genéricos de una nación que conforman el entorno en que han de competir las empresas locales y que fomenta o entorpece la creación de una ventaja competitiva.

1. *Condiciones de los factores:* La posición de la nación en lo que concierne a mano de obra especializada o infraestructura necesaria para competir en un sector dado.
2. *Condiciones de la demanda:* La naturaleza de la demanda interior de los productos o servicios del sector.
3. *Sectores afines o de apoyo:* La presencia o ausencia en la nación de sectores proveedores y sectores afines que sean internacionalmente competitivos.
4. *Estrategia, estructura y rivalidad de las empresa:* Las condiciones vigentes en la nación respecto a cómo se crean, organizan y gestionan las compañías, así como la naturaleza de la rivalidad doméstica

Los determinantes, individualmente o agrupados en un sistema, crean el contexto en el que nacen y compiten las empresas de una nación: la disponibilidad de recursos y técnicas necesarias para la ventaja competitiva en un sector; la información que determina las oportunidades que se detectan y las orientaciones con que se despliegan los recursos y las técnicas; las metas que persiguen los propietarios, directores y empleados que están interesados en la competencia o

que la llevan a cabo y , lo que es todavía más importante las presiones a que se ven sometidas las empresas para invertir e innovar.

Para estudiar el papel de los factores en la ventaja competitiva de una nación, conviene aclarar el concepto de competencia sectorial. Los factores de producción se describen frecuentemente en términos muy genéricos como tierra, mano de obra y capital, que son demasiado generales para aplicarlos a la ventaja competitiva en sectores estratégicamente diferentes. Los factores pueden agruparse en unas cuantas categorías genéricas:

En el caso de los Recursos Humanos lo describe como la cantidad, cualificación y coste del personal (incluida la dirección), teniendo en cuenta las horas normales de trabajo y la ética de trabajo imperante.

Asimismo, hace una acotación importante sobre los factores, indica que hay una diferenciación entre si la nación los ha heredado, como es el caso de los recursos naturales o de la situación geográfica o si por el contrario los ha creado. Asimismo menciona que los factores más importantes para conseguir una ventaja competitiva más sustentable y de orden superior, los más avanzados y especializados se crean.

Porter, (2005), señala que la competitividad se define por la productividad con la que un país utiliza sus recursos humanos, económicos y naturales. Para comprender la competitividad, el punto de partida son las fuentes subyacentes de prosperidad que posee un país. El nivel de vida de un país se determina por la productividad de su economía, que se mide por el valor de los bienes y servicios producidos por unidad de sus recursos humanos, económicos y naturales. La productividad depende tanto del valor de los productos y servicios de un país medido por los precios que se pagan por ellos en los mercados libres como por la

eficiencia con la que pueden producirse. La productividad también depende de la capacidad de una economía para movilizar su recurso humano disponible.

Por tanto, la verdadera competitividad se mide por la productividad. La productividad permite a un país soportar salarios altos, una divisa fuerte y una rentabilidad atractiva del capital. Y con ello, un alto nivel de vida. Lo que más importa no es la propiedad o las exportaciones o si las empresas son de propiedad nacional o extranjera, sino la naturaleza y la productividad de las actividades económicas que se desarrollan en un país determinado. Y las industrias puramente locales sí contribuyen a la competitividad, porque su productividad no sólo fija el nivel de los salarios en cada sector, sino que tiene un impacto importante sobre el coste de la vida y el coste de hacer negocios en ese país.

Para la generación de competitividad importan las escuelas, importan las carreteras, importan los mercados financieros e importa la sofisticación de los clientes. Estos y otros aspectos de las circunstancias de un país están profundamente arraigados en sus instituciones, habitantes y cultura. Esto es lo que hace que mejorar la competitividad sea un reto tan especial, porque no existe ninguna política o medida que por sí sola pueda crear la competitividad, sino que debe haber muchas mejoras en muchos ámbitos distintos, que inevitablemente tardan en dar fruto.

Uno de los mayores retos a los que se enfrentan los países es cómo mantener el ritmo de avance de su competitividad. Crear riqueza a nivel microeconómico tradicionalmente, se ha considerado que las piedras angulares del desarrollo económico son unas instituciones estables, políticas macroeconómicas acertadas, apertura de mercados y privatización. La mayor parte del debate sobre la competitividad y el desarrollo económico sigue enfocándose en las circunstancias macroeconómicas, políticas, jurídicas y sociales que sustentan una economía que

crece. Se asume que contribuyen enormemente a una economía saludable unas sólidas políticas fiscales y monetarias; un sistema judicial eficiente y en el que la gente confía; un conjunto estable de instituciones democráticas, y el progreso en las condiciones sociales.

Estos factores son necesarios para el desarrollo económico, pero no son suficientes. Estas condiciones de ámbito más amplio brindan la oportunidad para crear riqueza, pero no la crean por sí mismas. En realidad, la riqueza se crea al nivel microeconómico de la economía. Tiene sus raíces en la sofisticación de las prácticas de trabajo y las estrategias de las empresas, así como en la calidad del entorno empresarial microeconómico en el que compiten las empresas de un país. Más del 80% de la variación del PIB per cápita entre países se debe a las variables fundamentales microeconómicas. Sin mejora de las capacidades microeconómicas, las reformas macroeconómicas, políticas, jurídicas y sociales no pueden dar todo su fruto.

A nivel global, la definición más intuitiva de competitividad es la participación de los productos de un país en los mercados mundiales. Bajo esta definición, la competitividad es un juego de suma cero porque lo que gana un país, lo hace a costa de lo que pierden otros. Esta visión de la competitividad se utiliza para justificar intervenciones destinadas a inclinar las decisiones de los mercados a favor de un país determinado (la llamada política industrial). También sustenta las políticas destinadas a conceder subvenciones, mantener salarios locales bajos y devaluar la divisa del país, todo ello con la finalidad de fomentar las exportaciones. De hecho, sigue afirmándose con frecuencia que unos salarios más bajos o la devaluación “hacen más competitivo un país”. Los empresarios y directivos han sido conquistados por esta visión de cuota de mercado, porque parece dar respuesta a sus preocupaciones competitivas inmediatas.

Por desgracia, esta visión intuitiva de la competitividad está viciada de raíz y su aplicación perjudica el progreso económico nacional. La necesidad de salarios bajos revela una falta de competitividad y limita la prosperidad. Las subvenciones merman la renta nacional e imponen opciones que impiden hacer un uso más productivo de los recursos del país. La devaluación constituye un recorte de sueldo colectivo a nivel nacional al rebajar el precio de los productos y servicios vendidos en los mercados mundiales, a la vez que sube el coste de los bienes y servicios comprados en el extranjero. Por tanto, las exportaciones que se fundamentan en salarios bajos o una moneda barata no pueden sustentar un nivel de vida atractivo. La economía no es un juego de suma cero. Muchos países pueden mejorar su prosperidad si logran mejorar su productividad. Por consiguiente, el reto fundamental en el desarrollo económico es cómo crear las condiciones necesarias para un crecimiento rápido y sostenido de la productividad. La competitividad microeconómica debe constituir el tema central en el orden de día de la política económica de todos los países sin excepción.

Luis Jorge Garay (s/f),<sup>26</sup> señala la importancia de diferenciar dos tipos de competitividad. Una artificial, asociada con la depresión de la demanda interna y el aumento de la capacidad ociosa, la explotación de recursos naturales abundantes y el aprovechamiento de mano de obra barata, la presencia de subsidios a los precios de los factores y la aplicación de políticas favorables a las exportaciones –manipulaciones de la tasa de cambio, subsidios a la actividad, entre otras, que no es sostenible a largo plazo. Otra estructural, que se sustenta en la capacidad de una economía para avanzar en su eficiencia y productividad, para diferenciar productos, incorporar innovaciones tecnológicas y mejorar la

---

<sup>26</sup>Libro Colombia: Estructura Industrial e Internacionalización 1967-1996" El enfoque de la Ventaja Competitiva de Porter Publicación digital en la página web de la Biblioteca Luis Ángel Arango del Banco de la República. < <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrialatina/247.htm>>

organización empresarial y los encadenamientos productivos. Esta última sí es perdurable a través del tiempo porque se sustenta en un mejoramiento de los patrones de productividad como base de una competitividad real.

### 1.1.6 Teoría de la Dotación Factorial de Hecksher-Ohlin

(Rionda, 2003)<sup>27</sup> La lógica del esquema que en el nuevo orden económico internacional se implanta, supone que el distinto nivel de ingreso entre las regiones del mundo, incluso entre las naciones, así como la distinta densidad en que existen los factores productivos, en relación a la intensidad en que éstos se utilizan dentro de los procesos de producción de las mercancías, son la base para identificar una nueva geografía de oportunidad económica al presentar (las regiones) ventajas competitivas diferenciadas para cada proceso de la producción. Implica por ello que las industrias deben relocalizar sus plantas productivas en las áreas de la geografía mundial donde adquieran ventajas competitivas.

Las ventajas competitivas regionales no solo tienen que ver con baratura de un proceso de producción, sino también son de tipo institucional, administrativo, fiscal, de naturaleza y condición de los mercados, oportunidad económica, y aspectos en materia de legislación laboral y costo unitario de la mano de obra en razón a su productividad marginal, entre otros aspectos como pueden ser físico – geográficos, climáticos, de nexos y contexto económico, diplomáticos y otros más.

También destacan los acuerdos comerciales y de complementación económica entre las naciones, paz social, estabilidad política, vínculo entre los mercados finales y los mercados de bienes intermedios, demografía, cultura y situaciones favorables en materia de *marketing*.

---

<sup>27</sup> Tesis doctorales “Cambio de Patrones en la Migración y en la Distribución Territorial de la Población en la Reestructuración Económica” accesible a texto completo en <http://www.eumed.net/tesis/>.

El planteamiento teórico parte de postulaciones muy acotadas como lo son los trabajos de Heckscher – Ohlin, P. Samuelson y M. Porter. Destaca principalmente, como la expresión moderna de la ventaja absoluta y la ventaja comparativa clásicas el teorema Heckscher – Ohlin. Por lo que es bueno conocer bien los postulados de los que parten.

La teoría Heckscher – Ohlin sostiene las siguientes dos proposiciones, según indica Chacholiades (1989):

1. La causa del comercio internacional se encuentra principalmente en las diferencias entre las dotaciones de factores de los diferentes países. En particular, un país tiene una ventaja comparativa en la producción de aquel bien que usa más intensamente el factor más abundante del país. Esta proposición se conoce como el teorema Heckscher – Ohlin,
2. El efecto del comercio internacional consiste en tender a igualar los precios de los factores entre países, y así servir en alguna medida como un sustituto de la movilidad de factores. Esta proposición se conoce como el teorema de la igualación del precio de los factores...”

Este enfoque neoliberal, se le conoce como teoría de las proporciones factoriales. Para que este teorema opere debe existir libre movilidad de los factores productivos, los costes de transporte son mínimos por lo que se trata de mercancías producidas bajo economías a escala (grandes empresas transnacionales con una gigantesca escala productiva). Se requiere un generalizado librecambismo. A esto hay que considerar que las empresas operan con diferencias en la composición técnica del capital, con tecnologías distintas, muchas empresas no están en posibilidades de desarrollar economías a escala por tratarse de pequeñas plantas productivas, y presentan rendimientos marginales decrecientes, por lo que también sus costos son marginalmente decrecientes. Existen diferentes niveles de renta, aparte no se concibe la organización social del trabajo ni la organización del trabajo dentro de la empresa,

así como se discrimina en clima institucional propicio o contrario para que opere este teorema, lo que es limitativo de este enfoque.

## **2.2 Marco Conceptual**

El marco conceptual permite organizar y expresar lo que se entiende sobre el Programa de Empleo por Horas, los Call Center y cada una de los conceptos de las variables involucradas en la investigación.

### **2.2.1 Empleo**

(Definición ABC, s/f), define el empleo como la concreción de una serie de tareas a cambio de una retribución pecuniaria denominada salario. En la sociedad actual, los trabajadores comercian sus capacidades en el mercado laboral, que está regulado por las potestades del estado para evitar conflictos. La empresa sería el lugar donde las facultades de los distintos trabajadores interactúan con la finalidad de percibir una ganancia

(Definición M.X, s/f), denomina empleo, a la generación de valor a partir de la actividad generada por una persona. El empleado contribuye con su trabajo y conocimientos en favor del empleador a cambio de una compensación económica. Dado que en ocasiones existen diversos conflictos entre estas dos partes, a lo largo de la historia se han ido generando organizaciones que intentan velar por los intereses del empleado. Un claro ejemplo de esta circunstancia lo puede ofrecer el caso de los sindicatos o gremios.

## **2.2.2 Empleo Formal / Informal**

El Programa Modular GPE (Programa Modular de Capacitación e Información sobre Género), señala que la clasificación de empleo formal e informal, corresponde a una manera de abordar la estructura del empleo. El empleo formal reúne al sector público y al sector privado moderno, generalmente cubiertos por sistemas de protección. El empleo informal agrupa a los trabajadores/as independientes no profesionales, a los microempresarios/as y al servicio doméstico. Tradicionalmente, las actividades informales se han caracterizado por falta de protección social y menor estabilidad que la proporcionada por los empleos formales, aunque la proliferación de los empleos formales “atípicos” ha hecho menos nítida la división entre uno y otro sector. Programa Modular de Capacitación e Información sobre Género, Pobreza y Empleo

## **2.2.3 Trabajo Decente**

(OIT, Trabajo Decente para Todos, 2006), Para la OIT, el trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato. Trabajo decente es un concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno. El trabajo que dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades no es cualquier trabajo; no es decente el trabajo que se realiza sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, ni el que no permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, sin discriminación

de género o de cualquier otro tipo, ni el que se lleva a cabo sin protección social, ni aquel que excluye el diálogo social y el tripartismo.

#### **2.2.4 Contrato de Trabajo**

La OIT<sup>28</sup>, en el documento “Diálogo Social” indica que un contrato de trabajo consiste en la protección que ofrecen la mayor parte de las legislaciones laborales nacionales y los instrumentos de la OIT, se extiende exclusivamente a las personas que trabajan para un empleador identificable, con el cual han establecido una relación de trabajo, denominándose por lo que genera el instrumento jurídico correspondiente contrato de trabajo. Estos contratos pueden ser explícitos o implícitos, establecidos por escrito o sólo verbalmente.

El artículo indica que por muchos años, el patrón tradicional de la relación de trabajo o la relación de trabajo típica ha sido el trabajo a tiempo completo, en virtud de un contrato de trabajo de duración ilimitada, con un solo empleador y donde se goza de protección contra el despido injustificado. Casi en todas partes es aún el patrón prevaleciente. No obstante, a partir de los años 80 comenzaron a perfilarse nuevos patrones de trabajo, denominados desafortunadamente formas atípicas de empleo. Estas formas incluyen, pero no se limitan a ellas, las modalidades siguientes: trabajo a tiempo parcial, contratos de trabajo de duración determinada y la denominada relación triangular de trabajo, es decir, la modalidad en virtud de la cual los trabajadores son contratados por un empleador para que desempeñen funciones para un tercero, identificado como la empresa usuaria. Por otra parte, un número cada vez mayor de contratos para la realización de trabajos

---

<sup>28</sup> La Organización Internacional del Trabajo es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales. Fue fundada el 11 de abril de 1919, en virtud del Tratado de Versalles. <http://es.wikipedia.org/wiki/OIT>

o la prestación de servicios que tradicionalmente se inscribían en el marco de un contrato de trabajo ahora sobrepasan ese marco para engrosar la categoría denominada acuerdos contractuales, aunque tal término no deja de plantear malos entendidos. Desde un punto de vista jurídico, las personas que realizan tareas en virtud de este tipo de acuerdos, no se consideran trabajadores

Según la OIT, estas diversas modalidades de contratación se asocian tanto a retos económicos, técnicos o de organización como a los cambios políticos y jurídicos que han facilitado su aparición y lo que ha contribuido a su expansión, ha sido la emergencia de nuevas actitudes frente al trabajo. Asimismo indica que sea cual sea la razón, el hecho es que muchas personas con empleos atípicos o que no tienen el estatuto de trabajador, no gozan de protección social alguna o ésta es mínima, en virtud de la legislación laboral o seguridad social vigentes.

### **2.2.3 Desregulación**

La Gran Enciclopedia de Economía<sup>29</sup> define la desregulación como el Proceso de des intervención para lograr una mayor flexibilidad del sistema económico y alcanzar una mayor eficiencia en su funcionamiento, y hacer frente con mayor eficacia, a la crisis del Estado de Bienestar. Son medidas desreguladoras, las consistentes en privatizar o reprivatizar empresas y servicios públicos, liberalizar el funcionamiento de los mercados y del sistema financiero, suprimir o reducir al mínimo las restricciones legales en materia de transportes, telecomunicaciones y contratación laboral, entre otras. En su formulación extrema, la desregulación

---

<sup>29</sup> Sitio web “La Gran Enciclopedia de Economía”  
<http://www.economia48.com/spa/d/desregulacion/desregulacion.htm>

supone la vuelta a la economía de mercado pura y dura, al capitalismo liberal manchesteriano<sup>30</sup>.

#### 2.2.4 Flexibilidad laboral

Según el Boletín de Derecho Laboral<sup>31</sup> La flexibilización laboral es un concepto moderno que tiende a eliminar la concepción tradicional del trabajo, surgida con el taylorismo y el fordismo<sup>32</sup>, por una forma de trabajo que busque la calidad y la excelencia con el menor costo posible, utilizando los adelantos tecnológicos, y adaptando la legislación para evitar que el exceso de protección al trabajador afecte la productividad, y la reasignación de funciones, en contraposición a la producción en serie. Busca la competitividad, y se basa en la ley de oferta y demanda. Esto produce una desprotección de los trabajadores y una reducción del poder sindical, que hecha por tierra las largas conquistas logradas a partir del siglo XIX.

---

<sup>30</sup> Capitalismo practicado en Manchester (Inglaterra) en los primeros comienzos de la Revolución Industrial, caracterizado por la feroz competencia entre los numerosos y pequeños productores, en un ambiente de Completa libertad de mercado, y, sobre todo, por las duras condiciones de vida de la clase trabajadora: interminables jornadas laborales, salarios muy bajos, ausencia de seguridad social y carencia de derechos sindicales. Prototipo de capitalismo puro y duro. Capitalismo salvaje. El calificativo de manchesteriano fue dado por Disraeli después de las agitadas protestas sociales que tuvieron lugar en la ciudad de Manchester entre 1838 y 1846 para abolir las leyes de granos y en defensa del libre comercio. extraído de <http://www.economia48.com/spa/d/capitalismo-liberal-manchesteriano/capitalismo-liberal-manchesteriano.htm>

<sup>31</sup> Boletín de Derecho Laboral "La Guía 2000" La flexibilización laboral La guía de Derecho octubre 2010, <http://derecho.laguia2000.com/derecho-laboral/la-flexibilizacion-laboral#ixzz3FLBs05RQ>

<sup>32</sup> El taylorismo fue un método de organización industrial cuyo fin era aumentar la productividad gracias a un sistema de organización racional del trabajo. Se basaba en la plasmación del método científico en las actividades laborales mediante la separación organizada de las tareas, la articulación de las mismas en secuencias y en procesos, y en el cronometraje de dichas operaciones. Se eliminaban de esta forma los movimientos inútiles de los trabajadores y se simplificaba su labor. Los trabajadores pasaron a realizar actividades muy repetitivas y simples que no requerían una gran destreza, por lo que podían realizarlas de forma rápida y eficiente. El Fordismo, era la combinación de formas tayloristas con salarios elevados que permitían que los trabajadores pudieran incorporarse al consumo de masas y de esta forma resolver en un principio esta interrupción en el ciclo de acumulación. Garzo. E.(2013) Extraído de <http://www.attac.es/2013/10/18/el-taylorismo-y-el-fordismo/>

La flexibilización laboral es una consecuencia del neoliberalismo, y del olvido del estado benefactor, que permitió a los empleadores prescindir de los trabajadores a bajo costo, y realizar contratos temporarios, conocidos en el lenguaje coloquial, como “contratos basura”, impidiendo la seguridad en la conservación del empleo. La finalidad de la flexibilización laboral, es que exista posibilidad para todos de ingresar al mercado de trabajo, con una fuerte movilidad y adaptabilidad a los cambios. La consecuencia real es la incertidumbre y la imposibilidad de proyectar para el futuro, endeudarse a largo plazo, y una constante reacomodación que genera stress, y problemas personales y familiares.

La suposición de que con la flexibilización laboral se acaban los problemas de desempleo, se basa en que el empleador, al estar menos condicionado por leyes protectoras de los trabajadores, se animará a contratar más personal, al que podrá despedir con menores impedimentos, si no le resulta conveniente, haciendo contratos cortos, que renovarán por el tiempo que desee, sin que esos contratos a plazos se conviertan en trabajos a tiempo indeterminado. Así se produce una migración constante de los trabajadores de un empleo a otro, que si bien son más fáciles de conseguir, duran poco tiempo.

### **2.2.5 Programa Nacional de Empleo por Hora (PRONEH)**

El Programa Nacional de Empleo por Horas (PRONEH), fue creado mediante Decreto 230-2010, como estrategia principal de la reactivación de la economía y la generación de empleo, es un programa especial de emergencia, que promueve el empleo por hora, de carácter temporal, creado con el fin de fomentar el empleo

digno, el mantenimiento de los puestos de trabajo existentes y disminuir el desempleo y subempleo en el país<sup>33</sup>.

El programa es de aplicación nacional, para todas las personas naturales o jurídicas empleadoras, propietarias de unidades productivas o de servicios del sector formal de la economía y programas especiales de desarrollo del sector público, que decidan adherirse al programa.

### 2.2.6 Eficiencia y Productividad

Villoslaba, N., y Barneto, M. (2014). Señala que parte de la teoría económica expresa la actividad productiva de la empresa como una función matemática, relacionando la cantidad de producción (q) con el consumo de factores productivos, Tecnología, trabajo y capital (T, L, K):  $q = f(T, L, K)$

La forma matemática concreta que adopte la función de producción depende de la tecnología que utiliza la empresa, pero siempre se cumplirá que "a mayor consumo de factores, mayor será la cantidad de producto obtenida".

Asimismo, define que la empresa como agente económico que persigue el logro del máximo beneficio posible, tiene que desarrollar su actividad según el principio de eficiencia: conseguir un determinado nivel de producción con el mínimo consumo de factores productivos, o alternativamente, dada una cantidad de

---

<sup>33</sup> Artículo 4 del Reglamento del Programa Nacional de Empleo por Horas

recursos productivos, explotarlos de manera que logre la máxima cantidad de producto. El principio de eficiencia se resume en algo tan intuitivo como "no despilfarrar recursos", sino aprovecharlos de forma óptima, siempre con la restricción tecnológica de cada momento histórico.

En el caso de la empresa, la eficiencia se mide a través de la productividad, que puede adoptar dos formas:

- a. La productividad técnica que relaciona el output con los inputs en términos físicos (unidades de producto o factor): una empresa es técnicamente productiva o eficiente si consigue la máxima producción a partir de un número determinado de factores, dado un estado de la tecnología. Alternativamente puede decirse que la empresa es eficiente si es capaz de producir una determinada cantidad de producto, con el mínimo consumo de factores.
- b. La productividad económica es una relación entre cantidad de producción y de factores, pero ahora medidos en términos monetarios. Una empresa es económicamente productiva, dada una tecnología, si alcanza el máximo valor monetario de la producción con unos costes determinados. Dicho de otra manera, la empresa es económicamente eficiente si consigue llegar a un determinado valor de la producción, con los mínimos costes posibles.

En cuanto a la productividad parcial, está muy extendido su cálculo en relación al factor trabajo, con el fin de hacer comparaciones entre empresas del mismo sector. También es usual el cálculo de la productividad del trabajo de un país o región, comparando su producción total con el número de trabajadores en activo o con el total de sueldos pagados.

### 2.2.7 Competitividad

Gómez Mena (2005)<sup>34</sup>, La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado. El concepto de competitividad se puede aplicar tanto a una empresa como a un país.

Por ejemplo, una empresa será muy competitiva si es capaz de obtener una rentabilidad elevada debido a que utiliza técnicas de producción más eficientes que las de sus competidores, que le permiten obtener ya sea más cantidad y/o calidad de productos o servicios, o tener costos de producción menores por unidad de producto.

Las ventajas son los elementos que permiten tener mayor productividad en relación a los competidores. Las ventajas se pueden clasificar en ventajas comparativas y ventajas competitivas. Las ventajas comparativas surgen de la posibilidad de obtener con menores costos ciertos insumos, como recursos naturales, mano de obra o energía. Las ventajas competitivas se basan en la tecnología de producción, en los conocimientos y capacidades humanas. Las ventajas competitivas se crean mediante la inversión en recursos humanos y tecnología, y en la elección de tecnologías, mercados y productos,

---

<sup>34</sup> Gómez Mena (2005) "La competitividad después de la devaluación" Concepto extraído de <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>.

Garay (1990)<sup>35</sup>, muestra algunos conceptos de competitividad como ser: Grado en que una nación puede, bajo condiciones de mercado libre, producir bienes y servicios que satisfagan los requerimientos de los mercados internacionales y, simultáneamente, mantener o expandir los ingresos reales de sus ciudadanos (President's commission on industrial competitiveness, 1985).

Según Garay, algunas definiciones incorporan nivel de vida, como ser la definición de competitividad de la Harvard Business School, que consiste en la habilidad de un país para crear, producir y distribuir productos o servicios en el mercado internacional, manteniendo ganancias crecientes de sus recursos.(1988)

Otra definición, señalada es el grado por el cual un país en un mundo de competencia abierta, produce bienes y servicios que satisfacen las exigencias del mercado internacional y simultáneamente expande su PIB y su PIB per cápita al menos tan rápidamente como sus socios comerciales (Jones y Treece, 1988).

### **2.2.8 Empresa**

Definición abc (2007-2014), define La empresa como una organización con fines de lucro que otorga un servicio o bien a la sociedad. Desde el punto de vista de la economía, una empresa es la encargada de satisfacer las demandas del mercado. Para lograr sus objetivos esta coordina el capital y el trabajo y hace uso de materiales pasivos tales como tecnología, materias primas, etc.

Según su actividad, las empresas se clasifican en empresas de servicios, comerciales, extractivas o industriales; según su dimensión, en microempresa,

---

<sup>35</sup> Luis Jorge Garay (1990), "Estructura Industrial e Internalización1967-1996" extraído de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industriatina/246.htm>

pequeña empresa, mediana empresa o gran empresa; según su forma jurídica, en empresas individuales, societarias o cooperativas; según la titularidad del capital, en empresas públicas, estatales o mixtas; y finalmente, según el lugar donde actúan, las empresas se clasifican en empresas locales, regionales, nacionales o multinacionales.

El origen de las empresas tal como se las concibe hoy día, debe rastrearse en momentos claves del desarrollo del capitalismo, especialmente en el siglo XIX, con la revolución industrial y la difusión de las ideas de Adam Smith. Esta época coincide con los primeros trabajos relativos a cómo administrar y organizar una empresa de modo más sistemático.

La empresa tiene un rol sumamente importante en el desarrollo de la sociedad en general. Además de generar empleo, suministra aquellos bienes y servicios satisfaciendo necesidades en general, otorga créditos motivando la inversión y la posibilidad de compra y hace conocer continuamente productos útiles a través de la publicidad. No obstante, todas estas posibilidades solo tienen lugar en una economía de mercado.

Para que la empresa se desarrolle el Estado, debe garantizar un ámbito apropiado, en este sentido, se deben facilitar las inversiones, brindar seguridad jurídica entre otras.<sup>36</sup>

Alejandro G.G.& Eunice L.T. (2012), definen la empresa como organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos y que son

---

<sup>36</sup> <http://www.definicionabc.com/economia/empresa.php>

importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía. Además, son de las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país.

### **2.2.9 Costos de Producción**

(Definicion.org, s/f), define los Costos de producción, como la valoración monetaria de los gastos incurridos y aplicados en la obtención de un bien. Incluye el costo de los materiales, mano de obra y los gastos indirectos de fabricación cargados a los trabajos en su proceso. Se define como el valor de los insumos que requieren las unidades económicas para realizar su producción de bienes y servicios; se consideran aquí los pagos a los factores de la producción: al capital, constituido por los pagos al empresario (intereses, utilidades, etc.), al trabajo, pagos de sueldos, salarios y prestaciones a obreros y empleados así como los bienes y servicios consumidos en el proceso productivo (materias primas, combustibles, energía eléctrica, servicios, etc.).

### **2.2.10 Capacidad Instalada**

Cañas,C.(2013), define la capacidad Instalada como la disponibilidad de infraestructura necesaria para producir determinados bienes y servicios. Su magnitud es una función directa de producción que puede suministrarse.

En todo sistema de producción o de prestación de servicios, se requiere de una dotación de recursos físicos, humanos, tecnológicos, bienes raíces, maquinaria y equipo para procesar la materia prima e insumos relacionados hasta transformarla en producto terminado o servicios prestados. Esa cantidad de infraestructura constituye la capacidad instalada.

El uso de la capacidad instalada depende de las cantidades producidas, es decir de la ocupación de la infraestructura para generar los bienes y servicios para los cuales fue diseñada. Tal como lo menciona el autor, la preocupación al hablar de capacidad instalada gira en torno a sus niveles de costo, utilización, eficiencia y productividad en su uso.

Al hacer las relaciones entre estas variables se obtienen indicadores, cuya importancia radica en su seguimiento periódico y concluye que: A mayor producción real se obtiene mayor porcentaje de capacidad instalada; Una mayor eficiencia conduce a menores costos unitarios; A mayor productividad se logra mejor utilización de la inversión en capacidad instalada.

Continúa el análisis el autor, mencionando que en general la capacidad instalada se diseña para un uso parcial y no total, asimismo señala que hay reflexiones sobre esto: Expone que un bajo uso de la capacidad instalada significa subutilización de la infraestructura y por ende mayor costo por unidad y que este elemento es determinante en la competitividad del producto o servicio, frente a otros competidores en el mercado. Por el contrario indica que un alto uso de la capacidad instalada, puede conducir a costos unitarios bajos.

A manera de conclusión el autor apunta a que es muy útil introducir en las evaluaciones de las empresas y sus procesos productivos o de servicios, el concepto de la capacidad instalada disponible y utilizada y los indicadores de eficiencia y productividad, los cuales generan un enfoque diferente de apreciación de los negocios.

### 2.2.11 Sector Servicios

(Definición de., 2008), A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia. Por otra parte, es necesario destacar que quienes proveen servicios integran el denominado sector terciario de la escala industrial.

Entre las particularidades intrínsecas a un servicio que permiten diferenciar a éste frente a un producto se pueden citar la intangibilidad (un servicio no puede ser visto, sentido, olido ni escuchado antes de adquirirlo), la heterogeneidad (dos o más servicios pueden resultar parecidos pero nunca serán idénticos ni iguales), la perecibilidad (un servicio no puede ser almacenado), la inseparabilidad (la producción y el consumo se desarrollan de forma parcial o completamente paralelos) y la ausencia de propiedad (quienes contratan un servicio consiguen el derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de una cosa, pero no se vuelven propietarios de él).

En este sentido sería necesario establecer que existen multitud de tipos de servicio dentro de lo que es el citado sector económico. No obstante, entre los más significativos se encuentran los llamados servicios públicos y los servicios privados.

El primer tipo es aquel que se caracteriza porque engloba a una serie de actividades que son realizadas por profesionales que se encuentran trabajando para lo que es la Administración Pública de una ciudad, región o país. Conjunto de

acciones que tienen como objetivo satisfacer necesidades básicas y fundamentales del ciudadano como pueden ser la educación, la sanidad o el transporte.

El segundo tipo de servicios citado, el privado, sin embargo se caracteriza porque define a las actuaciones que son realizadas por profesionales que dependen de empresas e industrias particulares y privadas. En este caso concreto, por tanto, el ciudadano más que como tal ejerce como cliente o consumidor de aquellas<sup>37</sup>.

### **2.2.12 Centro de Atención de Llamadas (Call Center)**

(Definición de, 2006), señala que un 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.

Los trabajadores de un Call Center pueden realizar llamadas (para tratar de vender un producto o un servicio, realizar una encuesta, etc.) o recibirlas (para responder las inquietudes de los clientes, tomar pedidos, registrar reclamos). En algunos casos, el Call Center se especializa en una de las dos tareas (realizar o recibir los llamados) mientras que, en otros, cumplen con ambas funciones por ese medio.

Asimismo, señala que un Call Center puede destinarse a establecer comunicaciones con los clientes actuales y potenciales, los proveedores, los

---

<sup>37</sup> Definición extraída de: [Definición de servicio - Qué es, Significado y concepto](http://definicion.de/servicio/#ixzz3J0slwWQm) <http://definicion.de/servicio/#ixzz3J0slwWQm>

socios comerciales u otros grupos. Su función está determinada por cada empresa: es posible que un Call Center cumpla con diversas funcionalidades, es importante mencionar, que éste puede ser operado por la propia compañía o Tercerizarlos (outsourcing) por una empresa externa.

Outsourcing<sup>38</sup>, es un término inglés generalmente traducido al español como subcontratación, externalización o tercerización. En el mundo empresarial, el outsourcing es un proceso utilizado por una empresa en la que otra empresa u organización es contratada para desarrollar una determinada área de la empresa.

En Inglés, la palabra "out" significa fuera y "source" significa fuente u origen, es decir, la expresión se refiere a una fuente externa. Por lo tanto, una empresa busca una fuente externa que pueda funcionar en un área del negocio de manera más eficiente, obteniendo así más tiempo para centrarse en los aspectos clave de la gestión empresarial.

## **2.3 Marco Legal**

### **2.3.1 Programa Nacional de Empleo por Hora (PRONEH)**

El Decreto 230 – 2010 publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 5 de noviembre de 2010 “Programa Nacional de Empleo por Horas”, fue promulgado sobre la base de las garantías que la Constitución de la República, instituye con relación al empleo: entre ellas se pueden mencionar las siguientes:

- a. Toda persona tiene derecho al trabajo;

---

<sup>38</sup> <http://www.significados.info/outsourcing/>

- b. Toda Persona tiene derecho a escoger libremente su ocupación y a renunciar a ella;
- c. Toda persona tiene derecho a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo; y
- d. Toda persona tiene derecho a la protección contra el desempleo.

Asimismo, se basa en el plan de Gobierno 2010 – 2014, el cual y según los considerandos del Decreto, se nutre de instrumentos de políticas relevantes tales como la “Estrategia de Reducción y erradicación de la pobreza”. Además reconoce como parte fundamental el Plan de Nación y Visión de País como instrumento de reactivación económica y generación de empleo; Integrado como mecanismo para dinamizar y ampliar sustancialmente el mercado de trabajo; e incidiendo en la oportunidad, calidad y mejora de empleo y salarios con la finalidad de propiciar condiciones de vida dignas para la población y mayor competitividad de la economía hondureña.

El Decreto considera imperativo promover programas y proyectos que permitan la ampliación de oportunidades de empleo y acceso al trabajo impulsando la creación, expansión y mejora de las fuentes de trabajo; promover la solidaridad de los sectores organizados para con grupos de población más desprotegidos, es decir aquellos que se encuentran marginados de los beneficios que se derivan del empleo.

Por otra parte el decreto señala que se requieren de medidas de urgencia social, para atender a la población con problemas de empleo y para atender la presión que ejercen los que aspiran a un empleo por primera vez y además que se requiere de medidas inmediatas, ya que el desempleo está provocando un incremento progresivo en los índices de desempleo y subempleo, tendencia que seguirá siendo un obstáculo, mientras no se defina una política nacional de

empleo, se readecúe la normativa sobre la contratación individual y se logre reactivar la economía para que los hondureños accedan a los beneficios que garantiza la Constitución de la República, los convenios internacionales ratificados por Honduras con la OIT y demás leyes de Trabajo y Previsión Social.

En esencia el Decreto 230 – 2010 busca:

- a. Fomentar el empleo;
- b. Evitar el incremento en el índice de desempleo y subempleo;
- c. Lograr que los trabajadores gocen de los beneficios de la Seguridad Social y Salud Ocupacional;
- d. Formación de capital humano, para fomentar la inserción laboral y mejorar los niveles de productividad y competitividad, que redunden en mejores ingresos;
- e. Lograr el pleno uso de la capacidad instalada en el marco de programas de reactivación económica dentro del Plan de Nación y Visión de país;
- f. Estimular la inversión y el empleo en las ramas de actividad económica con mayor capacidad de absorción de mano de obra;
- g. Asegurar que la Población Económicamente Activa, (PEA), grupos sociales vulnerables y jóvenes encuentren un empleo digno con respeto a los derechos laborales;
- h. Lograr que los adolescentes y jóvenes se desarrollen de forma integral para reducir índices de abuso, violencia, delincuencia juvenil y migración.
- i. Respetar los derechos de los trabajadores según la legislación vigente.

### **2.3.2 Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales**

El Decreto 90–2012 que contiene la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, publicada en el Diario Oficial la Gaceta de fecha 18 de julio de 2012 se origina en la necesidad de 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)<sup>39</sup>, para que estimulen la economía Nacional y asegurar beneficios económicos especialmente para los jóvenes desempleados en el país.

La promulgación del Decreto 90–2012 también se basa en la premisa que el comercio de servicios a nivel nacional e internacional manifiestan un estable y robusto crecimiento, lo que trae como consecuencia un crecimiento significativo en el intercambio comercial a nivel mundial.

La ley establece como objetivo, establecer las normas generales y procedimientos bajo los cuales deben funcionar dentro del territorio nacional los Centros de Atención de Llamadas (Call Center) y los Centros de Tercerización de Servicios, (BPO's), así como los beneficios y obligaciones de los titulares que desarrollen, administren u operen los mismos.

La ley, define los Centros de Atención de llamadas como 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 de tele-mercadeo y cualquier otra actividad similar.

---

<sup>39</sup> Subcontratación de Procesos de Negocios, del inglés Busines Process Outsourcing (BPO's)

Por otro lado, los (BPO's) los define como establecimientos que tienen 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.

La aplicación de la Ley corresponderá a la Secretaría de Estado en el Despacho de Industria y Comercio, a través de la Dirección General de Sectores Productivos. Además, señala que la vigilancia y control efectivo del régimen aduanero y fiscal de los sujetos beneficiarios corresponderá a la Secretaría de Finanzas, a través de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI).

Los sujetos beneficiarios de esta Ley son las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras proveedoras de servicios, que realicen actividades por medio de Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y Centros de Tercerización de Servicios Empresariales, (BPO's). La ley crea un régimen fiscal<sup>40</sup> especial para estos centros, entre los beneficios que gozarán las empresas que se acojan a dicho régimen, se destacan:

---

<sup>40</sup> El Decreto 278 – 2013 Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas, Control de las Exoneraciones y medidas Anti evasión publicada en el Diario Oficial La Gaceta de Fecha 30 de diciembre de 2013 en el Artículo 3 modifica el numeral uno del artículo 5 del Decreto 90 – 2012 en el sentido de delimitar que, la exoneración de los impuestos que gravan la importación de equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y equipo de oficina y demás bienes se aplica únicamente a los que tengan relación directa con las operaciones y la ejecución de la actividad incentivada.

- a. La exención total del pago de impuestos arancelarios, cargos, recargos, derechos 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.
- b. La 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

Sin embargo, los ingresos por concepto de salarios y demás rentas personales de quienes trabajen en los Centros de Contacto y los BPO's, si estarán sujetos al pago del Impuesto sobre la Renta de conformidad con la ley de la materia.

Para obtener los beneficios que establece la Ley, las sociedades que operen como Call Center o BPO's debe constituirse como comerciantes individuales o sociedades mercantiles de capital fijo; con un capital mínimo de un millón de lempiras y con finalidad exclusiva para tales actividades.

La autorización para la operación de estos centros dentro del régimen que establece la ley, la emite la Secretaría de Industria y Comercio, (SIC). Además las obliga a inscribirse en un registro especial en la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

## CAPITULO III

### 3. MARCO METODÓLOGICO

#### 3.1 Contexto de la Investigación

La presente investigación tendrá un diseño no experimental, de corte transversal, tipo descriptivo- exploratorio, pues se describirá el impacto del Programa de empleo por hora en la generación de nuevos puestos de trabajo dentro del marco de lo estipulado en el decreto 230-2010. Será de carácter exploratorio, porque se indagará el impacto del programa particularmente en la industria de los Call Center adheridos a éste, durante el período comprendido entre noviembre 2010 y junio de 2013, en los Centros de Atención ubicados en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula.

#### 3.2 Planteamiento de Hipótesis

$H_1$ : El Programa Nacional de Empleo por Horas es un factor de productividad y competitividad que ha contribuido a incentivar a la empresa privada para la creación de nuevos puestos de trabajo en la industria de los Call Center.

$H_2$ : El Programa Nacional de Empleo por Horas es un elemento que favorece a la reducción de costos de mano de obra directa en la operación de los servicios de Call Center, convirtiéndose en una ventaja competitiva para la empresa e incentivo a la Inversión extranjera directa (IED) en este rubro.

#### 3.3 Variables

- Empleo por horas
- Costos de producción
- Productividad
- Competitividad

### 3.4 Definición conceptual y operacional de variables

Cuadro 2. Operacionalización de Variables			
Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Fuente
Empleos por Hora	<p>El empleo es la concreción de una serie de tareas a cambio de una retribución pecuniaria denominada salario.</p> <p>El Empleo por hora según la OIT, son nuevos patrones de trabajo quizás denominados desafortunadamente formas atípicas de empleo. Estas formas incluyen, pero no se limitan a ellas, las modalidades siguientes: trabajo a tiempo parcial, contratos de trabajo de duración determinada.</p>	% de empleados contratados en el marco del programa, de empleo por hora con relación al total de empleados en la industria del Call Center adheridos al programa.	Las empresas de Call Center STSS COHEP SIC
Costos de producción	Valoración monetaria de los gastos incurridos y aplicados en la obtención de un bien. Incluye el costo de los materiales, mano de obra y los gastos indirectos de fabricación cargados a los trabajos en su proceso. Se define como el valor de los insumos que requieren las unidades económicas para realizar su producción de bienes y servicios.	Diferencia entre el costo de la mano de obra de un empleado contratado por hora de y de un empleado permanente a tiempo completo.	Las empresas de Call Center.  Secretaría del trabajo y Seguridad social.
Productividad	En el campo de la economía, se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.). La productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo se invierta en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema: Definición de productividad - Qué es, Significado y Concepto <a href="http://definicion.de/productividad/#ixzz376pjemLQ">http://definicion.de/productividad/#ixzz376pjemLQ</a>	Diferencia entre el precio del servicio ofrecido por un Call Center a su cliente con relación al costo de la mano de obra incurrida en generación de ese servicio remunerada por trabajo efectivo.	Las empresas de Call Center
Competitividad	Es la capacidad de una industria o empresa para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente recursos, que empresas o industrias semejantes en el resto del mundo durante un cierto período de tiempo (Haguenauer, 1990). <a href="http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industria/latina/246.htm">http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industria/latina/246.htm</a> ,	Diferencia entre el precio de un servicio de Call center en Honduras con relación al precio de ese servicio en EEUU .  % de centros educativos bilingües.	INE  Secretaría de Educación

### 3.5 Diseño de Muestra

El muestreo fue no probabilístico o propositivo. El universo de Centros de Atención de Llamadas en el país, a diciembre 2013 está compuesto por trece empresas, (doce de inversión Privada y una de inversión pública), de este universo, siete Call Center están adheridos al Programa Nacional de Empleo por Hora, siendo esta la población objeto de estudio.

Se calculó el tamaño de muestra, según la fórmula estadística de cálculo de muestra para poblaciones finitas, con un nivel de confianza de 95% y un error de 5%.

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{7 * (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 * (7 - 1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)} = 7$$

Mediante este cálculo resultó una muestra de siete Call Center, equivalente al tamaño de la población, es decir un censo. No obstante, esto no se logró debido a que tres Call Center ubicados en Altia Bussines Park, en la Ciudad de San Pedro Sula no accedieron a ser entrevistados.

Alternamente y considerando que la población es pequeña se consideró trabajar con una muestra no probabilística o dirigida, donde el tamaño de la muestra no se define con base a fórmulas de probabilidad, sino que el tamaño de la muestra depende de otros criterios que en este caso estaría definido por el acceso a la información de los Call Center (Hernández, 2010, p. 176). Por tanto, la muestra se reduce a cuatro Centros de Atención de Llamadas: dos en Tegucigalpa y dos en San Pedro Sula.

La recolección de la información se hizo a través de fuentes Secundarias, mediante la revisión de estudios realizados por instituciones como la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (STSS), El Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP), La Secretaria de Industria y Comercio (SIC), Banco Central de Honduras (BCH), Instituto Nacional de Estadísticas (INE), e informes, monografías y libros obtenidos de archivo electrónicos. La información obtenida de fuentes primarias se obtuvo mediante entrevista realizada a las Jefas de departamento de Recursos Humanos de cada uno de los Call Center involucrados en la muestra a quienes se les aplicó una encuesta con el fin de obtener información sobre las condiciones en cuanto a cantidad y calidad de los servicios de los empleados contratados bajo el sistema de Empleo por Hora.

Después del proceso de recolección de la información, los datos obtenidos fueron revisados y debidamente sistematizados mediante una tabla dinámica en Excel.

## CAPITULO IV

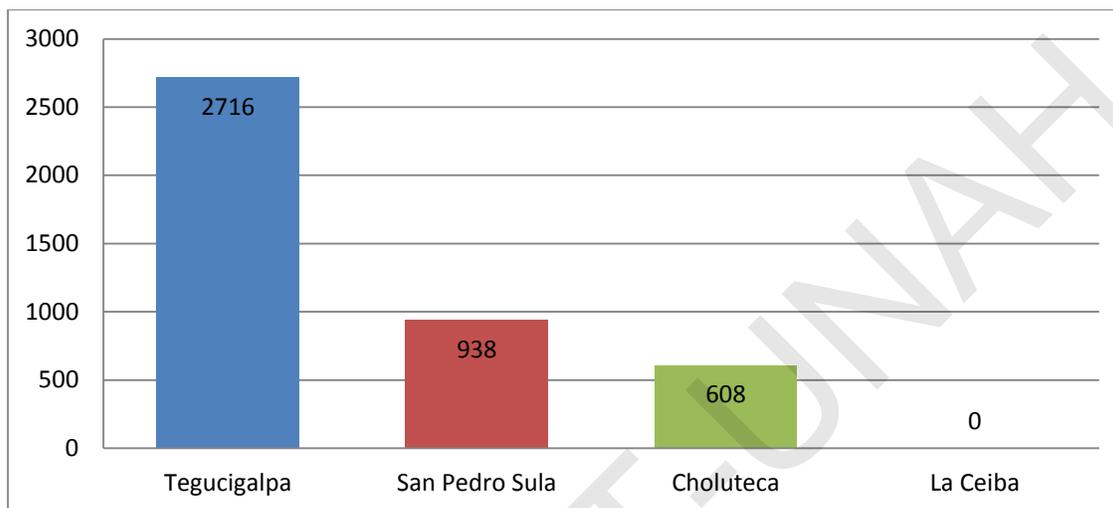
### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la investigación, analizando en primer lugar el alcance del Programa Nacional de Empleo por Hora en la creación de nuevos puestos de trabajo a nivel nacional, basada en la información presentada por la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social en su informe al 30 de junio de 2013. Posteriormente se revelan los hallazgos de la investigación realizada en los Centros de Atención de Llamadas (Call Center) dentro del marco del PRONEH como también el análisis del nuevo sistema de flexibilidad de contratación por tiempo efectivo como factor de productividad que genera una ventaja competitividad y estímulo a la Inversión extranjera Directa en el país.

#### 4.1 Número de empresas por ciudad adheridas al (PRONEH) en el periodo de noviembre 2010 a Junio 2013

El informe de la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (STSS), a junio de 2013, registra la información de las empresas adheridas al PRONEH, clasificadas por región, tamaño de empresa y actividad económica; asimismo, presenta una relación por ciudad de los contratos captados por la STSS.

**Gráfico 1. Número de Empresas Inscritas en el PRONEH  
noviembre 2010 a junio 30 de 2013**



Fuente: Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (junio 2013)

El gráfico No. 1 muestra que al mes de junio de 2013 se han acogido al PRONEH, la cantidad de 4,292 empresas, siendo en la Ciudad de Tegucigalpa, donde se concentra la mayor cantidad de éstas (2,716), En la ciudad de la Ceiba el programa inició en el mes de junio de 2013, por tal razón aún no se cuenta con información.

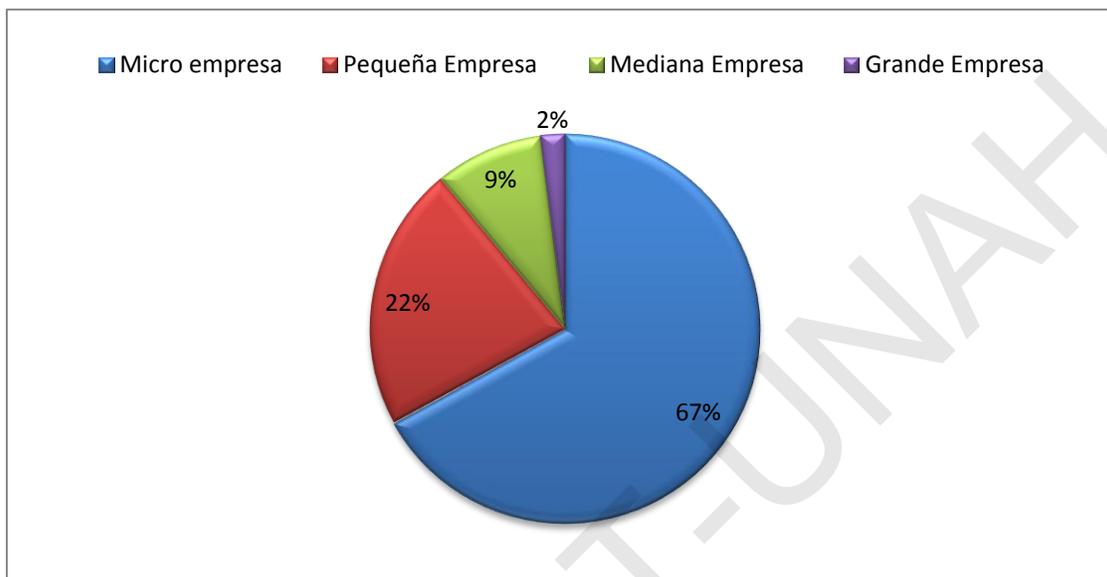
**Tabla 1. Porcentaje de Empresas Adheridas al PRONEH  
Según Actividad Económica**

Actividades	%
Comercio al por mayor y menor, restaurantes y hoteles	34.0%
Establecimientos financieros bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas	26.8%
Servicios Comunitarios sociales y personales	16.2%
Industrias Manufactureras	7.7%
Transporte almacenamiento y comunicaciones	7.1%
Actividades de Investigación y seguridad, actividades de limpieza y edificios	2.6%
Empresas acogidas a la Ley de Zona libres	2.6%
Explotación de minas y canteras	1.1%
Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca	0.8%
Construcción	0.5%
Actividades de Hospitales	0.5%

Fuente Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (junio 2013)

El sector servicios, representa el mayor porcentaje de empresas adheridas al Programa, principalmente aquellas que desarrollan actividades de comercio al por mayor y menor, restaurantes y hoteles (34.0%); le sigue en importancia los establecimientos financieros, bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas (26.8%) y servicios comunitarios sociales y personales (16.2%).

**Gráfico 2. Porcentaje de Empresas Adheridas al PRONEH, Según Tamaño**



Fuente: Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (junio 2013)

La micro y pequeña empresa representan el mayor porcentaje (89%) de empresas acogidas al PRONEH, solamente el 2% corresponde a empresas grandes.

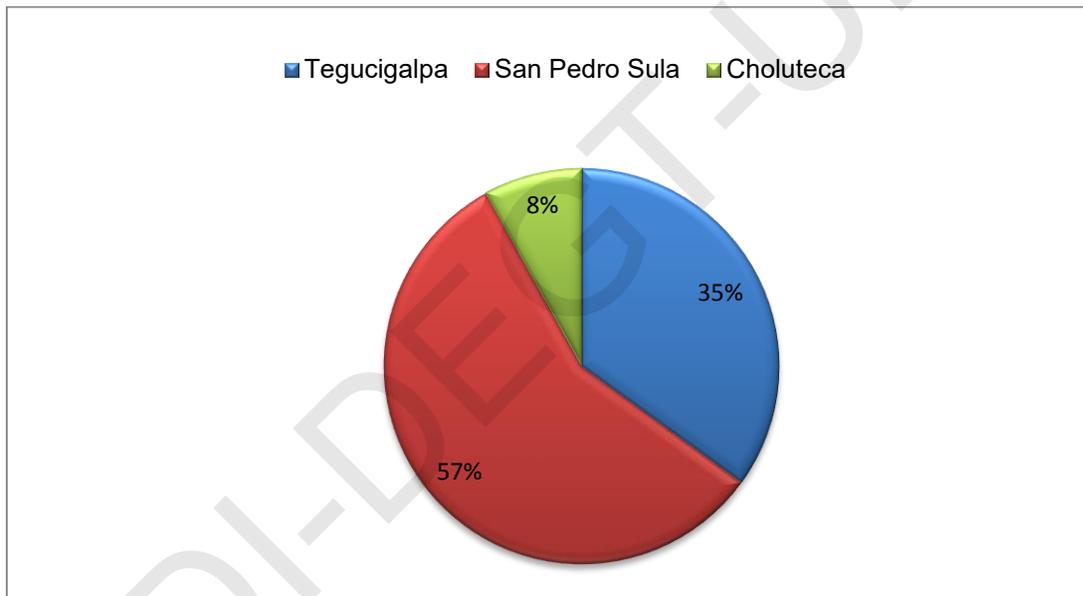
**Tabla 2. Número de Empleos Registrados por la STSS, Noviembre 2010- junio 2013**

Ciudad	Contratos Inscritos	Contratos no Inscritos	Total
Tegucigalpa	14,464	11,222	25,686
San Pedro Sula	20,257	21,803	42,060
Choluteca	2,931	2,580	5,511
La Ceiba	0	0	0
<b>Total</b>	<b>37,652</b>	<b>35,605</b>	<b>73,257</b>

Fuente: Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (junio 2013)

La Tabla No.2, muestra un total de 73,257 nuevos contratos de empleos registrados en la STSS bajo la modalidad de contratación del Programa por hora, de estos el 54% están inscritos en el programa y el 46%, corresponde a empresas que han aplicado la modalidad de empleo por hora, pero aún no han inscrito sus contratos en la STSS, y han sido identificados en las auditorias que realiza la STSS. Asimismo, el informe, indica que la mano de obra no calificada representa el 80% del personal contratado bajo este sistema y el 20% corresponde a mano de obra calificada.

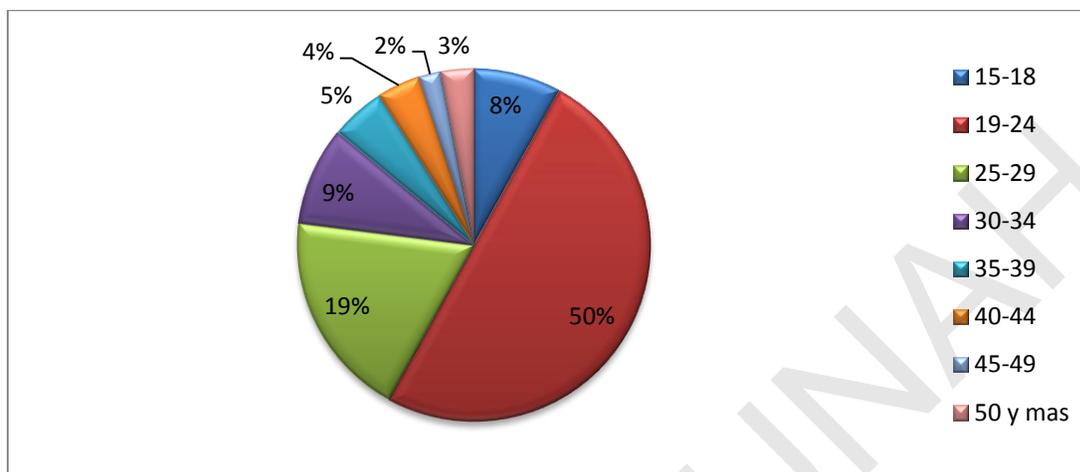
**Gráfico 3. Porcentaje de Empleos Generados en el Marco del PRONEH, según Ciudad**



Fuente: Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (junio 2013)

En la ciudad de San Pedro Sula es donde se registra el mayor porcentaje (54%) de los contratos registrados en el PRONEH, seguido de Tegucigalpa con un 38%, y la ciudad de Choluteca en un menor porcentaje (8%)

**Gráfico 4. Porcentaje de Población Empleada en el marco del PRONEH, Según Rango de Edad**



Fuente: Secretaria de Trabajo y Seguridad social (junio 2013)

En el gráfico No.4 se observa que alrededor del 77% de las personas empleadas bajo este sistema de contratación son personas jóvenes, con edades entre 15 y 30 años.

**Tabla 3. Empleo generado por el PRONEH en la población joven vrs. Población joven con problema de Empleo**

Rango de Edad	PEA	Ocupada	Desocupada	Sub empleo Visible	Sub empleo Invisible	Población con problema de empleo	Empleo Generado por el PRONEH
15-18	328,207	309,248	18,959	45,891	103,894	168,744	5,860
19-24	613,314	565,438	47,876	75,089	275,405	398,369	36,629
25-29	419,190	395,036	24,153	55,088	177,051	256,293	13,919
Total	1360,711	1269,723	90,988	176,068	556,350	823,406	56,408

fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). XLIV Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples, mayo 2013

Según datos presentados en la Tabla no.3, la cantidad de población joven con problema de empleo (desocupados, subempleo visible y subempleo invisible), en edades entre 15 y 29 años, es de 823,406 personas, y el número de empleos

generados por el PRONEH, según el informe de la STSS a junio 2013 es de 56,408 empleos, lo que representa un 6.85% de esta población.

#### 4.2 Evaluación del Programa Nacional de Empleo por Horas en los Centros de tercerización de Atención de Llamadas (Call Center)

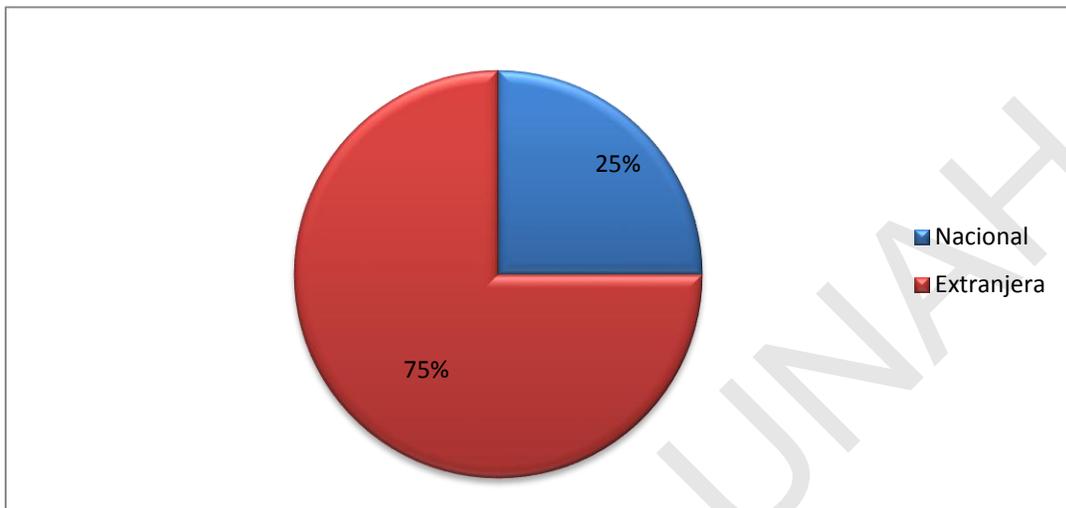
Los datos recopilados para el presente análisis se obtuvo mediante entrevista y encuesta aplicada a cada responsable de los Call Center muestreados. Posteriormente esta información fue sistematizada para su análisis, en donde se destaca aspectos generales de los Centros, como: tipo de inversión, motivos para invertir en Honduras, número de empleados contratados por hora, perfil requerido para el aspirantes a una plaza, formas de medición del desempeño de los empleados y la experiencia y valoración del Programa de empleo por hora de parte de la empresa.

**Cuadro 3. Datos Generales Empresas de Call Center**

Nombre de la Empresa	Lugar donde opera	Año de Inicio de Operaciones	Origen del Capital de Inversión
Resuelva de Honduras	Tegucigalpa	2009	El Salvador
Collective Solution LLC	San Pedro Sula	2010	Estados Unidos
Office Sense S.de R.L.	San Pedro Sula	2011	Estados Unidos
LL Contac Center	Tegucigalpa	2013	Honduras

Fuente Propia: de la información recopilada enero 2014

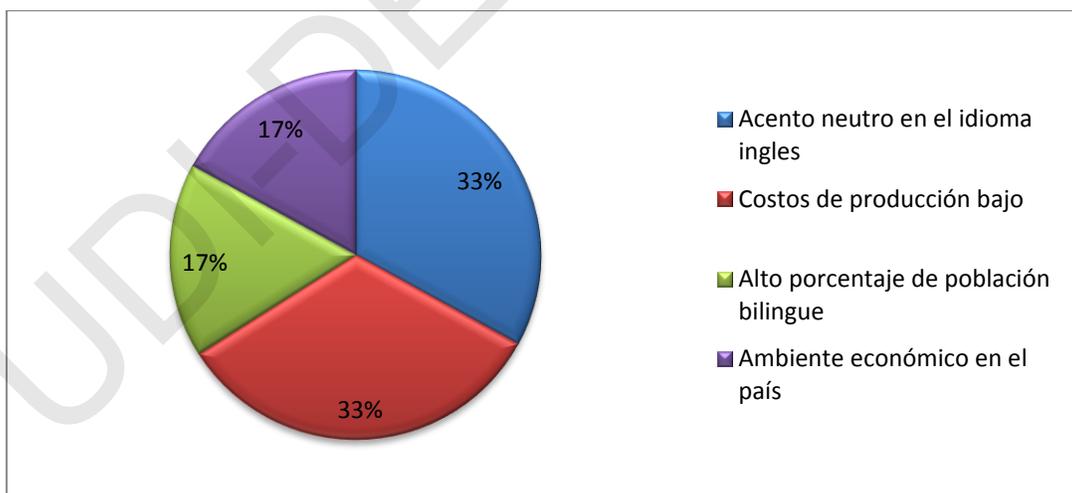
**Gráfico 5. Origen de la Inversión en Call Center**



Fuente propia: de la Información recopilada enero 2014

El gráfico No. 5, muestra que el 75% de la inversión en los Call Center es de origen extranjero, y el 25% de inversión nacional.

**Gráfico 6. Razones para invertir en Honduras**



Fuente propia: de la Información recopilada ,enero 2014

Acento neutro y costos de producción más bajos, son de las principales razones que motivaron a los Call Center a invertir en Honduras, Alto porcentaje de población Bilingüe y el ambiente económico fueron mencionados en menor porcentaje.

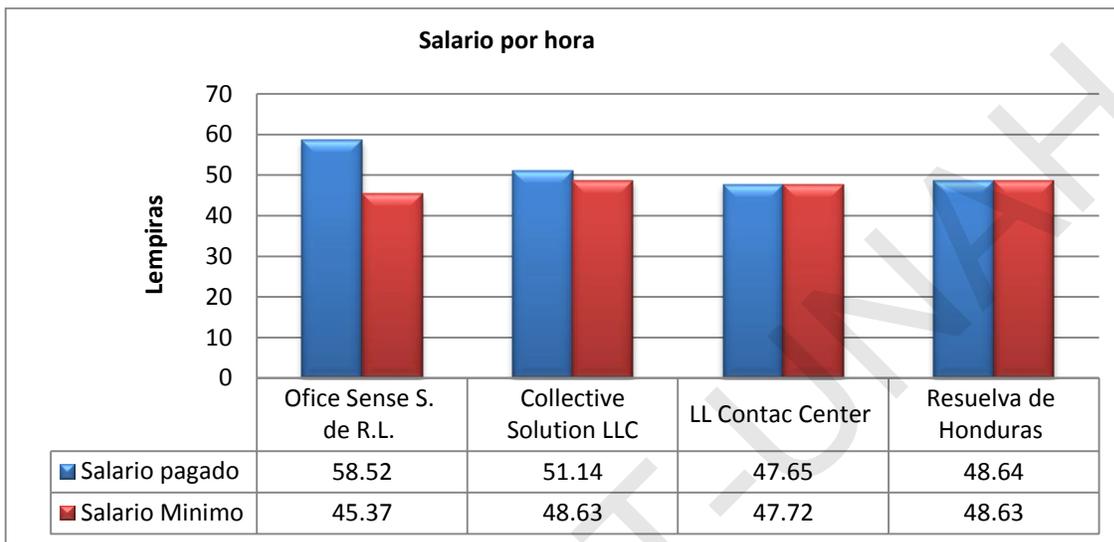
**Tabla 4. Porcentaje de empleados en el marco del PRONEH, con relación al total de empleados, por Call Center**

CALL CENTER	Total de Empleados	Empleados por Hora	Porcentaje de empleados por horas
OFFICE SENSE S DE R .L.	27	8	29.6
COLLECTIVE SOLUTION LLC	700	140	20.0
LL CONTAC CENTER	70	50	71.4
RESUELVA DE HONDURAS	245	175	71.4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1042</b>	<b>373</b>	<b>35.7</b>

Fuente propia: de información recopilada, enero 2014

Alrededor del 36.0% de los empleados de los Call Center investigados están contratados bajo el programa de Empleo por Horas, cabe señalar que en LL Contac Center y Resuelva de Hondura, éstos representan el 71% del total de empleados.

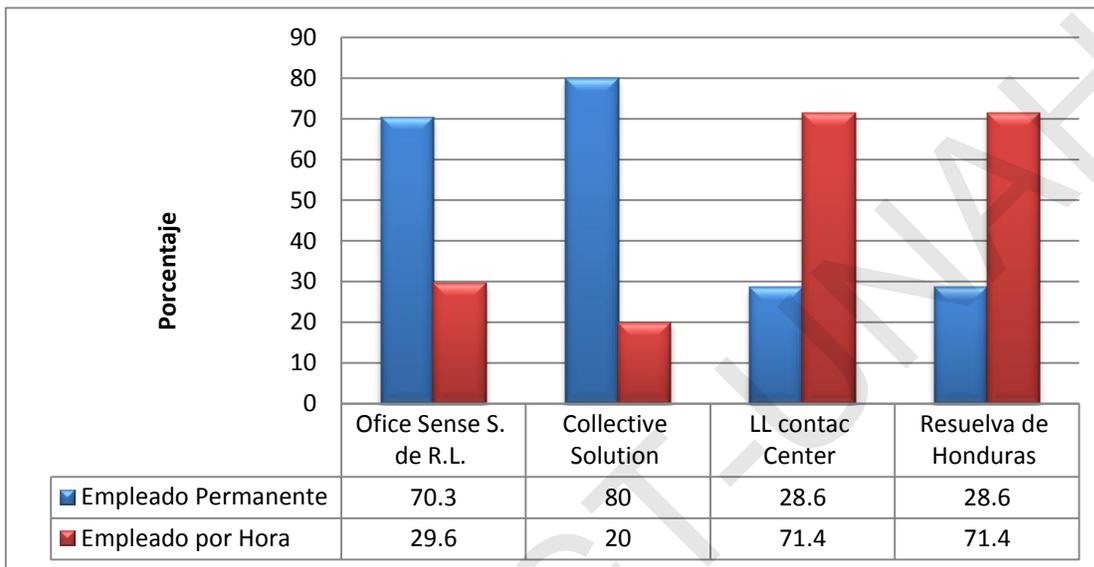
**Gráfico 7. Remuneración por hora de trabajo en Call Center con relación al valor por hora de trabajo según salario mínimo establecido**



Fuente propia: de la Información recopilada enero 2014

La mayoría de los empleados de los Call Center investigados, reciben una remuneración por hora de trabajo equivalente a lo que se estipula en la tabla de salarios mínimos aprobada por la STSS según tamaño y rubro de la empresa. La empresa que ofrece una mayor remuneración es Office Sense S.de R.L. con un valor de 28% por encima del salario mínimo correspondiente.

**Gráfico 8. Porcentaje de empleados en Call Center, Según tipo de contratación**

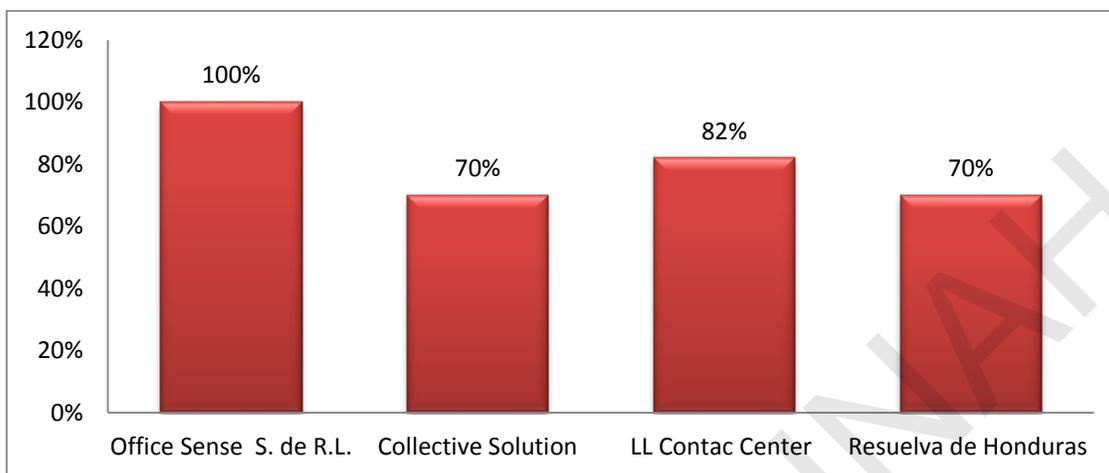


Fuente propia: de la Información recopilada enero 2014

Alrededor del 36.0% de los empleados de los Call Center investigados, están contratados bajo el programa de empleo por horas, en algunos Centros como Resuelva de Honduras y LL Contac Center, este porcentaje alcanza el 67.4% y 71.4% respectivamente

### 4.3 Uso de la Capacidad Instalada

El uso de la capacidad instalada es un factor importante en la medición de la eficiencia y productividad de una empresa y esta depende de la ocupación de la infraestructura para generar los bienes y servicios para los cuales fue diseñada.

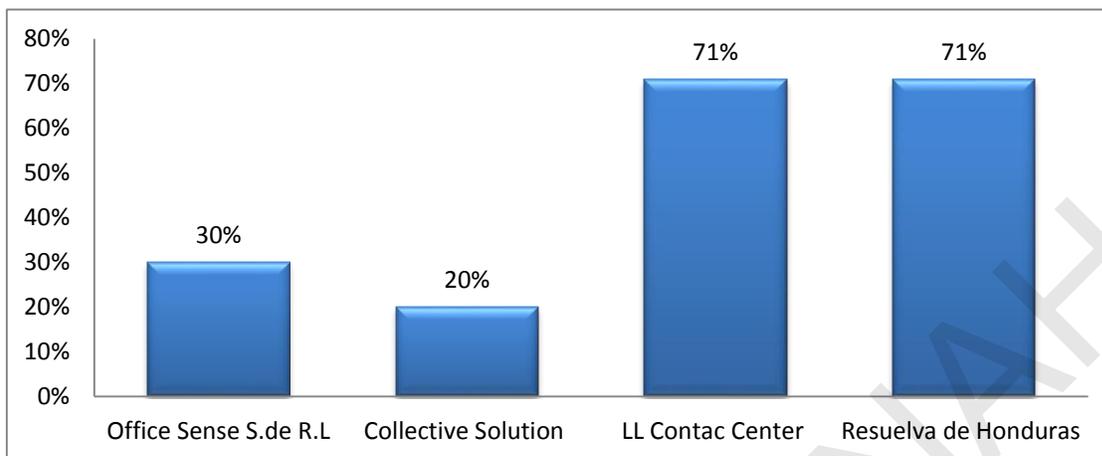


Fuente propia: de la Información recopilada enero 2014

**Gráfico 9. Porcentaje de uso de la Capacidad Instalada en Call Center**

El gráfico No. 9, muestra el porcentaje de uso de la capacidad instalada de los Call Center, siendo Collective Solution y Resuelva de Honduras, los que muestran un bajo uso de su capacidad, no así OFFICE SENSE que está haciendo uso del 100% de la misma.

**Gráfico 10. Porcentaje de la capacidad Instalada, cubierta por Empleados por Hora, según Call Center**



Fuente Propia: de la información recopilada enero 2014

El 71% de la capacidad instalada utilizada en Call Center como Resuelva y LL Contac Center, está siendo utilizada por empleados por hora. Mientras que en Office Sense y Colecctive Solution esto ocurre en menor porcentaje (30% y 20% respectivamente).

#### 4.4 Calificación del Recurso Humano Contratado en los Call Center

El personal que labora en los Call Center son en su mayoría jóvenes universitarios o pasantes de carreras universitarias con educación Bilingüe con un alto nivel de calidad y con un acento neutro, lo que permite poder comercializar el servicio a diferentes empresas a nivel internacional. Esta cualidad, le da la oportunidad a la empresa de ofrecer servicios de alta calidad, eficiencia y efectividad en sus funciones y a un bajo costo, lo que posiciona el recurso humano del país como una ventaja competitiva.

La Secretaría de Educación Pública de Honduras, ha publicado la cantidad de centros de educación existentes en el país en el mes de marzo del 2013, en el cual expresa que existen: 23,219 centros educativos de los cuales: 21,425 son

oficiales; 1,668 son privados y 106 semioficiales. De los 1,668 Centros Educativos Privados, 1,366 son bilingües <sup>41</sup> .

**Tabla 5. Porcentaje de Centros Educativos Biligues en Honduras**

	Total	Porcentaje del Total	Total Centros de educación privada bilingües	Porcentaje de centros de educación bilingües del total de centros privados
<b>Total Centros de educación a nivel nacional</b>	23,219	100%		
<b>Total Centros de educación oficiales</b>	21,425	92%		
<b>Total Centros de educación Semioficiales</b>	106	1%		
<b>Total Centros de educación Privados</b>	1,668	7%	1,366	82%

Fuente: Censo de la Secretaria de Educación marzo 2013

<sup>41</sup> Censo de la Secretaria de Educación de Honduras

Los centros de enseñanza bilingüe en Honduras, representa alrededor del 6% a nivel nacional y de los Centros educativos privados representan alrededor del 82%.

#### 4.5 Medición de La Productividad de un Empleado Contratado por Tiempo de Trabajo Efectivo

El siguiente análisis se basa en la medición de la productividad del trabajo realizado por un empleado contratado por tiempo efectivo con relación a un empleado contratado con una jornada completa de ocho horas, un comparativo para medir la productividad cuando una actividad requiere solamente seis horas de trabajo al día.

**Cuadro 4. Análisis de Productividad y Competitividad**

Empresa de Call Center							
Resuelva de Honduras		LL Contac Center		Collective Solution		Officce Sense	
<b>Salario por hora, según tipo de contratación</b>							
Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas	Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas	Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas	Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas
48.64	48.64	47.65	47.65	51.14	51.14	58.52	58.52
<b>Costo por hora para la empresa por trabajo efectivo</b>							
Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas	Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas	Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas	Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas
$(48.64*8)/6$ 64.85	$(48.64*6)/6$ 48.64	$(47.65*8)/6$ 63.53	$(47.65*6)/6$ 47.65	$(51.14*8)/6$ 68.19	$(51.14*6)/6$ 51.14	$(58.52*8)/6$ 78.03	$(58.52*6)/6$ 58.52
<b>Costo unitario por llamada, una estimación de 10 llamadas por hora</b>							
Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas	Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas	Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas	Jornada Normal 8 horas	Empleo Por hora 6 horas
$64.85/10$ <b>6.49</b>	$48.64/10$ <b>4.86</b>	$63.53/10$ <b>6.35</b>	$47.65/10$ <b>4.76</b>	$68.19/10$ <b>6.82</b>	$51.14/10$ <b>5.14</b>	$78.03/10$ <b>7.80</b>	$58.52/10$ <b>5.85</b>

Fuente: Elaboración propia con la Información recopilada enero 2014

El cuadro No. 4, muestra un análisis comparativo entre el costo de una llamada realizada por un empleado contratado a tiempo completo (ocho horas), con el costo de una llamada realizada por un empleado contratado por el tiempo efectivo de seis horas.

Por ejemplo en el caso del Call Center “Resuelva de Honduras”, se observa que el costo por hora de ambos empleados de Lps.48.64, pero, al valorar la hora de trabajo por tiempo efectivo, el costo por hora del empleado contratado a tiempo completo + es de Lps.64.85 ( $48.64 \times 8$  horas que tiene la jornada, dividido entre el trabajo efectivo de 6 horas). Sin embargo, el empleado contratado por tiempo efectivo, el costo por hora se mantiene en Lps.48.64 ( $48.64 \times 6$  horas de contrato, dividido entre las 6 horas de trabajo efectivo).

El costo de una llamada (en promedio de 10 llamadas por hora) realizada por el empleado contratado a tiempo completo de Lps.6.49 y costo de la misma llamada realizada por el empleado contratado por tiempo efectivo, es de Lps.4.86 revelando un diferencial de Lps.1.63 por llamada que en términos porcentuales equivale a un 25% ( $4.86/6.49 \times 100$ ), más bajo del empleado contratado bajo el PRONEH.

Con base a este análisis, se puede concluir que la contratación de un trabajador por tiempo efectivo, permite a la empresa, hacer un mejor uso del recurso humano al ser éste más productivo, alcanzar mayores niveles de eficiencia y la maximización de beneficios.

**PRUEBA DE HIPOTESIS No.1**

El PRONEH mediante la flexibilización de horarios de contratación permite a las empresas de Call Center tener acceso a recurso humano calificado, al ser personal joven universitario o pasantes universitario con formación bilingüe de alto nivel y con acento neutro, permitiéndole a la empresa ofrecer servicio eficiente de calidad y a un bajo costo, lo que se traduce en un factor de productividad y estímulo para la inversión nacional y extranjera.

**PRUEBA DE HIPOTESIS No.2**

El uso eficiente del factor trabajo permite a la empresa de Call Center minimizar sus costos de operación, permitiéndole alcanzar mayor competitividad y mayor beneficio económico que es el objetivo final de toda empresa.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

En el marco de los objetivos y preguntas orientadoras de esta investigación, se hace una reflexión concluyente sobre la evaluación del impacto del Programa Nacional de Empleo por Hora (PRONEH). Esta evaluación se hace con base en dos objetivos: el primero, evaluar los resultados del PRONEH como incentivo para la creación de nuevos puestos de trabajo y estímulo a la inversión privada en la actividad de servicios, particularmente en el rubro de los Call Center. El segundo, analizar el sistema de flexibilidad de contratación de mano de obra que ofrece el Programa y su impacto en la reducción de costos unitarios de producción, y determinar si puede considerarse como un factor de productividad y competitividad.

Las principales conclusiones que se derivaron de la presente investigación son las siguientes:

- En términos generales el presente estudio revela, que en dos años y medio de implementado el PRONEH, ha habido una respuesta positiva hacia el programa al haberse inscrito la cantidad de 4,292 empresas, reportando un total de 73,257 nuevos empleos, principalmente en la ciudad de Tegucigalpa. Cabe señalar que el 89% de las empresas acogidas a este programa pertenecen a la pequeña y mediana empresa y 77% corresponden al sector servicios. Estas empresas se han visto beneficiadas al contratar personal por trabajo efectivo y minimizar sus costos de producción lo que les permite mantenerse en el mercado pues estas empresas presentan dificultad para pagar los montos estipulados como salarios mínimos, debido a la escasa eficiencia y productividad en el ejercicio de sus actividades.

- El PRONEH, no ha tenido un alcance significativo como estímulo e incentivo en aquellos sectores productivos de mayor absorción de mano de obra, como lo es la Agricultura, el sector construcción y la industria manufacturera; de éstos únicamente el 10% se han acogido al programa, la agricultura representa escasamente el 0.52%
- El porcentaje de puestos de trabajo generados por el PRONEH, para la población joven (15-29 años), representa un 6.85% con relación al total de jóvenes con problemas de empleo en este mismo rango de edad, por lo que se evidencia que a nivel nacional el Programa en sus dos y medio años de duración no logró un porcentaje significativo en la creación de nuevos puestos de trabajo para este segmento de población.
- En el caso específico de los Call Center, se encontró que solamente siete de trece Call Center se adhirieron al Programa de Empleo por Hora, lo que manifiesta que aún no hay una aceptación generalizada del programa en este rubro. Algunas razones que se esgrimen, es por política interna de las empresas internacionales o por que el programa no es una ley de carácter permanente, lo que significa que las empresas esperan garantías estables para tomar decisiones en materia de empleo.
- De las siete empresas de Call Center adheridas al PRONEH, únicamente se obtuvo información de cuatro de ellas, dos en Tegucigalpa y dos en San Pedro Sula, debido a que los tres Centros restantes ubicados en Altia Business Park, no permitieron el acceso para la presente investigación.
- En los cuatro Call Center evaluados, se evidencia un impacto positivo del PRONEH, pues en promedio, el 36.8% de los empleados de estos Centros

están contratados bajo el Programa de empleo por hora, lo que demuestra que estas empresas han valorado los beneficios que ofrece el Programa a través del sistema de contratación con horarios flexibles, expresando satisfacción con el Programa al poder contratar personal de acuerdo a las demandas de servicio de sus clientes sean estos nacionales o extranjeros, pues los tiempos de servicios solicitados son variables y al acogerse a este Programa reportan mayores beneficios, por la reducción de costos al contratar personal por tiempo efectivo, lo que ha contribuido a la expansión de las empresas generando mayores niveles de empleo.

- En cuanto al uso pleno de la capacidad instalada, según el estudio se puede decir que los Call Center están haciendo un uso aproximado entre 70% y 80 % de la misma. Empresas como Resuelva de Honduras y LL Contac Center ocupan el 71% de su capacidad instalada con empleados por hora. Lo que demuestra que el Programa ha contribuido a que estas empresas hagan un mayor uso de la capacidad instalada, lo que se traduce en una reducción de sus costos fijos, alcanzando mayor nivel de eficiencia y productividad.
- El Programa Nacional de Empleo por Hora mediante la disposición de horarios flexibles ha permitido a los Call Center, disponer de personal calificado universitarios o pasantes universitarios, bilingües de alto nivel y a un bajo costo. El recurso humano calificado desarrolla habilidades y destrezas que mejoran sus competencias por encima del empleado promedio lo que se vuelve una ventaja competitiva para la empresa.
- El idioma inglés que hablan los jóvenes de nuestro país tiene un acento neutro lo que es considerado y valorado por las empresas nacionales y extranjeras

como una ventaja competitiva que favorece la oferta de un servicio eficiente y de calidad en cualquier parte del mundo.

- Una desventaja para la empresa con este sistema de contratación flexible, es la alta rotación de personal. Al ser un empleo por hora, el empleado no ve beneficios laborales de largo plazo, por lo que algunos abandonan sus puestos de trabajo en cualquier momento incluso a media jornada, representando pérdidas para la empresa al repetir largos procesos de reclutamiento de personal y emplear tiempo y dinero en nueva capacitación, por lo que en nuevas investigación se sugiere considerar este costo en la medición de sus utilidades.
- La remuneración por hora que reciben la mayoría los empleados contratados en los Call Center, es equivalente al salario mínimo establecido por el PRONEH, el cual tiene un atractivo aparentemente, pues incluye un plus de 20% por los derechos laborales irrenunciables, no obstante, no se puede considerar un salario digno, considerando que son personas con un nivel educativo de medio a superior o pasante universitario, además bilingüe y con habilidades y destrezas de mayor competencia, que los hace más productivos.

Esta condición es aprovechada por la empresa para ofrecer un servicio de calidad a un bajo costo, pero va en detrimento de las expectativas salariales de los jóvenes que les permita mejorar sus condiciones de vida.

- El capitalismo globalizado y las políticas neoliberales de libre mercado, han cambiado los procesos de producción y las relaciones económicas y laborales, mediante la desregularización y liberalización económica donde no hay barreras al país origen en cuanto a la producción y distribución de los bienes y

servicios. El avance tecnológico ha ido relegando el uso de mano de obra en los procesos de producción generando desequilibrios en el mercado de trabajo.

La transición de un modelo de Estado de bienestar a un modelo desregulado ha llegado a transformar entre otras al mercado laboral con la puesta en práctica de la flexibilización en los sistemas de contratación, pasando de la jornadas de trabajo tradicional y todos los beneficios que esto conlleva para los trabajadores, a un sistema de contratación que si bien ha dinamizado las relaciones de trabajo y promovido la productividad y competitividad, va encaminada a una mayor acumulación de riqueza para las empresas, pero por otro lado, a una precaria condición laboral que va en detrimento del ingreso y nivel de vida de las y los trabajadores.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que el Gobierno de la Republica desarrolle políticas públicas que conlleven cambios en los programas de la educación nacional con mayor reforzamiento bilingüe y tecnológico así como como en los aspectos de salud y seguridad social, que conduzcan a lograr mayor nivel de productividad del recurso humano y así elevar la competitividad de las empresas, atraer mayor inversión al país y lograr disminuir las altas tasas de desempleo y subempleo en el país.
- Reforzar programas que transformen las actitudes y aptitudes del recurso humano que, más capacitado pueda desarrollar destrezas y habilidades, para ofrecer su fuerza de trabajo a mejores niveles salariales y mejores condiciones laborales.
- Se recomienda estimular la inversión nacional y extranjera, no solamente con reducción de costos a través de bajos salarios que es lo que ofrece el

PRONEH, sino buscar eficientar otros factores que son determinantes para estimular de la inversión y la competitividad de las empresas como ser: la reducción de los costos de la energía, incorporación de nuevas tecnologías, innovación y desarrollo de nuevos productos y además, crear un ambiente macroeconómico estable y ofrecer garantías para la seguridad jurídica y ciudadana.

- Si bien es cierto que la flexibilidad laboral instituida por el PRONEH es un estímulo a la creación de puestos de trabajo como es lo en el caso de los Call Center, éste resulta insuficiente para disminuir significativamente el nivel de desempleo y todas las demás formas de subutilización de la fuerza de trabajo. Por tanto se recomienda al Estado diseñar y aplicar una verdadera política de empleo que permita generar suficientes fuentes de trabajo en condiciones más coherentes con el postulado de “Empleo Decente” planteado tripartitamente por la Organización Internacional del trabajo.
- Se recomienda que las instituciones de acceso a la información pública inviertan en mejorar los sistemas de información, pues este es un gran problema en el país al momento de hacer una investigación ya que no disponen de información sistematizada y actualizada.

## 6. BIBLIOGRAFIA

Banco Central de Honduras. Memoria Anual. (2008). Obtenida el 14 de noviembre de 2013 de [http://www.bch.hn/download/memoria/memoria\\_anual\\_2008w.pdf](http://www.bch.hn/download/memoria/memoria_anual_2008w.pdf)

Banco Central de Honduras. Memoria Anual. (2010). Obtenida el 14 de noviembre de 2013 de: [http://www.bch.hn/download/memoria/memoria\\_anual\\_2010.pdf](http://www.bch.hn/download/memoria/memoria_anual_2010.pdf)

Factbook, C. W. (2012). *Index Mundi*,. *Tasa de Migracion Neta*. extraído de [http://www.indexmundi.com/es/honduras/tasa\\_de\\_migracion\\_neta.html](http://www.indexmundi.com/es/honduras/tasa_de_migracion_neta.html)

Banco Interamericano de Desarrollo (2010), La Era de la Productividad. Obtenido de [http://www.iadb.org/research/dia/2010/files/dia\\_2010\\_spanish.pdf](http://www.iadb.org/research/dia/2010/files/dia_2010_spanish.pdf).

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Honduras (2012). Obtenido de <http://www.hn.undp.org/content/honduras/es/home/ourwork/povertyreduction/overview.html>

Ramales O. M.C. (2009), Neoliberalismo y Democracia <http://www.eumed.net/cc/2009b/mcro.htm>

Hernández C. A. (2005), "Política Económica y Desarrollo, el Caso de Honduras" (1era. Edición) Editorial Prografip.

Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (2013). Informe Económico. Obtenido de [http://www.ccit.hn/descargar/informe\\_economico\\_mayo\\_2013.pdf](http://www.ccit.hn/descargar/informe_economico_mayo_2013.pdf)

2010, 26, .01. Inversión privada decreció en 20,020 millones de lempiras. *El Heraldo*, obtenido de <http://archivo.elheraldo.hn/Ediciones/2010/01/26/Noticias/Inversion-privada-decrecio-en-20-020-millones-de-lempiras>

Banco Centroamericano de Integración Económica. Honduras Estrategia de 2010. Obtenido el 10 de marzo de 2014 de: <http://www.bcie.org/uploaded/content/category/1300089048.pdf>

Banco Centroamericano de Integración Económica. Ficha Estadística de Honduras 2010 obtenido de <http://www.bcie.org/uploaded/content/article/1944368211.pdf>

Cuadros resúmenes de indicadores, según características principales de los hogares y la población. Encuesta permanente de Hogares y propósitos múltiples <http://www.trabajo.gob.hn/oml/cuadros-resumenes-de-indicadores-segun-caracteristicas-principales-de-los-hogares-y-la-poblacion.-encuesta-permanente-de-hogares-de-propositos-multiples>

XLIV Encuesta Permanente De Hogares De Propósitos Múltiples – EPHPM – Mayo 2013

<file:///C:/Users/zoila/Downloads/resumen%20ejecutivo%20mayo%202013.pdf>

Colas S. “Diferentes Enfoques del Análisis del Empleo en la Teoría Económica” <http://www.eumed.net/ce/2007b/scg.htm>

Morán, E.J.L, (2007). “*La Economía Comunal*”, obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/335/teoria%20marxista.htm>

Cervantes, H.J (2011) “La jornada de trabajo - flexibilización y desregulación, breve referencia al caso español” extraído de:

<file:///C:/Users/Dalila/Downloads/Dialnet-LaJornadaDeTrabajoFlexibilizacionYDesregulacionBre-4216812.pdf>

Bonilla, E. O. (2012). Referentes teoricos acerca de la productvida dextraido de [http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/co/12/productividad\\_competitividad](http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/co/12/productividad_competitividad).

Porter, E. M. (1991). *La ventaja Competitiva de las Naciones* (1era edición). Argentina Javier Vergara Editor S.A.

Porter, E. M, (2005). ¿Que es Competitividad? [versión electrónica], IESE Business School, Universidad de Navarra. Extraído de [http://www.iese.edu/es/ad/anselmorubiralta/apuntes/competitividad\\_es.html](http://www.iese.edu/es/ad/anselmorubiralta/apuntes/competitividad_es.html)

Fundación Interamericana de Desarrollo, (2009) Honduras la Ubicación Perfecta [versión electrónica], Memoria 2009, extraído de <http://www.hondurasinfo.hn/wp-content/uploads/2012/06/Memoria2009.pdf>

Garay L.J. (sf), Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996- El Enfoque de Ventaja competitiva de Porter. extraído de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industriatina/246.htm>

Rionda J.I (2003). Cambio de patrones en la migración y la distribución territorial de la población en la re-estructuración económica (Occidente de México, 1950 – 2000), extraído de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/jirr/index.htm>

Gómez, M. (2005), La competitividad después de la devaluación, extraído de <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>.

Definición de empleo extraída de .  
<http://www.definicionabc.com/economia/empleo.php>

*Definicion M.X.* (s/f). Definición de empleo. Extraído de <http://definición.mx/empleo>

Programa Modular de Capacitación e Información sobre Género, P. y. (n.d.). Concepto de Empleo Formal/Informal. Obtenido de [http://white.lim.ilo.org/gpe/ver\\_definicion.php?gloCodigo=183](http://white.lim.ilo.org/gpe/ver_definicion.php?gloCodigo=183)

OIT. (2006). *Trabajo Decente para Todos. Definición de Trabajo Decente.* Obtenido de <http://white.oit.org.pe/portal/especial.php?secCodigo=150>

Definición ABC. (2007-2014). Definición de Empresa. Extraído de <http://www.definicionabc.com/economia/empresa.php>

Alejandro G.G.& Eunice L.T. (2012), *Teoría de la empresa: las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom*, [versión electrónica], Economía: Teoría y Práctica • Nueva época, Número 36, Pág.10, extraído de [http://www.izt.uam.mx/economiatyp/numeros/numeros/36/articulos\\_PDF/36\\_1\\_Articulo.pdf](http://www.izt.uam.mx/economiatyp/numeros/numeros/36/articulos_PDF/36_1_Articulo.pdf)

Definición de Costo de Producción, extraído de <http://www.definicion.org/costo-de-produccionDefi>

Cañas, C. (2013), Sobre la Capacidad Instalada de una empresa, Documentos Planning, No. 1307, extraído el 17 de enero de <http://www.planning.com.co/bd/archivos/Julio2013.pdf>

Definición de (s/f), definición de Servicios. Obtenido de <http://definición.de/servicio/#ixzz3J0slwWQm>

Organización Internacional del Trabajo, Una definición de Contrato de Trabajo extraído de <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/themes/ce.htm>

Villoslaba, N., y Barneto, M. *La eficiencia y la productividad*. Economía 2.0 para bachillerato Extraído el 17 de enero de 2014 de: <https://sites.google.com/site/economia20parabachillerato/temario/tema-4-la-empresa-y-la-produccion/3-la-funcion-de-oferta>.

El concepto del sector servicios, extraído de [http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/para\\_pdf/quincena4.pdf](http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/para_pdf/quincena4.pdf)

Una definición de Flexibilización Laboral, extraído de La flexibilización laboral | La guía de Derecho <http://derecho.laguia2000.com/derecho-laboral/la-flexibilizacion-laboral#ixzz3FLCejf9X>

Una definición de Call Center, extraído de [http://definicion.de/call-center/http://es.wikipedia.org/wiki/Centro\\_de\\_llamadas](http://definicion.de/call-center/http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas)

Significados. Info, Significado de Outsourcing, extraído de <http://www.significados.info/outsourcing/>

Decreto N° 230-2010. Programa Nacional de Empleo por Horas. Diario Oficial La Gaceta. Tegucigalpa, Honduras, 5 de noviembre de 2010. Obtenida el 20 de agosto de 2013 de: <http://www.trabajo.gob.hn/biblioteca-y-documentos/leyes/Programa%20Nacional%20de%20Empleo%20por%20Hora.pdf>

Decreto N° 90 – 2012. Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales. Diario Oficial La Gaceta 18 de julio de 2012. Obtenida el 1 de febrero de 2013, de:

[http://hospedajehonduras.info/cn/transparencia/transpa/images/leyes/2012/Decreto No902012.pdf](http://hospedajehonduras.info/cn/transparencia/transpa/images/leyes/2012/Decreto%20No902012.pdf)

Hernández, S. R. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 edición ed). México McGraw-Hill

Reglamento del Programa Nacional de Empleo por Horas. (2011). Diario Oficial La Gaceta. Tegucigalpa, Honduras.

Instituto Nacional de Estadística (INE). XLIV Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples, mayo 2013.

2009, 30, 06. Conatel aprueba "call centers", *El Heraldo*, obtenido de <http://archivo.elheraldo.hn/Econom%C3%ADa/Ediciones/2009/07/01/Noticias/Conatel-aprueba-call-centers>

Desempleo en Honduras (2013), [http://hondurasdesempleo.blogspot.com/2013/04/desempleo-en-el-ano-2008-el-cafeque-el\\_29.html](http://hondurasdesempleo.blogspot.com/2013/04/desempleo-en-el-ano-2008-el-cafeque-el_29.html)

Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (2013) Informe del Programa Nacional de Empleo por Hora.

## **7. Anexos**

7.1 Cuestionario para la recolección de información en los Call Center

7.2 Decreto 230-2010 “Programa Nacional de Empleo por Hora”

7.3 Decreto 90-2012 “Ley de Fomento a Los Centros de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales”

7.4 Tabla de Salarios Mínimos por Actividad Económica establecido por la STSS año 2013

7.5 Listado de Centros de Atención de Llamadas o Call Center registrados en CONATEL

**CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN SOLICITADA A LOS CENTROS DE  
ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER), ACOGIDOS AL PROGRAMA  
NACIONAL DE EMPLEO POR HORAS**

**DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

<i>Razón o Denominación Social</i>	
<i>Dirección</i>	
<i>Ciudad/Departamento</i>	
<i>Teléfono/Fax</i>	
<i>Correo Electrónico</i>	
<i>Fecha Inicio de actividades</i>	

**INVERSION**

¿La inversión del Call Center es inversión Nacional o extranjera?	Sí <input type="checkbox"/>
	No <input type="checkbox"/>
Sí la inversión es extranjera ¿cuál es el país de procedencia?	
En una escala de 1 a 5, ¿cuál de los siguientes factores, consideraría el mayor incentivo de la inversión de esta empresa en Honduras?	
Programa de Empleo por horas	1    2    3    4    5
Zona Libre	1    2    3    4    5
Ubicación Geográfica	1    2    3    4    5
La Tasa de Desempleo en el país	1    2    3    4    5
La Tasa de jóvenes que hablan inglés	1    2    3    4    5
Costo de la Mano de Obra	1    2    3    4    5
¿Cuál es el monto de la Inversión Inicial?	L.

**EMPRESA**

<p>¿Los Clientes que atiende la empresa son Nacionales o extranjeros?</p>	<p>Sí <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>Si son extranjeros ¿de qué país o países son?</p>	
<p>¿Qué motivo a la empresa a inscribirse en el Programa de empleo por horas?</p>	
<p>¿Cuáles considera Usted que han sido los Beneficios que ha obtenido la empresa, mediante el sistema de contratación de empleo por horas?</p>	
<p>Cuáles son los vacíos que ha encontrado en la Ley del Programa Nacional de Empleo por Horas?</p>	
<p>¿Para cuántos empleados tiene capacidad instalada la empresa?</p>	
<p>¿Cuántos agentes laboran en la empresa?</p>	
<p>¿Qué porcentaje de los agentes son empleados permanentes?</p>	
<p>¿Qué porcentaje de los agentes, son contratados bajo el programa de empleo por horas?</p>	
<p>¿Cuántos empleados han pasado de la condición de empleado por hora a empleado permanente?</p>	
<p>¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir la persona para aplicar al Programa de empleo por horas?</p>	
<p>¿Cómo se mide o evalúa el desempeño o eficiencia o productividad del empleado?</p>	
<p>¿Cuánto es el mínimo de horas que puede laborar un empleado?</p>	
<p>¿Cuánto es el máximo de horas que puede laborar un empleado?</p>	

**SALARIOS**

<i>El salario de un empleado permanente como agente de servicio ¿se calcula con base al salario mínimo?</i>	<i>Sí</i> <input type="checkbox"/>
	<i>No</i> <input type="checkbox"/>
<i>Sí, el salario del empleado permanente es mayor al salario mínimo, ¿Cuál es el valor de ese salario?</i>	
<i>El salario de un empleado por hora como agente de servicio, ¿se calcula en base al salario mínimo?</i>	<i>Sí</i> <input type="checkbox"/>
	<i>No</i> <input type="checkbox"/>
<i>Si el salario del empleado por hora mayor al salario mínimo. ¿Cuál es el valor del salario por hora?</i>	

**DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO**

<i>Nombre completo</i>	
<i>Género</i>	<i>Masculino</i> <input type="checkbox"/>
	<i>Femenino</i> <input type="checkbox"/>
<i>Cargo en la Empresa</i>	
<i>Cuántos tiempo ha desempeñado este cargo</i>	
<i>Nivel educativo</i>	
<i>Profesión</i>	
<i>Su Jornada laboral es:</i>	<i>Tiempo completo</i> <input type="checkbox"/>
	<i>Medio tiempo</i> <input type="checkbox"/>