



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:  
ANÁLISIS SOBRE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES  
LABORALES DE LOS CALL CENTER DE ACUERDO CON LA LEY  
DE EMPLEO POR HORA.**

**ELABORADO POR:  
ODHALYS ELENA PARADA ACOSTA.  
ZAMIR ANTONIO MERAZ MENDEZ.  
DALIA DANEYLA GARCÍA BANEGAS.**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:  
LICENCIATURA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

**ASESOR METODOLÓGICO:  
LICENCIADA CLAUDETTE ANGELU CUBERO GONZÁLEZ**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A.**

**OCTUBRE, 2019.**



### **Dedicatoria**

Cada esfuerzo tiene su recompensa, y lograr terminar este trabajo es una de ellas, porque con el culmino una de las etapas más importantes de mi vida, uno de los últimos pasos para convertirme en profesional. Después de tanta dedicación, estoy aquí escribiendo unas palabras para aquellas dos personas a las que dedico todo este esfuerzo, y esos son mis dos abuelos: Miguel Ángel Acosta Lobo, que, aunque hoy por hoy no puede acompañarme físicamente en este logro, desde el lugar que el este sé que está contento por lo que he logrado y Delma Clorinda Reyes Cruz, por ser la persona más noble que he conocido y por siempre darme ánimos para seguir adelante. ¡Ese trabajo es para ustedes abuelos!

*Odhalys Elena Parada Acosta.*

Tantos años de estudio y dedicación me han dado la oportunidad de estar a un paso más cerca de culminar con mi carrera universitaria. Unos de estos logros es poder terminar este proyecto de investigación, donde es a mi familia quien les dedico este proyecto por apoyarme y darme fuerzas para continuar con esta etapa que está por finalizar.

*Zamir Antonio Meraz Mendez*

El presente trabajo es dedicado a mis padres José Javier García Camacho y Francisca Banegas, por enseñarme a luchar por mis sueños, por estar conmigo en cada paso y demostrarme que si caigo debo levantarme con más fuerza. Por guiarme a cada momento y sobre todo por demostrar su amor día a día con un corazón lleno de alegría y esperanza. Las palabras no son suficientes para describir mi agradecimiento y amor por mis padres ya que mi mayor logro es ser su hija.

*Dalia Daneyla García Banegas*

## **Agradecimiento**

Han sido muchas las personas que han estado detrás del que considero mi éxito, es por eso por lo que es necesario darle gracias a cada una de ellas, ya que sin ustedes no hubiese podido lograr lo que hasta ahora he logrado. Mi total agradecimiento a mis padres, María Elena Acosta Reyes y Julio Cesar Parada Calix, por ser mi ejemplo de perseverancia y acompañarme en cada paso de mi vida, a mi hermana María Celeste por estar siempre en el momento justo, a Oscar Luis Sánchez Tinoco, por ser esa persona que me empuja a luchar, con el objetivo de cumplir mis metas y como último pero no menos importante a mi asesora de tesis Claudette Cubero, por la orientación que hizo posible que terminara con esta valiosa asignación.

*Odhalys Elena Parada Acosta.*

Durante mi periodo en la universidad pase por muchas etapas que me ayudaron a fortalecer mis conocimientos para poder convertirme en un profesional eficiente y con altos valores éticos. Todas estas etapas, incluyendo este proyecto no hubiera sido posible sin el apoyo moral y económico de mis padres Norma Méndez y Oscar Meraz, ellos fueron la base principal de poder llegar hasta aquí, los cuales con mucho esfuerzo y sacrificio lograron darme la oportunidad de estudiar en una de las mejores universidades de este país. Infinitamente estaré agradecido con ustedes y por ser mi ejemplo por seguir.

*Zamir Antonio Meraz Mendez*

## ÍNDICE

Introducción .....	1
Capítulo I. Metodología .....	2
1.1 Descripción de la investigación .....	2
1.2 Tipo de Investigación.....	3
1.3 Justificación de la investigación y la temática a la que se enfoca .....	3
1.4 Preguntas de investigación.....	3
1.4.1 Pregunta General.....	3
1.4.2 Preguntas Específicas.....	4
1.5 Objetivos .....	4
1.5.1 Objetivo General.....	4
1.5.2 Objetivos Específicos.....	4
1.6 Hipótesis .....	4
1.7 Variables .....	5
1.7.1 Variables Independientes. ....	5
1.7.2 Variables Dependientes. ....	5
Capítulo II. Marco Teórico .....	6
2.1 Concepto del call center.....	6
2.2 Características de un call center.....	6
2.3 Antecedentes Históricos.....	7
2.3.1 En el mundo. ....	7
2.3.2 Honduras.....	7
2.4 Requisitos laborales en un call center .....	8
2.5 Leyes Nacionales .....	8
2.5.1 Ley de empleo por hora. ....	8

2.5.2 Ley de Fomento a Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales .....	10
2.5.3 Reglamento de la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales .....	11
2.6 Programa Honduras 20/20 .....	12
2.7 Principales call center .....	13
2.7.1 Startek. ....	13
2.7.2 Allied Global.....	14
3. Capítulo III. Hallazgos.....	15
3.1 Startek .....	18
3.1.1 Modalidades y formas de contratación. ....	18
3.1.2 Remuneración. ....	18
3.1.3 Derechos de los trabajadores. ....	19
3.1.4 Protección laboral y Seguridad Social. ....	20
3.1.5 Formas de contratación. ....	20
3.1.6 Ambiente Laboral . ....	21
3.2 Allied Global.....	21
3.2.1 Modalidades y formas de contratación. ....	21
3.2.2 Remuneración. ....	22
3.2.3 Derechos de los trabajadores. ....	23
3.2.4 Protección laboral y Seguridad Social. ....	23
3.2.5 Formas de contratación. ....	24
3.2.6 Ambiente Laboral. ....	24
3.3 Análisis .....	25
3.3.1 Startek de Honduras vs Allied Global .....	26
3.3.2 Condiciones Laborales según entrevistas. ....	27

Conclusiones .....	31
Recomendaciones .....	32
Bibliografía .....	33
Glosario.....	37
Anexos .....	40
Imagen 1. Contrato de Empleo por Hora -Startek de Honduras .....	40
Imagen 2. Contrato de empleo por hora de Allied Global .....	42
Formato de entrevista.....	45

**Índice de Tablas**

Tabla 1. Variables de Investigación.....	5
Tabla 2. Tabla comparativa Ley de Empleo por hora vs. Contratos. ....	16



## Introducción

En Honduras se encuentran establecidos diferentes problemáticas que aquejan a la población en general, donde dentro de las mismas se encuentra el desempleo.

De acuerdo con el Foro Social de la Deuda externa y Desarrollo de Honduras (FOSDEH) el problema consiste en un malestar laboral generalizado de las y los hondureños, en donde, gran parte de la masa laboral se encuentra en condiciones de subempleo; de manera que, de 3,9 millones de hondureños económicamente activos, 11 % se encuentra en subempleo visible y 44 % en subempleo invisible, es decir, el 55% transita en el subempleo, producto de políticas públicas en materia de empleo que desfavorecen a las y los hondureños (FOSDEH, 2017).

Es por esto, que el gobierno de Honduras ha creado una ley que pueda proteger a todas esas personas que trabajan por hora, esta es la Ley de Empleo por Hora cuyo objetivo es abordar esta temática que afecta a la población. Varias empresas han utilizado la empleabilidad por hora en su fuerza de trabajo, como es el caso de los call center, específicamente en la capital industrial (San Pedro Sula). Para fomentar la inversión extranjera se creó el empleo por hora Mas de 13,000 puestos de trabajo han proporcionado las empresas de call centers, donde los centros de llamadas se han consolidado y han crecido en el país, debido a que el Gobierno ofrece incentivos a los inversionistas, pero sobre todo a la alta oferta bilingüe que hay a nivel nacional. (Baquedano, 2018)

Dentro de estos tipos de empresa de servicio se encuentran dos empresas de call center extranjeras que se han mantenido posicionadas en el territorio hondureño, las cuales son la empresa Startek de Honduras de origen canadiense y la empresa Allied Global de origen guatemalteco.

En esta investigación pretende analizar de manera descriptiva las condiciones laborales de las dos empresas de call center antes mencionadas que son de las más relevantes en la ciudad de San Pedro Sula, donde a la vez se buscara determinar si estas empresas dentro de sus contratos con modalidad de empleo por hora se estructuran y se basan en el Decreto Legislativo No. 230-2010 que da vida a la Ley de Empleo por Hora.

## Capítulo I. Metodología

En este capítulo se presenta de manera detallada la metodología que será utilizada dentro del presente estudio. Primeramente, se define el título y problemática de la investigación lo cual nos ayudará a visualizar de manera clara, el tipo de investigación que se llevará a cabo y la estructura de ésta.

De igual manera se definirá la objetivos e hipótesis que se pretenden alcanzar a través de esta investigación.

### 1.1 Descripción de la investigación

Por medio de esta investigación cuyo título es: “Análisis del cumplimiento de las condiciones laborales de los call center de acuerdo con la Ley de Empleo por Hora”, se pretende describir de manera detallada las nuevas empresas de servicios localizadas en San Pedro Sula, Honduras, más conocida como “call centers”. San Pedro Sula al ser denominada la capital industrial por su preponderancia económica en el país, se convierte en la sede principal de las empresas de call centers, las cuales se encuentran localizadas en una zona donde: Según el Observatorio del Mercado Laboral de Honduras( 2017) “la cifra de desempleo es del 7.9%, de la cual el 61.3% son jóvenes los cuales no cuenta con experiencia laboral, y de este porcentaje apenas el 8.9% cuenta con educación superior”, por lo tanto estas empresas ofrecen una oportunidad de trabajo, la cual no requiere experiencia laboral previa, solo requisitos básicos como secundaria completa.

No podemos obviar que las empresas de call center, según el Ministro de Trabajo Carlos Madero(2019) “son empresas relativamente nuevas dentro de la industria de servicios hondureña”. Podemos mencionar que estos trabajos se han focalizado en países en vías de desarrollo como Guatemala, Filipinas, India y Bangladesh. Debido a la competitividad de dichas empresas en el panorama internacional, hoy en día éstas optan por ofrecer una atención personalizada a sus clientes para así obtener una mejor posición en el mercado. Es así como los call center, que se encuentran ubicados en países en vías de desarrollo, son una opción de menor costo, por los bajos salarios que ofrecen a sus empleados. Por lo tanto, analizaremos un factor que es determinante como ser las condiciones laborales dentro de los call centers. (OIT, s. f.)

## **1.2 Tipo de Investigación**

El problema de investigación planteado anteriormente está enmarcado específicamente en ¿Cumplen las empresas de call centers con las condiciones laborales establecidas en la Ley de Empleo por Hora? Por lo que permite de manera amplia hacer una investigación cualitativa, que, en conjunto con la investigación descriptiva, ayudará a plantear el tema de manera clara y detallada, basados en los aspectos teóricos existentes sobre este.

## **1.3 Justificación de la investigación y la temática a la que se enfoca**

El análisis de las condiciones laborales dentro de los call centers, es un tema importante hoy en día ya que estos representan una nueva fuente de empleo considerable dentro de la población que vive en San Pedro Sula, ya que:

Según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas INE(2018) en los últimos 4 años, el sector servicios específicamente dentro de las empresas de call center, ha generado un número aproximado de 13,000 empleos a nivel nacional, de los cuales aproximadamente 8,000 de estos están localizados San Pedro Sula. Este censo fue hecho dentro de dos empresas importantes en este rubro como ser Startek de origen estadounidense y Allied Global de capital guatemalteco.

La investigación está centrada en un tema relativamente nuevo dentro del país debido a que los call centers como empresas de servicios o por lo menos su concepto es algo que apareció recientemente, y ha venido a crear un número considerable nuevos empleos (INE, 2018).

El objetivo de esta investigación es específicamente conocer más sobre las condiciones laborales que gozan los empleados que trabajan dentro los call centers, los cuales representan una inversión anual de aproximadamente 62,628,751 lempiras (Mejía, 2015).

## **1.4 Preguntas de investigación**

### **1.4.1 Pregunta General.**

¿Cumplen las empresas de call centers con las condiciones laborales establecidas en la Ley de Empleo por Hora?

### **1.4.2 Preguntas Específicas.**

1. ¿Cómo es el ambiente laboral de las empresas de los call centers que se encuentran en el casco urbano de San Pedro Sula, de acuerdo con la Ley de Empleo por Hora?
2. ¿Cuáles son los beneficios monetarios establecidos en la Ley de Empleo por Hora que son otorgados por parte de las empresas de call center a los empleados?
3. ¿Qué beneficios en el área de salud, estipulados en la Ley de Empleo por Hora, son otorgados por parte de las empresas de call center a los empleados?
4. ¿Cuánto es el número de horas laborales dentro de las empresas de call centers y están ellas bajo los lineamientos de la Ley de Empleo por Hora?

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General.**

Analizar si las condiciones laborales dentro de las empresas de call centers cumplen con lo establecido en la Ley de Empleo por Hora.

### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

- Describir como es el ambiente laboral de las empresas de call centers que se encuentran en el casco urbano de San Pedro Sula, de acuerdo con la Ley de Empleo por Hora.
- Investigar cuales son los beneficios monetarios establecidos en la Ley de Empleo por Hora que son otorgados por las empresas de los call center a los empleados.
- Establecer los beneficios en el área de salud estipulados en la Ley de Empleos por Hora que son otorgados por las empresas de call centers a los trabajadores.
- Identificar si el número de horas laborables dentro de las empresas de call centers está bajo los lineamientos de la Ley de Empleo por Hora.

## **1.6 Hipótesis**

Hernández (2014) conceptualiza la hipótesis como “una proposición tentativa sobre las posibles relaciones entre dos o más variables”. Por tanto, las hipótesis planteadas para esta investigación son las siguiente:

**Hi:** Las condiciones laborales dentro de un call center cumplen con los requisitos establecidos por la Ley de Empleo por Hora.

**Ho:** Las condiciones laborales dentro de un call center no cumplen con los requisitos establecidos por la Ley de Empleo por Hora.

## 1.7 Variables

### 1.7.1 Variables Independientes.

“Se considera el centro de la investigación y es aislada y manipulada por el investigador” (Shuttleworth, 2019).

### 1.7.2 Variables Dependientes.

“Son todas aquellas propiedades o características que resultan medible de la manipulación de la variable independiente, los resultados del diseño de la investigación” (Shuttleworth, 2019).

Tabla 1. Variables de Investigación

Variables	Definiciones	Operatividad
Variable independiente: Análisis de los artículos de la Ley de Empleo por Hora vinculados a las condiciones laborales.	La ley de empleo por hora fue creada para proteger a los trabajadores del despido injustificado para que este pueda gozar de los mismos derechos que un empleado permanente (de manera anticipada).(Secretaría de Trabajo de Honduras, s. f.)	Investigación Análisis de los siguientes artículos de la Ley de Empleo por Hora : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Art. 3: Modalidades y Formas de Contratación</li> <li>2. Art. 6: Remuneración</li> <li>3. Art. 7: Derechos de los trabajadores</li> <li>4. Art. 8: Protección Laboral y de Seguridad Social</li> </ol>

		5. Art. 12: Formas de Contratación.
Variable Dependiente: Análisis de las condiciones laborales dentro de un call center de acuerdo la Ley de Empleo de Hora.	Se conoce como condiciones laborales a todo lo que está vinculado con el entorno laboral de un trabajador, desde su seguridad dentro del trabajo, salario, bienestar y salud.(Pérez, 2014)	Investigación y análisis de los contratos de empleo por hora de Startek de Honduras y Allied Global.

Fuente: *Elaboración propia.*

## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1 Concepto del call center

“Un call center es una oficina donde un grupo determinado de personas específicamente entrenadas se encargan de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico”(Pérez & Gardey, 2011).

### 2.2 Características de un call center

Castillo (2017) afirma que algunas de las características que posee un call center son:

- Provee a las empresas el servicio centralizado de una vía telefónica.
- Establece relaciones que benefician tanto a la empresa como al usuario.
- Maneja un gran número de llamadas tanto entrantes como salientes.
- Brinda soporte a las operaciones cotidianas de una empresa.
- El personal que labora dentro de estos, contestando y haciendo llamadas se le conoce como “operador”.
- Y es utilizado para reducir costos ya que brindan soporte a los usuarios.

## **2.3 Antecedentes Históricos**

### **2.3.1 En el mundo.**

El origen de los call centers se dio en el año de 1973, siendo una consecuencia directa de la crisis del petróleo. “Los centros de llamadas supusieron una reducción de los costes de las grandes compañías americanas ya que podían ahorrarse los alquileres de las oficinas y optimizar el tiempo de trabajo de sus empleados” (Constanza, 2014). Sin embargo, parte de la historia nos remonta a España donde se estableció la telefonía móvil, a través de Movistar y seguidamente con Airtel y Amena a finales de los 90’s y principios de esta década. Actualmente conocemos los call centers como empresas modernas, sin embargo, el primer call center del mundo fue la empresa “Ford” en 1962 de descendencia alemana, que se enfocó en realizar campañas de telemarketing para duplicar sus ventas.

Abriendo paso a las nuevas formas de comunicación y volviéndose en 1990 un boom de la telefonía móvil en España reduciendo los costes de las llamadas a larga distancia y dando paso a la primera zona franca en Uruguay de nombre “Zona América” como business & technology park. En 1999: aparecen las primeras iniciativas de Call Centers en Uruguay, las empresas de servicios públicos en Uruguay (UTE y Antel) escriben pliegos para futuras licitaciones de servicios de Call Center. A su vez, las empresas privadas uruguayas (Rep. Afap, Bip Bip, Equital, Acodike y Riogas) comienzan a armar sus Call Centers. (Castillo, 2019)

Históricamente nació con la oportunidad de prestar servicios inmediatos y principalmente de carácter informativo, sin embargo, su expansión fue notable rápidamente debido a que se convirtió en un canal habitual para mantener el contacto directo con los clientes y la demanda fue cada vez mayor por lo cual su expansión se vio acelerada.

### **2.3.2 Honduras.**

En Honduras las empresas de call center se presentaron en el 2008 abriendo paso a nuevos empleos, inversión directa y creando establecimientos permanentes como oficinas de empresas extranjeras directamente en San Pedro Sula y Tegucigalpa. “Iniciando este tipo de servicio con 25 mil empleos directos e indirectos (Barrera, 2015)

Los call center se convirtieron en la nueva manera de combatir el desempleo dentro de la población hondureña. Dentro de las primeras empresas de call centers que se establecieron en la ciudad de San Pedro Sula tenemos a Startek ubicada en Altia Business Park, y Allied Global ubicada en el centro comercial Galerías del Valle, las cuales brindan servicios telefónicos en áreas como hotelería y turismo, transportes entre otros, siendo sus principales clientes Estados Unidos, Canadá y Europa.

De acuerdo con el Ministerio de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, estos servicios se comenzaron a desarrollar en Honduras desde el 2008, permitiendo la creación de 25 mil puestos de trabajo, ubicándose en el 3er puesto en relación con otros países de Centroamérica (Soler, 2015). Estas empresas emergentes se han convertido en un sector dinámico en la economía mundial cuyos empleos se encuentran por millones.

## **2.4 Requisitos laborales en un call center**

Para trabajar en un call center se necesitan los siguientes requisitos:

- Tener 18 años.
- Secundaria completa.
- Hablar, leer y escribir inglés (o español dependiendo del call center).
- No tener antecedentes penales.

Algunos de los documentos que se deben presentar al momento de solicitar una oportunidad de empleo dentro de un call center son:

- Cédula de identidad
- Copia del título de secundaria
- Curriculum Vitae
- Hoja de antecedentes penales (Cook, 2016).

## **2.5 Leyes Nacionales**

### **2.5.1 Ley de empleo por hora.**

La ley de empleo por hora es una ley que ayuda a proteger a los empleados de un despido injustificado. Esta ley, en esencia da los mismos derechos que un empleado permanente, pero de forma anticipada, entre estos derechos podemos mencionar:



- Decimotercero y decimocuarto
- Auxilio de cesantía
- 1 día de vacaciones por cada mes de trabajo.
- Seguro Social.
- Capacitaciones
- Preferencia para ser empleado permanente.

Esta ley se crea amparando a las personas empleadas en los call centers debido a que estos, aunque firman contratos con sus empleadores, ya sean de 1, 3, 6 meses o permanente, están dentro del régimen de salario por hora.

Los derechos de un empleado dentro de este régimen de trabajo por hora se adquieren de manera inmediata, es decir, la hora que es trabajada es pagada y estos pueden trabajar en jornadas de 3 a 8 horas diarias, tal como lo haría una persona con un contrato permanente y en las mismas jornadas (diurna, nocturna y mixta).

Algunos de los datos importantes que se deben de mencionar dentro de esta ley son los siguientes:

- Las personas dentro del régimen de empleo por hora si trabajasen en días feriados dentro del tiempo de su contrato este se le pagará con un recargo doble que corresponde según la jornada en la que se trabaja.
- Los empleados que son permanentes no pueden pasar a ser empleados por hora, la ley lo prohíbe.
- Las personas que trabajan por hora dentro de cualquier empresa deben tener preferencia para ser empleados permanentes si está capacitado y existe la vacante.
- Se reconocerá el tiempo trabajado pagándose bonos de compensación en caso de concluir la relación laboral.
- Gozarán de los derechos a la libre sindicalización y contratación colectiva.(Secretaría de Trabajo de Honduras, s. f.)

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

Esta ley fue publicada en el Diario Oficial “La Gaceta” de la República de Honduras.

La presente ley tiene como objeto, establecer las normas generales y procedimientos bajo los cuales deben funcionar dentro del territorio nacional, los Centros de Atención de Llamadas (Call Center) y los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales, así como los beneficios y obligaciones de los titulares que desarrollen, administren u operen los mismos (Secretaría de Trabajo de Honduras, 2012).

- *Los titulares que desarrollan administran y operan los call center reciben diferentes beneficios que se detallan a continuación:*

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.

Exención del Impuesto Sobre la Renta exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el período que realicen sus operaciones en la zona libre, contados a partir del inicio de operaciones.

- *Los titulares que desarrollan administran y operan los call center tienen que reunir una serie de requisitos que se detallan a continuación:*

Constituirse como Comerciante Individual o Sociedad Mercantil de capital fijo, suscrito y pagado en una cantidad no menor de Un Millón de Lempiras.

Tener como finalidad exclusiva a la operación de Centros de Atención de Llamadas y de Tercerización de Servicios Empresariales o cualquier otra actividad análoga.

### **2.5.3 Reglamento de la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales**

En el Reglamento de la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales se tiene por objetivo establecer las normas, procedimientos y obligaciones para la aplicación de la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales. Es por medio de este reglamento en el cual las empresas que se acogen a la Ley pueden visualizar todos los fundamentos esenciales para hacer cumplir la Ley ya establecida. (Secretaría de Trabajo de Honduras, 2012)

- *Entidades que son responsables en hacer cumplir la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales son las siguientes:*

Para todo lo relacionado con los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), la autoridad de aplicación será la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico a través de la Dirección General de Sectores Productivos.

La vigilancia y control del régimen aduanero y fiscal estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI); asimismo los aspectos de carácter técnico-regulatorio en las operaciones de los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales estarán a cargo de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

Para hacer efectivos los beneficios otorgados en la Ley y el presente Reglamento, los beneficiarios deberán presentar solicitud debidamente justificada ante la Secretaría de Estado en el Despacho de Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales.

- *Los titulares que desarrollan administran y operan los call center y que reciben los beneficios de la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales tienen las siguientes obligaciones que a continuación se detallaran:*

- a. Presentar semestralmente a la Secretaría de Desarrollo Económico, en los meses de enero y julio de cada año la declaración jurada sobre el volumen, valor y uso de los bienes importados, así como el valor, cantidad, clase o tipo y destino del servicio prestado, y número de empleos generados y su remuneración salarial;
- b. Realizar la actividad para la cual fue autorizada, así como el buen uso de los beneficios, de conformidad con lo estipulado en la respectiva Resolución de Autorización;
- c. Obtener la autorización de la Secretaría de Desarrollo Económico, para cualquier modificación de la actividad que sirvió de base para acogerse a la Ley en el marco de aplicación de la misma;
- d. Proporcionar a las autoridades competentes cuantos datos e informes se le soliciten para ejercer la vigilancia y control de sus operaciones;
- e. Permitir el acceso al personal de las instituciones responsables para efectos de inspección, verificación y control; y,
- f. Los demás requerimientos que establezcan las autoridades competentes.

## **2.6 Programa Honduras 20/20**

Desde el año 2014 con el Decreto Ejecutivo N.º PCM-004-2014 publicado en el Diario Oficial La Gaceta de la República de Honduras nace el concepto “Con Chamba Vivís Mejor”. Este programa incentivado por el gobierno de la república tiene como objetivo lograr la inserción laboral de 100,000 beneficiarios por medio de un incentivo que consiste en un desembolso de la mitad del salario mínimo promedio por cada nuevo empleo que genera la empresa, este incentivo será entregado durante el periodo de prueba (2 meses), se dará un mes más de subsidio a la empresa beneficiarias quienes deberán mantener el 70% de los beneficiarios una vez concluido el periodo de prueba (ProHonduras, 2016).

El programa tiene un alcance nacional, en donde empresas que sean gestoras del programa “Con Chamba Vivís Mejor” y que se encuentren bajo la industria del servicio incentiva la contratación de personal guiados por los parámetros y requisitos establecidos por la empresa privada contratante y en donde se basara en una población de aproximadamente

100,000 personas que estén en situación de desempleo. Es aquí donde los Centros de Atención de Llamadas, conocidos como los call center, juegan un papel protagónico, ya que estas empresas extranjeras se adaptan a los criterios y requisitos que el programa establece. En estas empresas, se encuentran dos tipos de contratos regulados por el Código de Trabajo, los cuales son los contratos permanentes y los contratos por hora. El personal bajo los contratos por hora se les incentiva con una contratación indefinida donde obtienen todos los beneficios de la Seguridad Social del Instituto Hondureño de Seguridad Social y también se les otorga un salario mínimo.

El Programa da un beneficio económico de la mitad del salario mínimo durante dos meses por concepto de capacitación para insertar al mercado laboral a población desempleada en riesgo de exclusión social; y un tercer pago en concepto de incentivo a la empresa por la continuidad de la contratación permanente, cada pago equivale a la cantidad de HNL 3.646,31 (USD 152) haciendo un total de HNL 10.938,93 (USD 458). El valor antes mencionado equivale a la mitad del salario mínimo promedio vigente, y se establece hasta por un máximo de tres meses que específicamente son dos meses de subsidio por capacitación y un mes de incentivo por la continuidad laboral(SAN, 2018).

## **2.7 Principales call center**

### **2.7.1 Startek.**

Startek es una empresa canadiense que se encuentra localizada en diferentes partes del mundo como ser Honduras, Estados Unidos, Filipinas, entre otros.

Startek es un proveedor global líder en soluciones de gestión por servicio al cliente para las mejores empresas y marcas del mundo, y que a la fecha cuenta con 45.000 expertos en servicios al cliente a nivel mundial (Girón, 2019)

La empresa se encuentra establecida en el área de Altia Business Park en la capital industrial, siendo su sede principal en el país y también en la ciudad de Tegucigalpa.

### **2.7.2 Allied Global.**

Allied Global es una empresa guatemalteca que se enfoca en proveer servicios de subcontratación de procesos empresariales principalmente en áreas de servicio al cliente, ventas comerciales y soporte técnico. Se encuentra localizada en diferentes países del continente americano. Honduras es uno de los países donde esta empresa de servicios se encuentra establecida teniendo 3 sedes, dos en San Pedro Sula y uno en la ciudad de Tegucigalpa. Esta empresa de call center brinda alrededor de 3,000 empleos donde están combinados entre plazas permanentes y plazas temporales distribuidos en las tres principales áreas desarrolladas en la empresa (Zoor, 2016).

### **3. Capítulo III. Hallazgos**

En este capítulo se contará alguna de la información recopilada sobre las condiciones laborales de las personas que trabajan en los call center y si estas cumplen con las condiciones laborales planteadas por la Ley de Empleo por Hora.

Se tomaron como base para esta investigación los dos call centers más grandes en San Pedro Sula los cuales son: Startek de Honduras y Allied Global. De estos dos call center se investigó los contratos creados para los empleos de medio tiempo debido a que estos están dentro del régimen de empleo por hora, los cuales son regulados por la Ley de Empleo por Hora, al mismo tiempo se utilizaron 2 entrevistas las cuales ayudarán a poner en contexto con la realidad el cumplimiento de dichos contratos.

Lo que se hará dentro de esta sección es colocar los puntos más importantes que se encuentran dentro de un contrato de medio tiempo de cada una de estas empresas y analizar si las cláusulas o beneficios dentro de estas cumplen con los requerimientos que se encuentran dentro de la Ley de Empleo por Hora.

Para una mayor comprensión y como base para la realización del análisis de cada uno de estos contratos, se realizará una tabla que resumirá cuales son los parámetros que deben seguir estas empresas según la Ley de Empleo por Hora, a continuación, se presenta una tabla que detalla esta información:

	<b>Ley de Empleo por Hora</b>	<b>Contrato</b>		<b>Ley de Empleo por Hora</b>	<b>Contrato</b>
<b>Startek de Honduras</b>	<b>Art. 3:</b> Modalidades y Formas de Contratación	Modalidades de trabajo Jornadas laborales: - Diurna - Nocturna - Mixta Empleo por hora (5 horas, 5 días a la semana). Fechas específicas de terminación del contrato.	<b>Allied Global</b>	<b>Art. 3:</b> Modalidades y Formas de Contratación	Jornadas laborales - Diurna (Max.44 h) - Nocturna (Max.36 h) - Mixta (Max. 42 h) Horario laboral de 6 horas diarias, 6 días a la semana. Fecha específica de un mes de contratación.
	<b>Art. 6:</b> Remuneración	La remuneración ordinaria por los servicios prestados.  - Las horas laborales establecidas en el contrato serán pagadas por la cantidad de 68 lps cada una, donde ya se incluyen los derechos adquiridos que corresponden al décimo tercero y décimo cuarto mes de salario equivalentes a un dieciséis por ciento sobre el salario base convenido.		<b>Art. 6:</b> Remuneración	- La remuneración ordinaria por los servicios prestados. - Las horas laborales establecidas en el contrato serán pagadas por la cantidad de: <input type="checkbox"/> Diurna (48.68lps) <input type="checkbox"/> Mixta (50.96 lps) <input type="checkbox"/> Nocturna (68.70 lps) En este pago se incluyen los derechos adquiridos que corresponden al décimo tercero y décimo cuarto mes de salario equivalentes a un dieciséis por ciento sobre el salario base convenido y un pago que equivale al



<b>Startek de Honduras</b>			<b>Allied Global</b>		pago de auxilio de cesantía del cuatro por ciento.
	<b>Art. 7:</b> Derechos de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derecho a ser contratado como permanente.</li> <li>- A la seguridad social.</li> <li>- A los derechos fundamentales establecidos en la Constitución de la República de Honduras, Convenios Internacionales y Código de Trabajo.</li> <li>- 2 Días libres por semana y vacaciones (1 día por cada mes trabajado).</li> </ul>		<b>Art. 7:</b> Derechos de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derecho a ser contratado como permanente.</li> <li>- A la seguridad social.</li> <li>- A los derechos fundamentales establecidos en la Constitución de la República de Honduras, Convenios Internacionales y Código de Trabajo.</li> <li>- 1 día libre por semana y vacaciones (1 día por cada mes trabajado).</li> </ul>
	<b>Art. 8:</b> Protección Laboral y de Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todo lo dispuesto y relativo a salud, higiene, seguridad ocupacional, riesgos profesionales, invalidez, vejez y muerte, se está a lo dispuesto en la Ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social.</li> <li>- Seguro de salud privado contratado por la empresa.</li> </ul>		<b>Art. 8:</b> Protección Laboral y de Seguridad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todo lo dispuesto y relativo a salud, higiene, seguridad ocupacional, riesgos profesionales, invalidez en Ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social.</li> </ul>
	<b>Art. 12:</b> Formas de Contratación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Contrato de Empleo por Hora</b></li> <li>De acuerdo con el Decreto de Ley 354-2013 establece la Ley de Empleo por Hora supervisado por la Secretaría de Estados en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social.</li> </ul>		<b>Art. 12:</b> Formas de Contratación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Contrato de Empleo por Hora</b></li> <li>De acuerdo con el Decreto de Ley 354-2013 establece la Ley de Empleo por Hora supervisado por la Secretaría de Estados en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social.</li> </ul>

Tabla 2: Tabla comparativa Ley de Empleo por hora vs. Contratos. Fuente: *Elaboración Propia*.

## **3.1 Startek**

### **3.1.1 Modalidades y formas de contratación.**

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Empleo por hora, específicamente en el artículo 3 de este documento, podemos resumir que los puntos más importantes que este contiene son los siguientes:

- División de jornadas entre ellas están: diurna, mixta y nocturna.
- Los contratos deben estar bajo la modalidad “por tiempo limitado” o “para obra o servicio determinado”.
- El mínimo de horas por la cual se puede contratar con esta ley es de 3 horas diarias.

Conforme a lo planteado en el contrato de empleo por hora de la empresa Startek de Honduras se determinó que existen cláusulas específicas que avalan lo antes mencionado, algunas de las cláusulas son las siguientes:

- El contrato hace una división de tres jornadas: diurna, mixta y nocturna.
- El contrato de empleo por hora está basado en la modalidad de tiempo limitado o para una obra o servicio determinado.
- La ley menciona que el mínimo de horas laborales por contratación es de 3 horas, no obstante, Startek de Honduras emplea esta modalidad de contratación bajo el mínimo de 5 horas laborales.
- En la entrevista se pudo corroborar que se cumple lo establecido en el contrato de empleo por hora y en el artículo de modalidades y formas de contratación de la Ley de Empleo por hora. La persona entrevistada plantea que trabaja por 5 horas diarias, donde su jornada laboral y días libres no se ve modificados y labora con un único fin que es ser un agente bilingüe de servicio al cliente.

### **3.1.2 Remuneración.**

El tema de la remuneración salarial se encuentra establecido en el artículo 6 de la Ley de Empleo por Hora, en este se especifican los siguientes puntos:

- Tener un salario, el cual no debe ser inferior al salario mínimo por hora de alguien que tenga un contrato permanente.
- El salario incluye: salario base, decimocuarto, decimotercero, vacaciones.

Visualizando el contrato de empleo por hora pudimos corroborar que se incluyen todos los puntos que se plantean en el artículo antes mencionado, específicamente el contrato nos habla de los siguientes aspectos:

- La cantidad pagada por hora en estos contratos es de específicamente 68 lps, los cuales incluyen todos los beneficios planteados por la ley. Los cuales son decimotercero, decimocuarto, auxilio de cesantía. Los cuales son un 16% del decimotercero y decimocuarto sobre el salario base por hora convenido. También un 4% del auxilio de cesantía sobre el salario base por hora convenido.
- Los salarios son pagados de manera quincenal los días 15 y 30 de cada mes.
- La persona entrevistada acepta que su remuneración salarial va de acuerdo con lo planteado en el contrato de empleo por hora y por ende en la Ley de Empleo por Hora. Recibe la misma cantidad por su hora trabajada y a la vez una descripción de todas sus deducciones y sus bonificaciones.

### **3.1.3 Derechos de los trabajadores.**

Este apartado se encuentra en el artículo 7 de la Ley de Empleo por Hora y de manera general dice que los derechos de los trabajadores son los siguientes:

- Se debe gozar de un día de vacaciones por cada mes trabajado.
- Por lo menos un día libre a la semana.
- Un salario base.
- Seguridad social.
- Capacitaciones.
- Derechos fundamentales de acuerdo con lo establecido a la Constitución de la República.

Al analizar el contrato se pudo comprobar que este artículo de la Ley de Empleo por Hora fue puesto en el contrato de manera textual, debido a que se incluye, con las mismas palabras en una de las cláusulas de dicho contrato.

### **3.1.4 Protección laboral y Seguridad Social.**

Este tema está planteado en el artículo 8 de la Ley de Empleo por Hora, el cual nos dice que:

- Todo lo dispuesto y relativo a salud, higiene, seguridad ocupacional, riesgos profesionales, invalidez, vejez y muerte, está según lo dispuesto en la Ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social, El Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Según el salario es el porcentaje de cotización que se hace en el Instituto Hondureño de Seguridad Social.

Dentro del contrato se pudo visualizar que se cumple con el artículo 8 porque se cotiza con el Instituto Hondureño de Seguridad Social, que los empleados por hora contarán con:

- Un seguro privado, otorgado por la empresa (actualmente es de la clínica PorSalud)
- Gozarán también de Seguridad Social, otorgado por el Instituto Hondureño de Seguridad Social, la tasa de cotización es de 15 dólares mensuales del salario devengado por cada uno de los empleados.

El empleado entrevistado no ha gozado de este beneficio ya que nunca ha tenido una emergencia que tuviera que asistir al Instituto de Seguridad Social o al seguro privado con el que la empresa Startek de Honduras

### **3.1.5 Formas de contratación.**

Dentro del artículo 12 de la Ley de Empleo por Hora se encuentran los siguientes puntos:

- Las contrataciones deben de estar registradas en la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social en un plazo máximo de 15 días.

El contrato de esta empresa escribe literalmente lo que dice el artículo anterior, y en un periodo máximo de 15 días se inscribe en la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social.

### **3.1.6 Ambiente Laboral .**

Debido a que dentro de este tipo de trabajo la rotación de empleados se da de manera regular, aproximadamente se estima que el porcentaje de rotación es de un 3% de los empleados mensualmente, por lo que el proceso de adaptación entre compañeros de trabajo y jefes es constante.(Uriarte, 2018)

Dentro de este call center cuando se contratan nuevas personas se forman equipos de trabajo con el objetivo de fomentar el trabajo en equipo, estos comparten un área de trabajo en específico y cada uno puede ayudar a sus compañeros si tuviesen una dificultad.

Los espacios de trabajo dentro de este son reducidos, porque, a pesar de que estos call center cuentan con un piso entero para colocar a sus trabajadores, la disponibilidad que estos tienen es un pequeño cubículo cuadrado , con una computadora y audífonos, en los que tienen que permanecer sentados largos periodos de tiempo.

## **3.2 Allied Global**

### **3.2.1 Modalidades y formas de contratación.**

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Empleo por hora, específicamente en el artículo 3 de este documento, podemos resumir que los puntos más importantes que este contiene son los siguientes:

- División de jornadas entre ellas están: diurna, mixta y nocturna.
- Los contratos deben estar bajo la modalidad “por tiempo limitado” o “para obra o servicio determinado”.
- El mínimo de horas por la cual se puede contratar con esta ley es de 3 horas diarias.

Conforme a lo planteado en el contrato de empleo por hora de la empresa Allied Global se determinó que existen cláusulas específicas que avalan lo establecido antes mencionado, algunas de las cláusulas son las siguientes:

- El contrato hace una división de tres jornadas: diurna, mixta y nocturna.
- El contrato de empleo por hora está basado en la modalidad de tiempo limitado o para una obra o servicio determinado.
- La ley menciona que el mínimo de horas laborales por contratación es de 3 horas, no obstante, Allied Global emplea esta modalidad de contratación bajo el mínimo de 6 horas laborales.
- En la entrevista se pudo corroborar que se cumple lo establecido en el contrato de empleo por hora y en el artículo de modalidades y formas de contratación de la Ley de Empleo por hora. La persona entrevistada plantea que trabaja por 6 horas diarias, donde su jornada laboral y día libre no se ve modificado, no obstante, si realiza tiempo extra después de su horario establecido se recibe pago adicional sin ninguna demora, labora con un único fin que es ser un agente bilingüe de servicio al cliente.

### **3.2.2 Remuneración.**

El tema de la remuneración salarial se encuentra establecido en el artículo 6 de la Ley de Empleo por Hora, en este se especifican los siguientes puntos:

- Tener un salario, el cual no debe ser inferior al salario mínimo por hora de alguien que tenga un contrato permanente.
- El salario incluye: salario base, 16% del decimocuarto, 16% del decimotercero, 4% del auxilio de cesantía, vacaciones.

Visualizando el contrato de empleo por hora pudimos corroborar que se incluyen todos los puntos que se plantean en el artículo antes mencionado, específicamente el contrato nos habla de los siguientes aspectos:

La cantidad pagada por hora en este contrato se divide de acuerdo con la jornada específicamente; 48.68Lps jornada Diurna,50.96Lps Jornada Mixta,68.70Lps Jornada

Nocturna los cuales incluyen todos los beneficios planteados por la ley. Los cuales son decimotercero, decimocuarto, auxilio de cesantía.

- Los salarios son pagados de manera quincenal los días 15 y 30 de cada mes.

La persona entrevistada acepta que su remuneración salarial no va de acuerdo con lo planteado en el contrato de empleo por hora ya que muchas veces se realizan deducciones sin previa explicación o se ven afectadas por la falta de cumplimiento de una meta estipulada.

### **3.2.3 Derechos de los trabajadores.**

Este apartado se encuentra en el artículo 7 de la Ley de Empleo por Hora y de manera general dice que los derechos de los trabajadores son los siguientes:

- Se debe gozar de un día de vacaciones por cada mes trabajado.
- De por lo menos un día libre a la semana.
- Un salario base.
- Seguridad social.
- Capacitaciones.
- Derechos fundamentales de acuerdo con lo establecido a la Constitución de la República.

Al analizar el contrato se pudo comprobar que este artículo de la Ley de Empleo por Hora fue puesto en el contrato de manera textual, debido a que incluye, con las mismas palabras en una de las cláusulas de dicho contrato.

### **3.2.4 Protección laboral y Seguridad Social.**

Este tema está planteado en el artículo 8 de la Ley de Empleo por Hora, el cual nos dice que

- Todo lo dispuesto y relativo a salud, higiene, seguridad ocupacional, riesgos profesionales, invalidez, vejez y muerte, se está a lo dispuesto en la Ley del Instituto

Hondureño de Seguridad Social, El Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

- Según el salario es el porcentaje de cotización que se hace en el Instituto Hondureño de Seguridad Social.

Dentro del contrato se pudo visualizar que se cumple con el artículo 8 porque se cotiza con el Instituto Hondureño de Seguridad Social, que los empleados por hora contarán con:

- Gozarán también de Seguridad social, otorgado por el Instituto Hondureño de Seguridad Social, la tasa de cotización es de 15 dólares mensuales del salario devengado por cada uno de los empleados.
- El empleado entrevistado no ha gozado de este beneficio ya que indica que no existe un buen servicio por parte del Instituto de Seguridad Social.

### **3.2.5 Formas de contratación.**

Dentro del artículo 12 de la Ley de empleo por hora se encuentran los siguientes puntos:

- Las contrataciones deben de estar registradas en la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social en un plazo máximo de 15 días.

El contrato de esta empresa escribe literalmente lo que dice el artículo anterior, y en un periodo máximo de 15 días se inscribe en la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social.

### **3.2.6 Ambiente Laboral.**

Dentro de este call center se conoce que la rotación de empleados es muy alta por lo que la adaptación debe ser obstatante entre compañeros de trabajo y jefe. La rotación es este call center es de aproximadamente de 2% mensualmente.(Uriarte, 2018)

En esta empresa , el ambiente de trabajo es un poco diferente porque no existen equipos de trabajo. Ya que cada uno realiza su trabajo de manera individual para generar



puntajes que los posicionan por encima de sus compañeros y poder obtener bonificaciones, estos comparten un área de trabajo en específico.

La distribución dentro del piso de trabajo es la misma, cada persona cuenta con un cubículo, en el cual está una computadora con dos pantallas, unos audífonos y micrófono y una silla de oficina. Con los cuales realizan la contestación de llamadas, correo o se hacen chats directos con el cliente. Por lo que tiene que permanecer sentados largos periodos de tiempo.

### **3.3 Análisis**

Nuestro proyecto se basa en analizar descriptivamente las condiciones laborales que los empleados de las empresas de call center tienen en la labor que día a día desempeñan. Utilizamos los contratos de empleo por hora que las empresas de Startek de Honduras y Allied Global proporcionan a sus empleados en donde se destacan diferentes características que pudimos observar y desglosar para medir las condiciones laborales como los salarios, bonificaciones, seguridad social, ambiente laboral (en el que se incluyen temas como infraestructura, crecimiento profesional dentro de la empresa, relación con compañeros de trabajo, etc.)

Al recabar todos los datos anteriores de los contratos de las empresas de call center, específicamente Startek de Honduras y Allied Global, las cuales son de más antigüedad y de mayor relevancia en la ciudad de San Pedro Sula pudimos comparar y comprobar el cumplimiento del Decreto Legislativo No. 354-2013 que enmarca la Ley de Empleo por Hora dentro de cada uno de los contratos.

Al analizar y resumir los puntos más importantes pudimos notar que los contratos de empleo por hora expuestos en la parte anterior de este capítulo son basados en la Ley de Empleo por Hora y los temas de mayor relevancia y que a la vez destacan son los que aparecen en los siguientes artículos planteados en dicha ley, entre ellos tenemos :

- Artículo 3 : Modalidades y Formas de Contratación.
- Artículo 6: Remuneración
- Artículo 7: Derechos de los trabajadores
- Artículo 8: Protección Laboral y Seguridad Social

➤ Artículo 12: Formas de Contratación.

Al leer el contrato y compararlo con la ley, se estableció una estrecha relación entre ellos, porque estos contratos están elaborados casi en su totalidad con el contenido que en la Ley de Empleo por hora se detalla, es decir se copian los artículos de manera casi completa en cada uno de ellos. Por lo que a simple vista se puede decir que las condiciones laborales dentro de cada una de las empresas, basándonos en el contrato, son respetadas, porque estos son fundamentados de manera íntegra en la ley que protege a estas personas que trabajan dentro de la modalidad de empleo por hora.

Parte importante dentro de este ejercicio, no es solo comparar el contenido del contrato con la Ley de Empleo por hora, sino también ver la semejanzas o diferencias que pueden tener los contratos de cada uno de estos call centers. Es por ello por lo que a continuación se presenta una breve descripción de los detalles más importantes que encontramos dentro de cada contrato que es trascendente mencionar para hacer una comparación entre los mismos.

### **3.3.1 Startek de Honduras vs Allied Global**

Para tener un marco mucho más amplio sobre el tema de condiciones laborales dentro de los call centers antes mencionados, consideramos importante el realizar una comparación entre los contratos de empleo por hora de ambos, en donde pudimos notar que las similitudes son muchas y casi un 90% de ambos contratos son parecidos debido a que son tomados de artículos de la ley, en temas como, por ejemplo, seguridad social, modalidades de trabajo etc. Apoyándonos con la misma brecha de análisis, logramos encontrar algunas de las diferencias que se encuentran dentro de estos contratos, los cuales son las que a continuación se enumeran:

Aunque las jornadas laborales de cada uno de estos call center son las mismas, ya que ambas cuentan con jornada diurna, nocturna y mixta, la duración de un día laboral es diferente, porque en la empresa Startek de Honduras una jornada de medio tiempo tiene una duración de 5 horas diarias por 5 días a la semana, haciendo un total de 25 horas semanalmente; mientras que en Allied Global se trabaja durante 6 horas diarias por 6 días a la semana, haciendo un total de 36 horas semanalmente. Con respecto a las horas extras, en el contrato de la empresa Startek de Honduras no se especifica la cantidad de horas que

puedan laborar semanalmente ni tampoco el pago que se le daría al empleado por esa hora trabajada. Por otro lado, en el contrato de la empresa de Allied Global, dentro sus cláusulas si se detalla la cantidad de horas laborales que un empleado pueda desempeñar, donde se establecen de la siguiente manera:

-Diurna (Max. 44 h)

-Nocturna (Max. 36 h)

-Mixta (Max. 42 h)

En temas como la remuneración salarial, Startek de Honduras tienen una sola cantidad de pago que es de 68 lempiras exactos por hora trabajada, en cualquiera de las jornadas de trabajo (diurna, nocturna o mixta), sin derecho a bonificaciones, mientras que en Allied Global según la jornada laboral es el monto pagado, por ejemplo si se trabaja en la jornada diurna el pago por hora trabajada es de 48.68 lempiras por hora, en la jornada mixta es de 50.96 lempiras por hora y en la jornada nocturna es de 68.70 lempiras por hora, con derecho a bonificaciones de 4.95 lempiras en jornada diurna, 4.97 lempiras en la jornada mixta y 5 lempiras en la jornada nocturna.

En tema de derecho de los trabajadores la única variación son los días libres ya que en Startek de Honduras se otorgan dos días libres por semana y en Allied Global nada más uno por semana.

Viendo lo anteriormente planteado podemos decir que son más las similitudes que diferencias con las que cuentan estos contratos de empleo por hora de cada una de estas empresas.

### **3.3.2 Condiciones Laborales según entrevistas.**

Para complementar los datos obtenidos del análisis de los contratos los cuales nos ayudaron a evaluar el cumplimiento o la inclusión de la Ley de Empleo por Hora en ellos, se realizaron dos entrevistas, una correspondiente a un empleado de Startek de Honduras y otro de Allied Global lo cuales cuentan con contrato de empleo por hora, esto con el fin de conocer si existe un cumplimiento de las cláusulas planteadas en cada uno de sus contratos.

Con estas dos entrevistas pudimos agregar dentro del contenido el tema de ambiente laboral que incluye, los espacios de trabajo dentro de las oficinas de call center, la relación con los compañeros y jefes de trabajo, oportunidades de crecimiento dentro de la empresa y que tan satisfechos se sienten con estos empleos.

Por parte del empleado de Startek de Honduras pudimos notar que existe un descontento con la parte de la infraestructura porque los espacios donde estos se encuentran son muy reducidos, y cuentan con poca distancia de separación entre un compañero y otro, en el tema de herramientas como ser computadoras, audífonos entre otros, no tienen ningún comentario debido a que son modernas y hacen su trabajo mucho más fácil. La relación con sus compañeros de trabajo es muy amena al igual que con su jefe inmediato, ya que considera que es una persona que sabe liderar. Una de las cosas que se contempla como determinante para medir la satisfacción en el trabajo es el tema de la remuneración y para este empleado, el pago recibido es considerado justo debido a que solo labora 5 horas al día, y con esto tiene tiempo para asistir a la universidad. Otro factor importante para ayudar a medir este tema es que tantas oportunidades de crecimiento existen dentro de la empresa y según su relato considera que existen muchas oportunidades de crecer dentro de Startek. Aunque para ella existen cosas muy buenas dentro de su empleo, también nos mencionó que existen tres aspectos que tienen oportunidad de mejora, entre ellos, un tiempo de descanso mayor, debido a que solo cuenta con 15 minutos dentro de toda la jornada laboral, también el mejoramiento del código de vestimenta porque muchas veces sus compañeros de trabajo utilizan ropa que no es adecuada para trabajar y un área muy importante es el tema de las bonificaciones, ya que considera que eso alienta a los trabajadores, y en este caso dentro de la empresa para los empleados de medio tiempo no se encuentran disponibles estos incentivos. En temas con respecto a las cláusulas del contrato, ella considera que, si se cumplen debido a que su pago siempre está en la fecha estipulada dentro de este, si existen deducciones o pagos de horas extras también hay un recibo en el que se describe cada una de estas variaciones en el sueldo, se respeta las horas laborales y se pagan las horas extras correspondientes.

En la entrevista realizada al empleado de Allied Global, en la cual nos compartió su experiencia trabajando dentro de esta empresa, nos comentaba que los espacios de trabajo asignados a cada uno de los empleados, son reducidos e incómodos, ya que son pequeños

cubículos, los cuales cuentan con una computadora, audífonos y un Avaya, (al igual que en Startek de Honduras), a diferencia de Startek de Honduras, en Allied Global, la relación entre compañeros no es muy buena debido a que el entrevistado considera que todos trabajan de manera individual para alcanzar sus metas y eso evita que tengan una buena relación laboral. En temas de remuneración el consideraba que no es una paga justa, porque las metas que estas personas planteaban eran inalcanzables, por lo tanto a final de mes existían deducciones significativas en sus sueldos, igualmente las oportunidades de crecimiento dentro de estas eran pocas porque según su experiencia estas no dependen de la capacidad de la persona, sino de la relación que tuviera con su jefe inmediato, esto en conjunto con el tema del sueldo, crea una insatisfacción laboral en los empleados. Este empleado consideraba que existían tres aspectos de mejora dentro de la empresa, el primero era la distribución del espacio laboral, porque es poco espacio en comparación a la cantidad de personas trabajando, la segunda es que los jefes estuvieran más capacitados. Por último, está la mejora del sistema de datos de la empresa. Con las cláusulas planteadas en el contrato, el tema de los sueldos no se respetaba porque no se pagaban en la fecha estipulada dentro del contrato, muchas veces con deducciones que no tenían una explicación, con respecto al tema de salud social cuentan con lo que es el Instituto de Seguridad Social (IHSS) y se encuentran afiliados, y con el tema de los horarios, todo funcionaba de manera correcta, se respetaban las horas de salida y entrada, se pagaban horas extras y se respetaban los días libres de cada uno.

Con el análisis anterior tenemos dos puntos de comparación de si se cumplen o no lo establecido en la Ley de Empleo por Hora, en el tema de contratos se toma en cuenta esta ley y se colocan los puntos más importantes que ayudan a la protección del empleado de estas empresas, sin embargo, podemos notar que en las declaraciones hechas por los trabajadores de cada una de las empresas es que se tiene una insatisfacción sobre los espacios de trabajo. A grandes rasgos Startek de Honduras fue mejor evaluada por el empleado entrevistado en muchos de los temas, no obstante, tiene algunos temas de mejora como, por ejemplo, las bonificaciones, temas de descanso y presentación de sus empleados. Por otro lado, quien más presenta problemas de insatisfacción de su empleado fue Allied Global, el cual presentó problemas en áreas como la de los salarios, jefes no capacitados, sistemas de datos ineficientes y falta de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. Por lo que podemos decir que, en temas de contratos con modalidad de empleo por hora, ambos call

center cumplen con lo establecido en la Ley de Empleo por Hora, pero en la puesta en práctica, podemos establecer que Startek de Honduras respeta las cláusulas del contrato en un 70% y Allied Global en un 60%.

## Conclusiones

- El ambiente laboral es una variable clave en el desempeño de una empresa. Luego de haber recopilado toda la información necesaria sobre este tema podemos concluir que el ambiente laboral dentro de los call centers, de acuerdo a los contratos de empleo por hora, es implementar un buen ambiente laboral, sin embargo, en la realidad el ambiente laboral dentro de estas empresas es insatisfactorio para sus empleados, debido a las constantes rotaciones de su fuerza laboral que existen dentro de ellos, espacios de trabajo reducidos, metas inalcanzables y falta de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.
- De acuerdo con lo establecido en los contratos de empleo por hora de las empresas Startek de Honduras y Allied Global, podemos determinar que algunos de los beneficios monetarios que los empleados reciben son: un salario donde se incluye, un pago base por hora, adicionalmente se incluyen beneficios de manera anticipada como ser el 16% del decimotercero y decimocuarto sobre el salario base por hora. Adicionalmente un 4% del pago de auxilio de cesantías sobre el salario base por hora.
- Los beneficios recibidos en el área de salud que reciben los empleados por hora de estos call center son afiliación con el Instituto Hondureño de Seguridad Social, mediante deducciones mensuales que se le hacen automáticamente al empleado. Además, cabe mencionar que empresas como Startek de Honduras también ofrecen a sus empleados un seguro de salud privado, que actualmente es brindado por las clínicas de PorSalud.
- Para que un empleado se encuentre bajo el régimen de empleo por hora según la Ley de Empleo por Hora debe laborar un mínimo de 3 horas, en la empresa Startek de Honduras los contratos son hechos para una jornada laboral de 5 horas y en Allied Global de 6 horas, por lo tanto, ambos entran en el régimen de empleo por hora porque sus jornadas son mayores a las 3 horas establecidas en la ley.

## Recomendaciones

- **Empresas de call center:** estas empresas deben de darle continuidad a todos aquellos aspectos estipulados en las cláusulas de los contratos de empleo por hora a los cuales se les está dando cumplimiento, basándose en la Ley de Empleo por Hora. Es aquí donde se enlazan las condiciones laborales que todos sus empleados deben de tener, tales como los salarios, la seguridad social y el cumplimiento de sus días de descanso. Por otro lado, se debe de mejorar periódicamente el ambiente laboral dentro de la empresa, en temas como la regulación de la rotación laboral, espacios de trabajo más cómodos y la satisfacción del trabajo en los empleados.
- **UNITEC:** aperturar más espacios o cursos de estudio en los cuales se hablen sobre las leyes internas del país, en especial aquellas que protegen los derechos de los trabajadores, para crear conciencia dentro de sus alumnos de la existencia de cada una de ellas y que estos sepan sus derechos y deberes al momento de trabajar.
- **Colegas de Relaciones Internacionales:** tomar en cuenta el tema de las condiciones laborales dentro de los call centers como futuro tema de investigación, debido a que es una de las nuevas fuentes de empleo para los jóvenes de San Pedro Sula y del cual no se existe un gran número investigaciones en el país.



## Bibliografía

- Alzate, P. (2008). *El contrato definición y tipos*. Recuperado de <https://www.am-abogados.com/blog/el-contrato-definicion-y-tipos/110>
- Baquadano, K. (2018). «*Call centers*» generaron 13,000 puestos de empleo este año. Recuperado de <https://www.laprensa.hn/sanpedro/1238728-410/call-centers-generaron-13000-puestos-trabajo-ano-2018-san-pedro-sula>
- Barrera, B. (2015). *En cinco años industria de call center es tercera de la región*. Recuperado de <https://www.laprensa.hn/economia/laeconomia/839259-410/en-cinco-años-industria-de-call-centers-es-tercera-de-la-región>
- Cantarero, E. (2015). *Jornada diurna de trabajo*. Recuperado de <https://definicionlegal.blogspot.com/2015/06/jornada-diurna-de-trabajo.html>
- Castillo, A. (2017). Call Center. En *Enciclopedia Económica*. Recuperado de <https://enciclopediaeconomica.com/call-center/>
- Castillo, M. (2019). *Concepto de capacitación*. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Castillo, J. (2019). Origen del Call Center. Recuperado de Blogger website: <http://johnj117.blogspot.com/2014/10/origen-del-call-center.html>
- Constanza, B. (2014). Historia del Contact Center. Recuperado de Blogger website: <http://brigitconstanza.blogspot.com/2014/10/historia-del-call-center.html>
- Cook, M. (2016). *Startek*. Recuperado de <http://startek.com>
- Economipedia. (2018). *Definición de desempleo*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/desempleo-paro.html>

- FOSDEH. (2017). *Perspectivas económicas*. Recuperado de <http://www.fosdeh.com/2017/09/la-exclusion-la-pobreza-desigualdad-desempleo-las-perspectivas-economicas-honduras/>
- Gil, S. (2016). *Exención*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/exencion.html>
- Girón, M. (2019). *Ejecutivo de empresa StarTek de EEUU: «Establecer operaciones en Honduras es una de las mejores decisiones que hemos tomado»*. Presentado en Honduras. Recuperado de <https://www.presidencia.gob.hn/index.php/sala-de-prensa/5240-ejecutivo-de-empresa-startek-de-eeuu-establecer-operaciones-en-honduras-es-una-de-las-mejores-decisiones-que-hemos-tomado>
- INE. (2018). *Estadísticas Call Centers*. Recuperado de <https://www.ine.gob.hn/index.php/25-publicaciones-ine/220-consulta-base-de-datos-ine-en-linea.html>
- La Tribuna. (2017). *El decimocuarto mes de salario Honduras*. Recuperado de <http://www.latribuna.hn/2017/06/08/decimocuarto-mes-salario/>
- Madero, C. (2019). *Dirección General de Inspección de Trabajo*. Presentado en Honduras. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.hn/>
- Mejía, O. (2015). *Más incentivos para los call centers*. Recuperado de <https://www.laprensa.hn/economia/dineroynegocios/872404-410/m%C3%A1s-incentivos-para-los-call-centers>
- Mejía, O. (2017). *Los jóvenes, los más afectados por el desempleo en Honduras*. Recuperado de <https://www.laprensa.hn/economia/1059318-410/los-j%C3%B3venes-los-m%C3%A1s-afectados-por-el-desempleo-en-honduras>

- Moreno, K. (2018). *Definición de horas extras*. Recuperado de <https://definicion.de/horas-extras/>
- OIT. (s. f.). *Trabajo decente*. Recuperado de <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Pereira, R. (2015). *Concepto de focalizar*. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/focalizar/>
- Pérez, J. (2014). *Condiciones Laborales*. Recuperado de <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2011). *Definición de Call Center*. Recuperado de <https://definicion.de/call-center/>
- Prieto, J. (2016). *Condiciones Laborales*. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1860/TFG-L%2064.pdf;jsessionid=9AF51D296B0BB76A4B00CA02CDA942EF?sequence=1>
- ProHonduras. (2016). *Aspectos Laborales*. Recuperado de <http://www.prohonduras.hn/index.php/espanol/programas-de-empleo>
- SAN. (2018). *Programa Presidencial de empleo «Con Chamba vivís mejor»*. Recuperado de <https://plataformacelac.org/programa/1213>
- Sánchez, M. (2013). *Definición de jornada*. Recuperado de <https://definicion.mx/jornada/>
- Santamarina, M. (2018). *Concepto de cláusulas*. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/clausula/>
- Santos, M. (2015). *Lo que debe saber sobre el auxilio de las cesantías*. Recuperado de <https://www.finanzaspersonales.co/pensiones-y-cesantias/articulo/lo-debe-saber-sobre-auxilio-cesantias/47987>

Secretaría de Trabajo de Honduras. *Ley y Reglamento de Fomento a Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales.* , (2012).

Secretaría de Trabajo de Honduras. (s. f.). *Ley de Empleo por Hora.* Recuperado de <http://www.trabajo.gob.hn/empleo-por-hora/>

Soler, M. (2015). *Servicios al exportador.* Recuperado de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/estudio/590987468rad2E491.pdf>

Sumup. (2015). *¿Qué es un coste?* Recuperado de <https://debitoor.es/glosario/definicion-coste>

Zoor, M. (2016). *Allied Global.* Recuperado de <http://alliedglobalbpo.com/>

## Glosario

- **Artículo:** Parte de un tratado, ley o documento oficial que forma con otras iguales una serie numerada y ordenada (Castillo, 2017).
- **Auxilio de cesantía:** Es una prestación social que se encuentra a cargo del empleador, que consiste en el pago al trabajador de un mes de salario por cada año de servicios prestados y proporcionalmente por fracción de año (Santos, 2015).
- **Capacitaciones:** Se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa (Castillo, 2019).
- **Cláusulas:** Un documento por lo general escrito en el que se establecen condiciones y posiciones acerca de un acuerdo determinado. Concretamente, una cláusula es la determinación final, se establece la relación de todos puntos que se tratan (Santamarina, 2018).
- **Condición laboral :** Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores”, entendiéndose como salud, la definición dada por la Organización Mundial de la Salud (1946): “ un estado de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de daño y enfermedad”. (Prieto, 2016)
- **Contrato:** Es un acuerdo de voluntades que crea o transmite derechos y obligaciones a las partes que lo suscriben. El contrato es un tipo de acto jurídico en el que intervienen dos o más personas y está destinado a crear derechos y generar obligaciones. (Alzate, 2008)
- **Costes:** Es el valor monetario que una empresa ha invertido para producir un producto o servicio. (Sumup, 2015)
- **Decimocuarto:** El pago del decimocuarto mes de salario es uno de los mayores beneficios otorgados al trabajador hondureño. Constituye una de las medidas de carácter redistributivo a que tienen derecho las personas que laboran en el sector oficial y productivo que, por lo general, pasan alcanzadas intentando cuadrar sus raquíticos presupuestos familiares (La Tribuna, 2017).

- **Decimotercero:** El décimo tercer sueldo(décima tercera remuneración) o bono navideño, es un beneficio que reciben los trabajadores bajo relación de dependencia y corresponde a una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario (Cascada, 2019).
- **Desempleo:** Se trata de un desajuste en el mercado laboral, donde la oferta de trabajo (por parte de los trabajadores) es superior a la demanda de trabajo (por parte de las empresas) (Economipedia, 2018).
- **Exención:** Consiste en liberar a una persona del pago de un impuesto. De hecho, la exención en términos tributarios es considerada como una técnica con la que -sin alterar los elementos tributarios como lo son el sujeto, la base, la cuota, tasa o tarifa- se aminora o libera, según sea el caso, la obligación de pago de impuestos a determinadas personas, ya sean estas físicas o jurídicas (Gil, 2016).
- **Focalizar:** Se entiende que se centra en ese lugar en el que se concentra en algo y en la esfera de la influencia en el campo más extenso (Pereira, 2015).
- **Horas Extras:** También llamadas horas extraordinarias, son el tiempo adicional que un empleado dedica a sus actividades laborales más allá de su horario habitual. De acuerdo con el derecho laboral ,estas horas deben pagarse más que las horas convencionales (Moreno, 2018).
- **Incentivo:** Un incentivo es un estímulo que tiene como objetivo motivar a los trabajadores/as, incrementar la producción y mejorar el rendimiento (Mazama, 2011).
- **Jornada:** Se refiere a un periodo de tiempo. Se utiliza como sinónimo de la palabra día. Sin embargo, propiamente dicho jornada se aplica a la actividad laboral (Sánchez, 2013).
- **Jornada diurna:** Están dentro de esta jornada aquellos trabajadores que realizan sus actividades laborales entre las 6:00 am y las 8:00 pm y podrá durar hasta un máximo de 8 horas (Cantarero, 2015).
- **Jornada Mixta :** Es aquella jornada en la que las actividades de trabajo abarcan en parte los horarios de trabajo diurno y nocturno con la limitación de que el turno de noche no exceda las tres horas y media (Cantarero, 2015).

- **Jornada nocturna:** Este tipo de jornada laboral comprende desde las 8:00 pm hasta las 6:00 am, la ley establece que la duración máxima de la jornada nocturna es de siete horas (Cantarero, 2015)
- **Metodología:** Se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido (INE, 2018)
- **Pago de cesantías:** Al estado o la condición de aquel que ha quedado cesante: es decir, que perdió su trabajo. De todas formas, de acuerdo con el país, el concepto puede aludir a distintas cuestiones. En algunas regiones se llama cesantía al dinero que reciben determinados trabajadores cesantes. Se trata de una prestación social que permite a la persona que perdió su trabajo tener los recursos necesarios para subsistir hasta que encuentre otro empleo( Castillo, 2019)
- **Remuneración:** Es el pago o la retribución que se ofrece a una persona por la prestación de un servicio en un tiempo determinado y en un lugar en específico o beneficio o recompensa que pueda percibir un empleado por parte de la entidad que emite el pago (Castillo, 2019) .
- **Rotación de personal:** Se emplea para nombrar al cambio de empleados en una empresa. Se dice que el personal rota cuando trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renunciaron) y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones (Barrera, 2015).
- **Salario:** Se denomina salario al dinero que una persona recibe como consecuencia de realizar un determinado servicio, dinero que se concede de forma regular cada cierto periodo de tiempo (La Tribuna, 2017).
- **Subsidio:** Es aquella ayuda o auxilio económico extraordinario que es concedido por algún organismo oficial a una persona o agrupación que demuestra que lo necesita para poder satisfacer sus necesidades básicas (Sumup, 2015).
- **Variables:** Una variable refiere, en una primer instancia, a cosas que son susceptibles de ser modificadas (de variar), de cambiar en función de algún motivo determinado o indeterminado (Prieto, 2016).

## Anexos

### Imagen 1. Contrato de Empleo por Hora -Startek de Honduras

Imagen 1.1

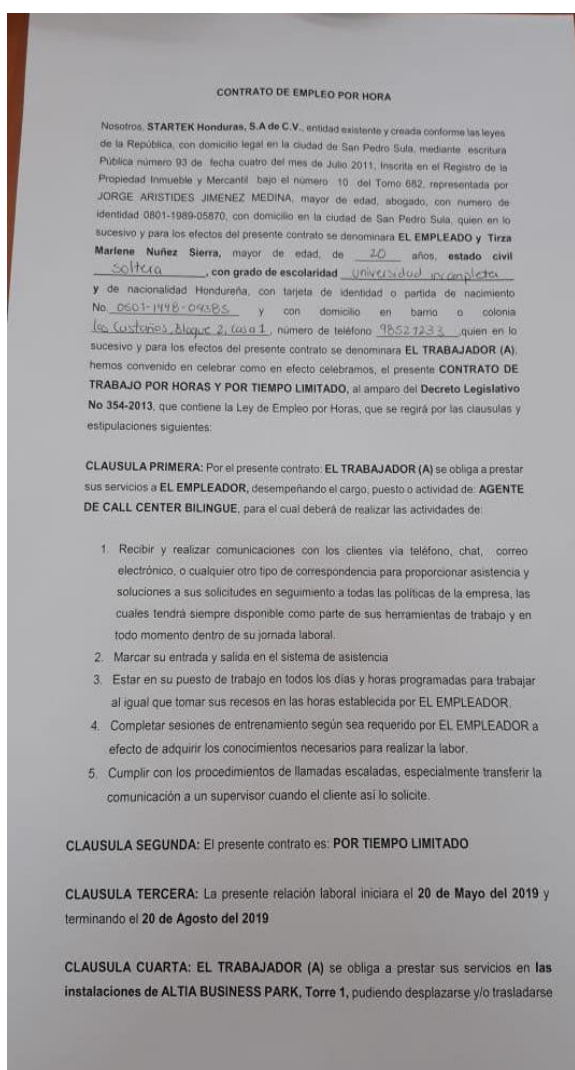
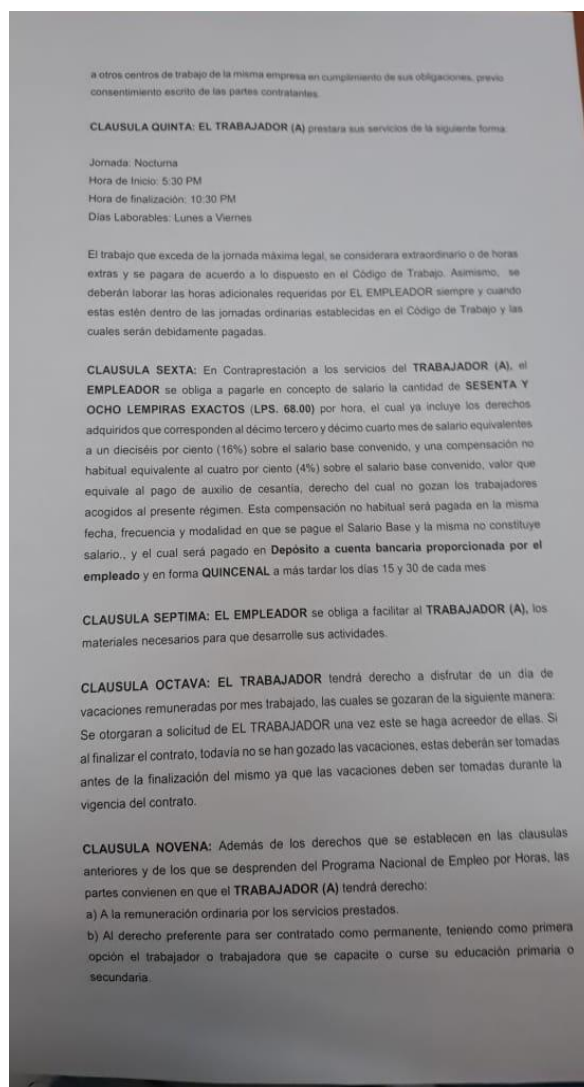
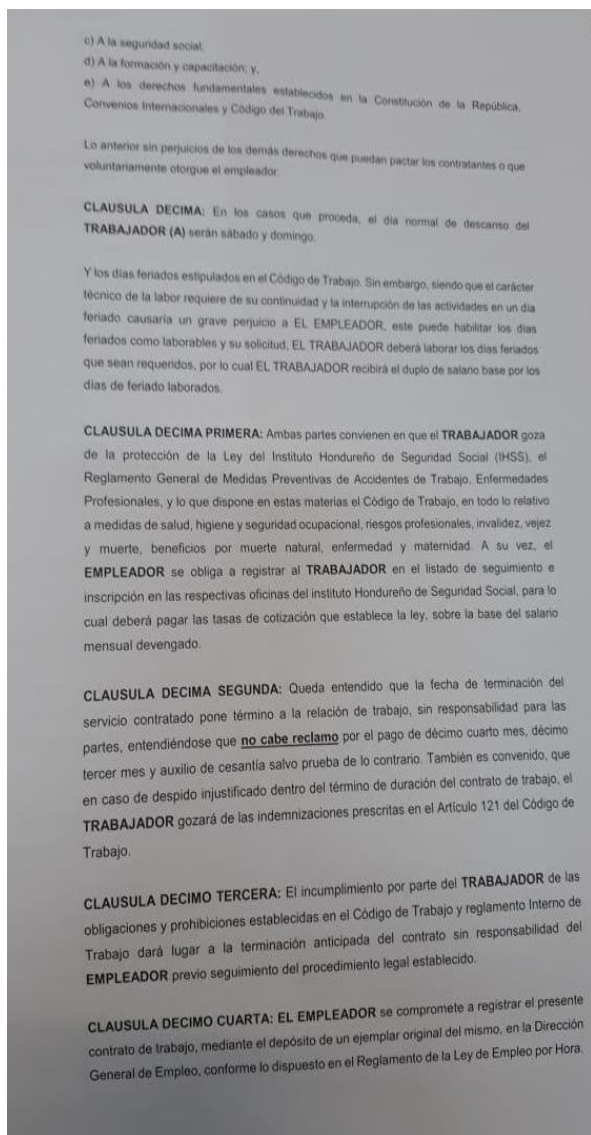


Imagen 1.2

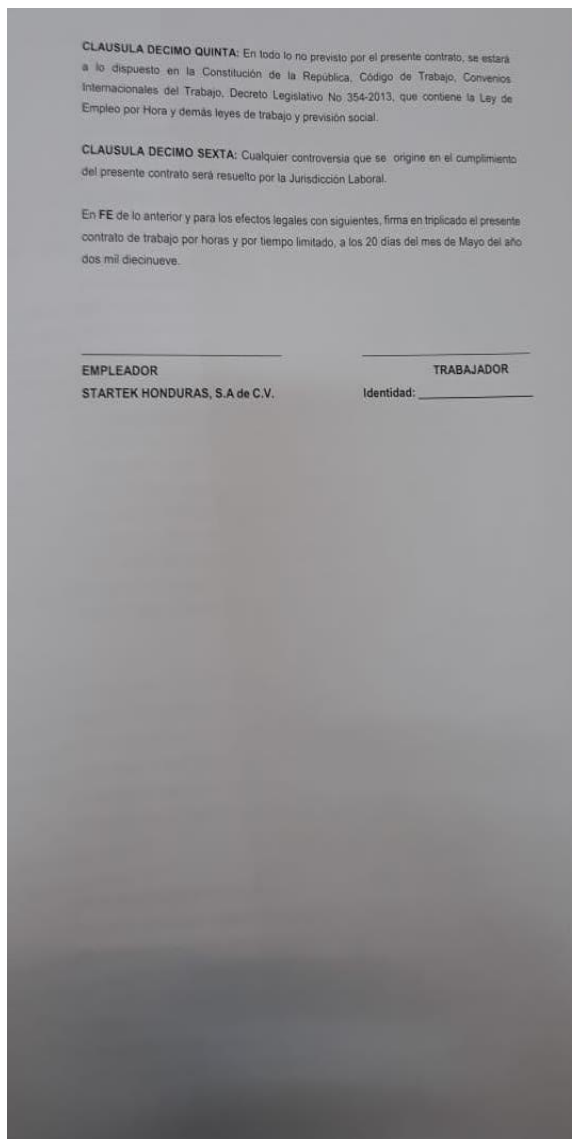




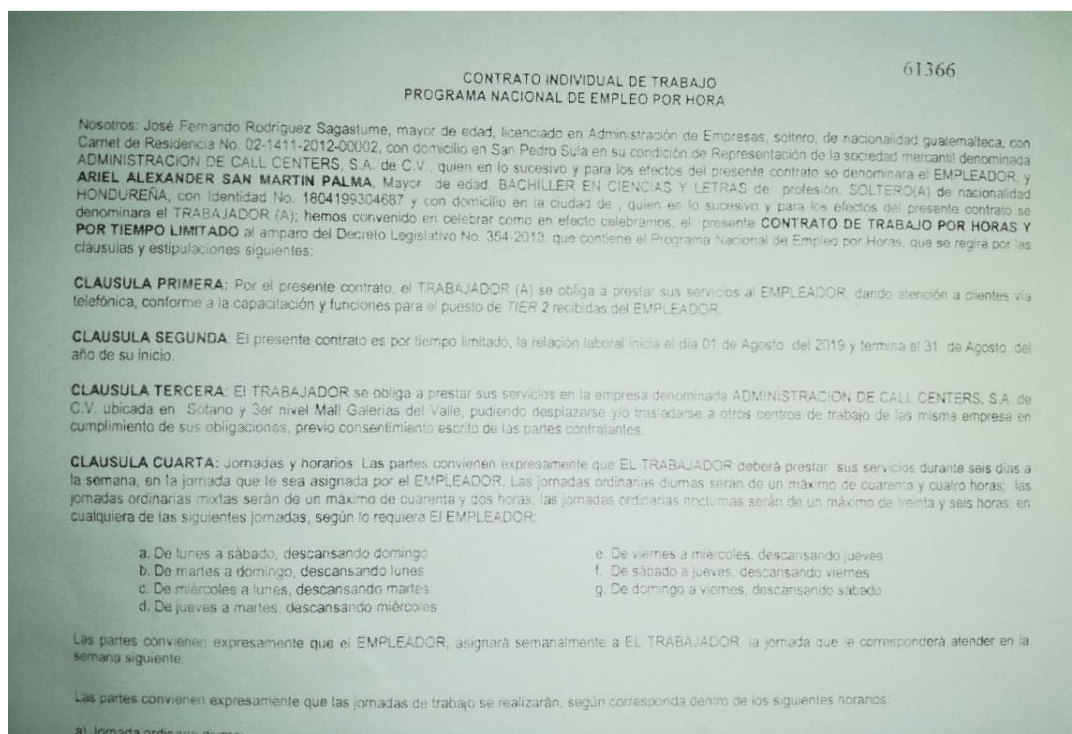
### Imagen 1.3



### Imagen 1.4



## Imagen 2. Contrato de empleo por hora de Allied Global



### Imagen 2.1

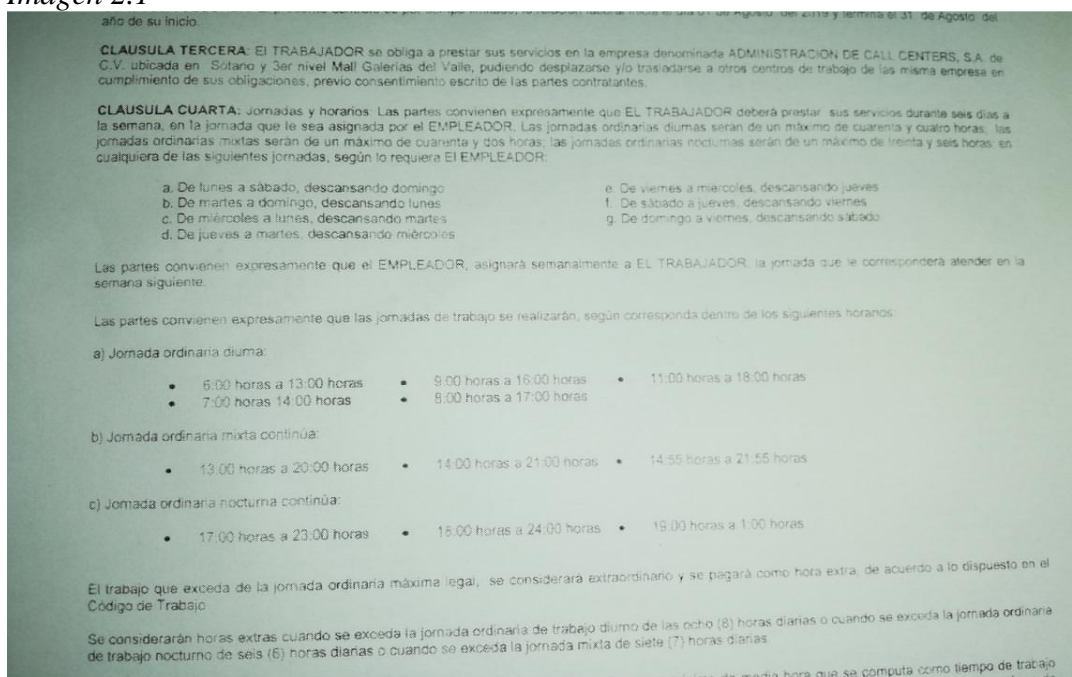


Imagen 2.2

• 7:00 horas a 14:00 horas	• 8:00 horas a 17:00 horas	• 11:00 horas a 18:00 horas
b) Jornada ordinaria mixta continúa:		
• 13:00 horas a 20:00 horas	• 14:00 horas a 21:00 horas	• 14:55 horas a 21:55 horas
c) Jornada ordinaria nocturna continúa:		
• 17:00 horas a 23:00 horas	• 18:00 horas a 24:00 horas	• 19:00 horas a 1:00 horas

El trabajo que exceda de la jornada ordinaria máxima legal, se considerará extraordinario y se pagará como hora extra, de acuerdo a lo dispuesto en el Código de Trabajo.

Se considerarán horas extras cuando se exceda la jornada ordinaria de trabajo diurno de las ocho (8) horas diarias o cuando se exceda la jornada ordinaria de trabajo nocturno de seis (6) horas diarias o cuando se exceda la jornada mixta de siete (7) horas diarias.

Dentro de las jornadas establecidas anteriormente TRABAJADOR goza de un descanso mínimo de media hora que se computa como tiempo de trabajo efectivo, a excepción de la jornada de 8:00 horas a 17:00 horas, la cual por ser una jornada dividida, el TRABAJADOR tiene derecho a una hora de descanso, la cual no se computa como trabajo efectivo.

Las jornadas y horarios de trabajo descritos, son enunciativos y no limitativos; consecuentemente, el EMPLEADOR, de conformidad con sus requerimientos y necesidades, podrá implementar otras jornadas y horarios, los cuales el TRABAJADOR expresamente acepta.

Queda expresamente convenido por las partes, que de conformidad con los requerimientos del EMPLEADOR, EL TRABAJADOR, será rotado en las jornadas u horarios de trabajo antes descritos, lo cual le será comunicado por escrito, con dos días de anticipación. Los cambios de jornada y horario constituyen, en el momento de su ejecución, cambio de condiciones de trabajo, toda vez, que las partes contratantes, según lo previsto en el artículo veinte, literal B), del Código de Trabajo, desde ya dan su expresa anuencia, y entienden, que son condiciones propias de la prestación de los servicios.

**CLAUSULA QUINTA:** En contraprestación a los servicios de TRABAJADOR (A), el EMPLEADOR se obliga a pagarle en concepto de:

- I) Salario base por hora:
  - a) Jornada ordinaria Diurna 48.65 Lempiras, que incluye la compensación no habitual
  - b) Jornada ordinaria Mixta 50.96 Lempiras, que incluye la compensación no habitual
- II) Bonificación:
  - a) Bonificación adicional Jornada ordinaria Diurna 4.97 Lempiras
  - b) Bonificación adicional Jornada ordinaria Mixta 4.95 Lempiras.
- III) Bonificación por productividad:
  - a) Jornada ordinaria Diurna 28.83 Lempiras
  - b) Jornada ordinaria Mixta 28.83 Lempiras.

Imagen 2.3

61366

Los montos anteriores serán pagados mediante depósito en cuenta bancaria del TRABAJADOR o en su defecto, mediante cheque, en la empresa ADMINISTRACION DE CALL CENTERS, S.A. de C.V. La remuneración al TRABAJADOR se hará efectiva dividiéndola en dos pagos, a ser cancelados en forma quincenal, dentro de los primeros dos días de vencido el plazo.

**CLAUSULA SEXTA:** El EMPLEADOR se obliga a facilitar al TRABAJADOR (A), los materiales, herramientas y equipos, necesarios para que realice sus actividades.

**CLAUSULA SEPTIMA:** EL EMPLEADOR conviene en pagar a EL TRABAJADOR (A), el salario base, más los derechos adquiridos que corresponden al décimo tercer y décimo cuarto mes del salario equivalentes a un dieciséis por ciento (16%) sobre el salario base convenido, y una compensación no habitual equivalente al cuatro por ciento (4%) sobre el salario base convenido, valor que equivale al pago de auxilio cesantía, derechos de los cuales no gozan los trabajadores acogidos al régimen de Trabajo por Hora normado en el Decreto Legislativo 354-2013. Esta compensación no habitual, será pagada en la misma fecha, frecuencia y modalidad en que se pague el salario base. Para todos los efectos legales dicha compensación no habitual no constituye salario.

**CLAUSULA OCTAVA: Exclusividad:** De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Código de Trabajo, el empleado se obliga a prestar sus servicios con exclusividad a ADMINISTRACION DE CALL CENTERS, S.A., en el lugar que se le indique, quedándole prohibido, en consecuencia, laborar con otro patrono que se dedique al mismo o similar objeto social del empleador. El incumplimiento a esta disposición motivará que el contrato se dé por terminado con causa justa, según lo previsto en el artículo 112 literal L) en relación con los Artículos 97 y 98 del Código de Trabajo.

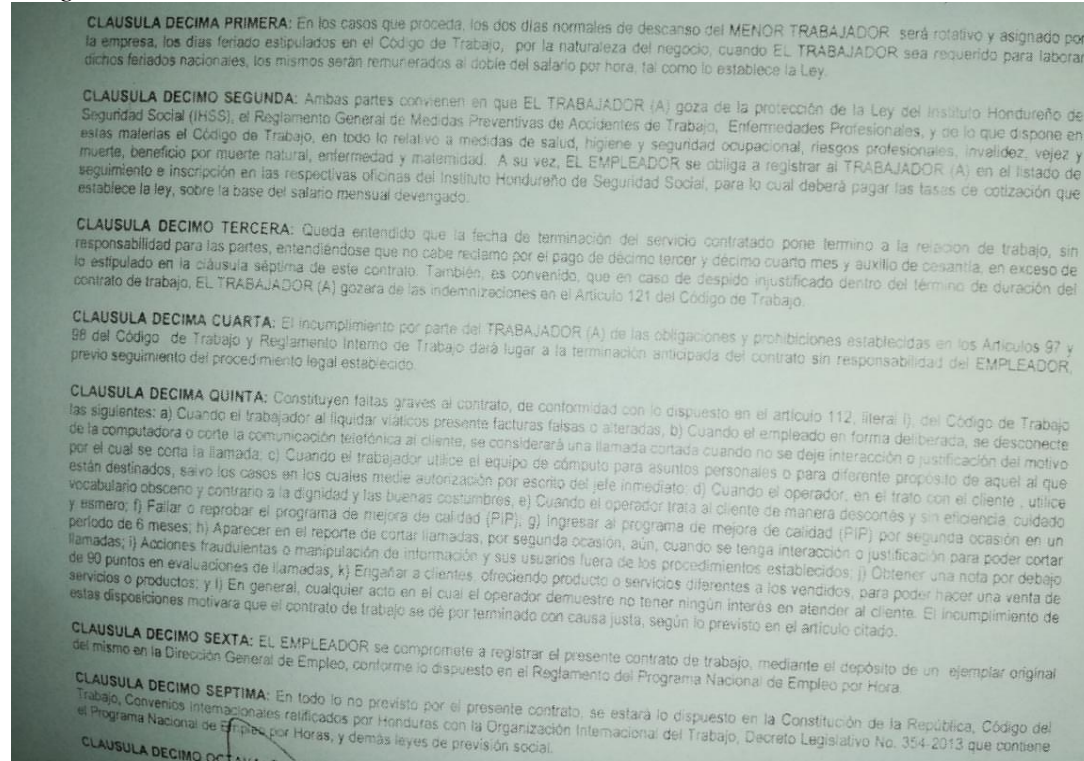
**CLAUSULA NOVENA:** EL TRABAJADOR (A) tendrá derecho a disfrutar de un día de vacaciones remuneradas por mes trabajado, las cuales se gozaran dentro del mes calendario inmediato siguiente en la fecha que el patrono asigne. En su defecto, aquellos días de vacaciones no disfrutados, se acumularan y se gozaran en el mes subsiguiente, siempre en la fecha asignada por el Patrono.

**CLAUSULA DECIMA:** Además de los derechos que se establecen en las cláusulas anteriores y de los que se desprenden del Programa Nacional de Empleo por Horas, las partes convienen en que EL TRABAJADOR (A) tendrá derecho:

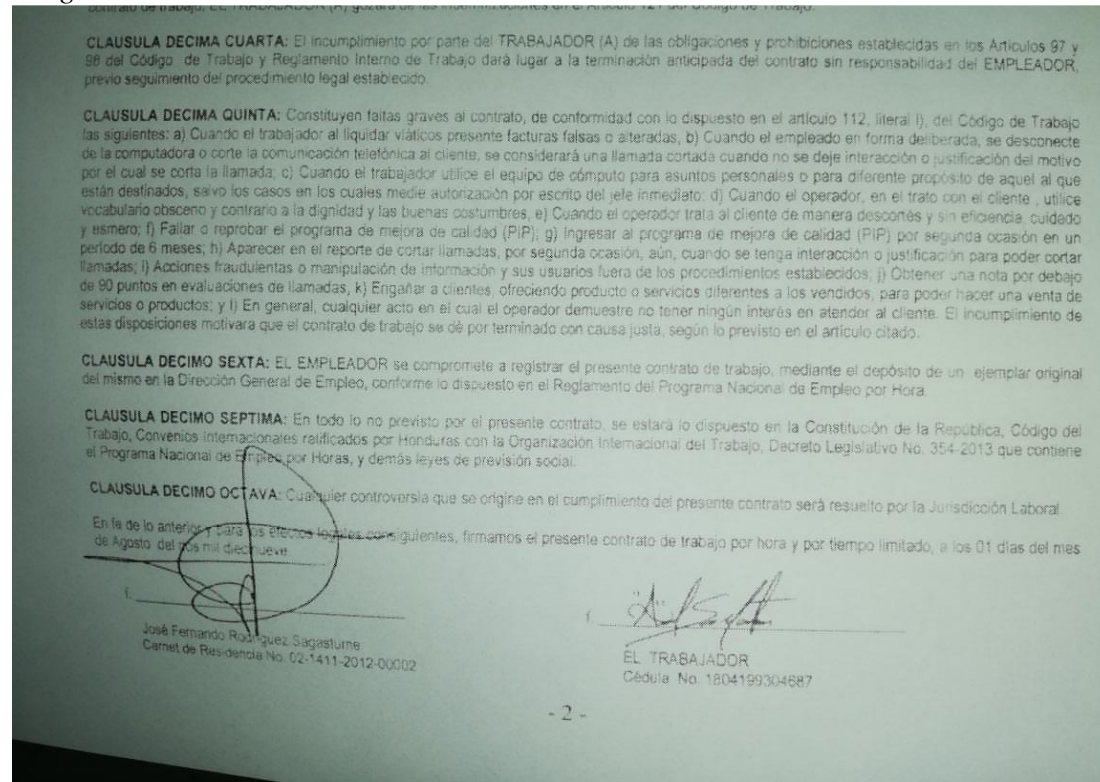
- a) A la remuneración ordinaria por los servicios prestados;
- b) Al pago de los derechos adquiridos de décimo tercer y décimo cuarto mes de salario en los límites que se establecen en la Cláusula séptima de este contrato, conforme al Decreto Legislativo 354-2013;
- c) A la compensación no habitual;
- d) Al derecho preferente para ser contratado como permanente, teniendo como primera opción el TRABAJADOR (A) que se capacite o curse su educación secundaria o universitaria;
- e) A la seguridad social;
- f) A la formación y capacitación;
- g) A los derechos fundamentales establecidos en la Constitución de la República, Convenios internacionales y Código del Trabajo.
- h) A los derechos que le otorga el Código de la Niñez.

(Lo anterior sin perjuicio de los demás derechos que puedan pactar los contratantes o que voluntariamente otorgue el empleador)

## Imagen 2.4



## Imagen 2.5



**Formato de entrevista.****“Análisis del cumplimiento de las condiciones laborales de los call center de acuerdo con la ley de empleo por hora”**

**Nota:** La entrevista que a continuación se presenta, cabe aclarar que es realizada con fines únicamente educativos, para la realización de investigación final de tesis.

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

**1. Ambiente Laboral dentro de la empresa:**

- ¿Cómo son los espacios donde están ubicados todos los empleados, tienen un ambiente confortable?

-¿Cómo es la relación entre compañeros de trabajo?

-¿ Considera usted que la paga que recibe es justa, en consideración al trabajo que realiza?  
¿Por qué?

-¿Cree usted que existen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa? Háblenos un poco sobre por qué considera esto.

**2. ¿Si pudiese mejorar 3 aspectos de su empleo, ¿cuáles serían?**

3.¿Cuándo usted firmó su contrato de trabajo, tuvo la oportunidad de leerlo? ¿Podría detallar algunas de las cláusulas que este contenía?

**4. Condiciones Planteadas dentro de su contrato:**

- ¿Podría contarnos su experiencia al momento de recibir su salario? (este es pagado a tiempo, de manera íntegra, sabe el motivo de las deducciones que se realizan)

-¿Alguna vez ha utilizado los beneficios de salud otorgados por la empresa y cómo fue su experiencia?

- ¿Se respeta el horario planteado dentro de su contrato (horas que trabaja, días libres)? Háblenos un poco sobre su experiencia con este tema.

5.¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Ley de Empleo por Hora? Podría platicarnos sobre qué conoce acerca de esta.

*Entrevista 1.***“Análisis del cumplimiento de las condiciones laborales de los call center de acuerdo con la ley de empleo por hora”**

**Nota:** La entrevista que a continuación se presenta, cabe aclarar que es realizada con fines únicamente educativos, para la realización de investigación final de tesis.

Nombre completo: Tirza Marlene Núñez Sierra

Edad: 21 años Género: Femenino

*1. Ambiente Laboral dentro de la empresa:*

**- ¿Cómo son los espacios donde están ubicados todos los empleados, tienen un ambiente comfortable?**

En realidad, dentro de la empresa trabajo en el 2 piso donde hay una gran cantidad de cubículos, los mismos son reducidos, sentís como que estuvieras encapsulado, aunque puedes hablar con tus compañeros del par, siempre ese tipo de cubículos hace pensar que te encuentras solo con tus llamadas. Las sillas son cómodas y mis herramientas de trabajo, lo cual es mi computadora, en realidad es muy moderna y rápida, lo cual hace más ameno y fácil el trabajo.

**-¿Cómo es la relación entre compañeros de trabajo?**

La verdad que me llevo con todos mis compañeros dentro y fuera del trabajo. siento mucha más unidad porque todos tenemos la misma edad, los mis gustos y también podemos compartir porque muchos vienen de otras partes del país, no solo somos de San Pedro Sula. Mi jefe es comprensible, sabe liderar y sabe de trabajar en equipo.

**-¿ Considera usted que la paga que recibe es justa, en consideración al trabajo que realiza? ¿Por qué?**

Si, considero que es justo porque solo trabajo 5 horas porque me da tiempo de realizar mis labores universitarias y me da tiempo de pasar tiempo con mi familia y en mis actividades

extracurriculares. el tipo de trabajo no se hace mucho esfuerzo, no aplicó más habilidades o destrezas más que el hablar inglés, saber usar una computadora e interactuar con personas.

**-¿Cree usted que existen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa? Háblenos un poco sobre por qué considera esto.**

Si, creo porque constantemente abren plazas para diferentes posiciones laborales donde cualquier persona del rango que sea pueda aplicar sin ningún problema. También si quisiera trabajar a tiempo completo, se me da la oportunidad de poder hacerlo.

**2. ¿Si pudiese mejorar 3 aspectos de su empleo, ¿cuáles serían?**

- Dar más tiempo de descanso o break de unos 15 minutos más.
- Mejorar los códigos de vestimenta ya que son bien informales.
- que los empleados de medio tiempo tengan la oportunidad de tener bonificaciones.

**3.¿Cuándo usted firmó su contrato de trabajo, tuvo la oportunidad de leerlo? ¿Podría detallar algunas de las cláusulas que este contenía?**

Si pude leerlo, recuerdo de la cláusula del pago por hora, la jornada de trabajo incluyendo mis derechos a los días libres. También me recuerdo que si no llegaba un día injustificadamente a trabajar se me iba a sancionar.

*4. Condiciones Planteadas dentro de su contrato:*

**- ¿Podría contarnos su experiencia al momento de recibir su salario? (este es pagado a tiempo, de manera íntegra, sabe el motivo de las deducciones que se realizan)**

Si cada vez que nos pagan, nos mandan un Boucher de pago con la descripción del pago recibido y las deducciones, como horas extras.

**-¿Alguna vez ha utilizado los beneficios de salud otorgados por la empresa y cómo fue su experiencia?**

Nunca los he utilizado.



**- ¿Se respeta el horario planteado dentro de su contrato (horas que trabaja, días libres)?  
Háblenos un poco sobre su experiencia con este tema.**

Si, se han respetado mis días libres, nunca me los han cambiado dentro de la vigencia del contrato. Las horas de trabajo siempre se me ha respetado mis pagos y mis horas laborales.

**5.¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Ley de Empleo por Hora? Podría platicarnos sobre qué conoce acerca de esta.**

Si, de hecho, en el trabajo nos explicaron sobre nuestros derechos y obligaciones del ser un empleado por hora. Nos dejaron en claro desde el principio que no teníamos derecho a prestaciones, derechos adquiridos, decimocuarto, decimotercero y cesantía ya que viene incluido dentro de la hora trabajada.

*Entrevista 2.*

**“Análisis del cumplimiento de las condiciones laborales de los call center de acuerdo con la ley de empleo por hora”**

**Nota:** La entrevista que a continuación se presenta, cabe aclarar que es realizada con fines únicamente educativos, para la realización de investigación final de tesis.

Nombre completo: Roberto Mejía Sánchez.

Edad: 21 años      Género: Masculino

*1. Ambiente Laboral dentro de la empresa:*

**- ¿Cómo son los espacios donde están ubicados todos los empleados, tienen un ambiente confortable?**

Lo definiría como un espacio reducido e incómodo, debido a que tu compañero está literalmente a la par tuya, contiguo a tu estación de trabajo. Los espacios donde nos encontramos ubicados son pequeños cubículos, en los cuales solo se cuenta una computadora con dos pantallas, unos audífonos con micrófono y una Avaya, con una silla de oficina simple. Para mí no es un ambiente confortable debido a que pasamos muchas horas en la misma posición y con poco espacio.

**-¿Cómo es la relación entre compañeros de trabajo?**

Crear una buena relación laboral entre compañeros no es el fuerte de la empresa debido a que cada uno de los empleos, trabaja de manera individual, con el objetivo de alcanzar la meta en encuestas de satisfacción y tener un mayor puntaje que su compañero de trabajo.

**-¿ Considera usted que la paga que recibe es justa, en consideración al trabajo que realiza? ¿Por qué?**

No, porque las metas a las que están sujetas el sueldo son casi imposibles de alcanzar, porque el rendimiento que se pide es muy alto y si no se llega a meta el salario se ve comprometido, y muchas veces se tienen deducciones extras.

**-¿Cree usted que existen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa? Háblenos un poco sobre por qué considera esto.**

No, porque, aunque la empresa dice tener esas oportunidades de crecimiento, todo eso depende de cómo es la relación con los jefes inmediatos que existe la posibilidad de promoción y no el conocimiento que pueda tener.

**2. ¿Si pudiese mejorar 3 aspectos de su empleo, ¿cuáles serían?**

- El espacio de trabajo (infraestructura)
- Jefes mucho más capacitados.
- Eficiencia de los sistemas que son utilizados dentro de la empresa, para ingresar datos.

**3.¿Cuándo usted firmó su contrato de trabajo, tuvo la oportunidad de leerlo? ¿Podría detallar algunas de las cláusulas que este contenía?**

Si, algunas son:

- Cumplir con el horario establecido.
- Sueldo (según el cumplimiento de las metas)
- Seguro social.
- Normas de conducta (no drogas en los lockers).

*4. Condiciones Planteadas dentro de su contrato:*

**- ¿Podría contarnos su experiencia al momento de recibir su salario? (este es pagado a tiempo, de manera íntegra, sabe el motivo de las deducciones que se realizan)**

El tema de pagos era complicado, porque al principio todo funcionaba de manera correcta, se pagaba a tiempo, de manera completa y no había deducciones más que las del seguro social, pero conforme avanzaba el tiempo, pagan mucho después de la fecha establecida y

con presión de por medio de nosotros los empleados, no se pagaba completo, existían deducciones que muchas no tienen una explicación.

**-¿Alguna vez ha utilizado los beneficios de salud otorgados por la empresa y cómo fue su experiencia?**

Nunca lo utilice porque no existía un buen servicio de salud más que el seguro social y debido a la situación dentro de este, mejor asistía a una clínica privada.

**- ¿Se respeta el horario planteado dentro de su contrato (horas que trabaja, días libres)? Háblenos un poco sobre su experiencia con este tema.**

Si se respetaba, en este tema no había ningún problema, siempre se cumplía el horario planteado y cuando necesitaban que me quedara después de mi horario establecido me pagaban las horas extras de manera correcta, los días libres siempre eran otorgados los días correspondientes.

**5.¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la Ley de Empleo por Hora? Podría platicarnos sobre qué conoce acerca de esta.**

Si, en esencia la ley protege a todas las personas que trabajan en un empleo por hora, y provee todos aquellos beneficios que por ley tiene alguien que trabaje de manera permanente, pero de manera adelantada.