

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ELABORACIÓN DE UN SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO
CORRECTO DE LAS PRESTACIONES LABORALES EN UNA
EMPRESA QUE SE DEDICA A LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES

TESIS

PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR:

FLOR MARÍA PAZ QUEZADA

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, AGOSTO DE 2019

**MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano:	Lic. Luis Arturo Suárez Roldan
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES DE ÁREAS
PRÁCTICAS BÁSICAS**

Área Matemática-Estadística	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado
Área Contabilidad	Lic. Erick Roberto Flores López
Área Auditoría	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez
Secretario	Lic. Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría
Examinador	Dr. Manuel Alberto Selva Rodas

Guatemala 24 de septiembre de 2017

Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldan
Decano Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria

Distinguido señor Decano:

De conformidad con el nombramiento contenido en DICTAMEN-AUDITORIA No. 064-2017 de fecha 05 de abril de 2017 , de la decanatura de la facultad de ciencias económicas para actuar como Asesor de Tesis en el trabajo de la estudiante **FLOR MARÍA PAZ QUEZADA**, denominado "**ELABORACIÓN DE UN SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE LAS PRESTACIONES LABORALES EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**", me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

En opinión del suscrito, el trabajo referido constituye un aporte importante para profesionales de las ciencias económicas , empresas y personas interesadas en el tema prestaciones laborales y cuya investigación reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por la estudiante Paz Quezada en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic. Carlos Vicente Solorzano Soto
Colegiado No. 9052

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0540-2019
Guatemala, 21 de mayo de 2019

Estudiante
FLOR MARÍA PAZ QUEZADA
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 09-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 17 de mayo de 2019, que en su parte conducente dice:

"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias y oficios de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, de Administración de Empresas y de Estudios de Postgrado; documentos en los que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2º. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

FLOR MARÍA PAZ QUEZADA	200912521-1	ELABORACIÓN DE UN SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE LAS PRESTACIONES LABORALES EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
---------------------------	-------------	---

3º. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación".

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

m.ch



DEDICATORIA

- A DIOS:** Por qué me ha bendecido con salud y me ha permitido culminar esta etapa de mi vida con gran alegría.
- A MI MADRE:** Gloria Elvira Quezada Tecún, por ser mi principal apoyo, mi gran ejemplo, mi motivación para luchar por mis metas, le agradezco por su infinito apoyo, por sus desvelos y por todos sus consejos.
- A MI PADRE:** Francisco Santiago Paz Gil (Q.E.P.D), por ser mi motivo de superación.
- A MIS HERMANOS:** Elvia Marlenne Paz Quezada, Claudia Yolanda Paz Quezada, Lilian Maribel Paz Quezada, Doris Claribel Paz Quezada y Sergio Geovanni Paz, porque son mi más grande ejemplo a seguir, agradezco su esfuerzo para ayudarme a superarme.
- A MIS AMIGOS:** Por motivarme cada vez que lo necesitaba, por su apoyo moral y su cariño.
- A MI QUERIDA UNIVERSIDAD:** La Universidad de San Carlos de Guatemala, le doy infinitas gracias por ser mi casa de estudios, por darme oportunidad de superarme y finalizar mi carrera.
- FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS** Por abrirme sus puertas, por los conocimientos adquiridos, experiencias y recuerdos que quedaran siempre en mi corazón.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

i

CAPÍTULO I EMPRESA QUE SE DEDICA A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1.1	La telefonía en Guatemala, reseña histórica	01
1.2	Conceptos básicos de Telecomunicaciones	03
1.2.1	Formas de telecomunicación	03
1.2.2	Canales, circuitos y redes	04
1.2.3	Empleo y funcionamiento de circuitos y redes	05
1.2.4	Frecuencias y anchuras de banda.	06
1.2.5	Oscilaciones y Onda	06
1.3	Servicios	06
1.3.1	Servicios Multimedia	06
1.3.2	Servicios Móviles	08
1.4	Legislación aplicable	10
1.4.1	Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República	10
1.4.2	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 1441, Código de Trabajo y sus reformas	10
1.4.3	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 42-92, Ley de Bonificación anual para trabajadores del Sector Privado y público	11
1.4.4	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los	12

	trabajadores del sector Privado	
1.4.5	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 78-89, Bonificación Incentivo y sus reformas	13
1.4.6	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 295, Ley Orgánica de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	14
1.4.7	Junta directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Acuerdo Número 1118	15
1.4.8	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas	16
1.4.9	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 94-96, Ley General de Telecomunicaciones y sus reformas	18

CAPÍTULO II

PRESTACIONES LABORALES

2.1	Prestaciones laborales	20
2.1.1	Salario	20
2.1.2	Aguinaldo	21
2.1.3	Bonificación Anual	23
2.1.4	Vacaciones	24
2.1.5	Indemnización	26
2.2	Causas de baja laboral	29
2.2.1	Renuncia	29
2.2.2	Abandono de trabajo	30
2.2.3	Despido	31
2.2.4	Causa Justa	31

2.2.5	No cumplió Periodo de prueba	32
2.2.6	Fallecimiento	33
2.3	Prescripción	33
2.4	Sanciones	35
2.5	Demandas Laborales	35

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA PARA EL CÁLCULO DE PRESTACIONES LABORALES

3.1	Contador Público y Auditor	37
3.2	El rol del Contador Público y Auditor en la elaboración de sistemas	37
3.3	Sistemas de Información	39
3.3.1	Resolver un Problema	40
3.3.2	Aprovechar una oportunidad	40
3.3.3	Dar respuesta a directivos	40
3.4	Los principales tipos de sistemas de información	43
3.4.1	Sistemas para el procesamiento de transacciones	44
3.4.2	Sistemas de control de procesos de negocio	45
3.4.3	Sistemas de colaboración empresarial	45
3.4.4	Sistema de información administrativa	46
3.4.5	Sistemas de apoyo a la toma de decisiones	46
3.4.6	Sistemas de información ejecutiva	48
3.5	Análisis de sistemas	49

3.5.1	Diseño de sistemas	50
3.5.2	Usuarios	50
3.5.3	Ciclo de vida clásico del desarrollo de sistemas	52

CAPÍTULO IV

ELABORACIÓN DE UN SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE LAS PRESTACIONES LABORALES EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	57
4.1.1	Objetivos de la empresa	58
4.2	Nombramiento	73
4.3	Planificación de la evaluación	74
4.3.1	Objetivo	76
4.3.2	Alcance	77
4.3.3	Muestra	77
4.3.4	Riesgos	79
4.3.5	Técnicas	80
4.3.6	Elementos o Recursos	81
4.3.7	Cronograma de actividades	83
4.4	Análisis de información	84
4.5	Informe Gerencial	143
	CONCLUSIONES	155
	RECOMENDACIONES	156
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	157

ÍNDICE DE TABLAS

1	- Integración de la cuota labora y patronal	16
2	- Rango de renta imponible, importe fijo y tipo impositivo	17
3	- Parámetros de cálculo del Aguinaldo	22
4	- Forma de cálculo del Aguinaldo	23
5	- Parámetros de cálculo del Bono14	24
6	- Forma de cálculo del Bono14	24
7	- Parámetros de cálculo de vacaciones	25
8	- Forma de cálculo de vacaciones	26
9	- Parámetros de cálculo de Indemnización	28
10	- Forma de cálculo de Indemnización	28
11	- Muestra de Auditoría	78

ÍNDICE DE FIGURAS

1	- Organigrama de la empresa	2
---	-----------------------------	---

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la modernización de procesos y actividades es indispensable, debido a la cantidad de operaciones que las empresas realizan, estar a la vanguardia de sistemas que realicen actividades en la menor cantidad de tiempo, con costos menores y con la seguridad de reducir riesgos, garantiza que la información generada sea de calidad y segura. Las operaciones que se realizan de forma manual son vulnerables a tener errores si no se tiene el debido cuidado, por lo tanto se requiere más tiempo para efectuar revisiones, personal para verificarlas y la información que se obtiene no es cien por ciento segura.

La automatización de operaciones es una actividad clave para que las empresas puedan reducir costos, haciendo uso de aplicaciones informáticas, utilizando sistemas actuales, realizarles mejoras o implementar un nuevo sistema.

La optimización de los recursos existentes, reducirá la mano de obra, el tiempo para ejecutar actividades es más acelerado y lo más importante; sustituye los procesos manuales con sistemas de información que evitaren riesgos.

El desarrollo de la tesis con el tema; **“Elaboración de un sistema para determinar el cálculo correcto de las prestaciones laborales en una empresa que se dedica a los servicios de telecomunicaciones”** ha sido desarrollado en cuatro capítulos. El capítulo I, describe como a lo largo del tiempo se ha desarrollado la actividad de telecomunicaciones en el país, cuáles han sido los cambios más significativos, la terminología utilizada en el

campo de las telecomunicaciones, las leyes de Guatemala rigen esta actividad económica y la legislación laboral vigente en el país.

El Capítulo II contiene teoría fundamental relacionada al tema de prestaciones laborales, todo lo que se refiere al pago las prestaciones, que el patrono debe pagar a un trabajador por el tiempo servido en la empresa.

Dentro del Capítulo III se describe la función de los sistemas de información, para empresas que buscan automatizar sus procesos, sistemas que ayudan a los directivos a tomar decisiones y resolver problemas. Con la aplicación de sistemas bien estructurados, es posible que los directivos conozcan la información necesaria con anticipación, generar reportes, controlar las operaciones, de manera sus decisiones sean basadas en datos verídicos. Así como también los usuarios que intervienen en la operación de sistemas de información y el ciclo de vida clásico del desarrollo de sistemas.

Capítulo IV, se desarrolla el caso práctico, se realiza la revisión de los procesos que utiliza la empresa, para determinar el cálculo de prestaciones laborales. La elaboración del sistema consiste en proporcionar una herramienta para que la gerencia de la empresa, lo utilice para realizar cálculo de prestaciones laborales de forma correcta, de acuerdo a las leyes laborales del país, para concluir se presenta un informe a la gerencia, en el cual manifiesta la necesidad de implementar un sistema de información.

Para finalizar se efectuaron las conclusiones y recomendaciones que se consideran necesarias, el trabajo es complementado con las referencia bibliográficas consultadas para la elaboración de este trabajo

CAPÍTULO I

EMPRESA QUE SE DEDICA A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1.1 La telefonía en Guatemala, reseña histórica

Las telecomunicaciones a lo largo de los años se han desarrollado y alcanzando un grado muy avanzado en conjunto con la tecnología, para llegar a este punto se tuvo que recorrer un camino muy largo con pros y contras, siendo Guatemala uno de los primeros países en implantar una red telefónica sólo cinco años después, luego del nacimiento del teléfono en el mundo en el año de 1876.

Más adelante, en el año de 1881 se formalizó la utilización telefónica pública mediante el enlace existente de línea física telegráfica entre la ciudad capital y la ciudad de Antigua Guatemala, iniciándose el servicio público.

El 15 de septiembre de 1932, se inauguró el servicio telefónico manual en tres poblaciones del suroriente del país: Fraijanes, Barberena y Cuilapa; extendiéndose hasta la frontera con la República de El Salvador, con lo que queda formalmente activo el servicio entre las dos capitales.

El 3 de julio de 1959 marca el inicio de un nuevo período, al inaugurarse la primera red telefónica automática metropolitana totalmente nueva, con centrales telefónicas automáticas, con capacidad inicial para 22,000 líneas telefónicas.

La telefonía móvil en Guatemala surge en el año de 1969, con una estación base en Santa Elena Barillas, para servir a 80 abonados caficultores del área

central y nororiental del país, más adelante se instala una segunda central automática.

El número de líneas telefónicas en el país aumentó sustancialmente, de 46,289 en el año de 1974 a 128,783 en el año 1978. Quien se encargaba de administrar las telecomunicaciones en ese momento fue la empresa denominada GUATEL, los primeros 10 años de esta empresa fueron de efectivo desarrollo de la red: se duplicó la capacidad en planta del Área Metropolitana y se cambió la central con una nueva central automática internacional con la que se inauguró el discado internacional automático, funcionando el sistema de transmisión internacional.

Finalmente se realizó la puesta en operación de una estación terrena estándar, conectada a un sistema denominado INTELSAT y con ello una etapa de autonomía en la transmisión hacia todo el mundo.

Fue a inicio de los años 90, que se introdujeron las primeras propuestas para la privatización de las telecomunicaciones. El plan apuntaba a involucrar a compañías extranjeras en el desarrollo de infraestructura y en la provisión de servicios. La idea no era la de una total privatización, sino ofrecer en concesión varias de las funciones del sector. Incluía el desarrollo de la telefonía satelital, la telefonía celular y la instalación de 75,000 teléfonos comunitarios.

El 17 de octubre de 1996, el Congreso de la República de Guatemala crea la primera ley de Telecomunicaciones, Decreto Legislativo 94-96, Ley General de Telecomunicaciones. La ley fue ampliamente aplaudida, por ser la ley sobre telecomunicaciones más liberal y moderna en América Latina, estableció un marco regulador que privatizaba no solo la operación de los

servicios de telefonía, sino, también, la administración del espectro de radio, y muchas otras funciones reguladoras. Se produjo un gran cambio en el sector de las telecomunicaciones guatemaltecas.

Se confirmó así la total apertura del mercado, no existiendo requisitos para la prestación de servicios ni limitaciones a la inversión o remisión de utilidades, salvo las que están contempladas en el orden jurídico general del país.

En definitiva, se proporciona el marco legal adecuado para desarrollar actividades de telecomunicaciones y el buen aprovechamiento del espectro radioeléctrico, con el fin de apoyar y promover el desarrollo eficiente del sector, estimular las inversiones, tanto locales como internacionales, así como fomentar la libre competencia, sin olvidar la protección de los derechos de los usuarios.

1.2 Conceptos básicos de Telecomunicaciones

Los términos técnicos en materia de Telecomunicaciones son reconocidos por la Unión Internaciones de Telecomunicaciones (UIT), estos términos y definiciones están agrupados por temas para mayor entendimiento:

1.2.1 Formas de telecomunicación

- a) Comunicación; Transferencia de información efectuada con arreglo a convenciones acordadas.
- b) Comunicación de datos; Forma de telecomunicación destinada a la transferencia de información entre equipos de tratamiento de datos.
- c) Datos; Representación de la información en forma idónea para su tratamiento automático.

- d) Información; Inteligencia o conocimiento capaz de ser representado en formas adecuadas para comunicación, almacenamiento o procesamiento.
- e) Telecomunicación; Comunicación por sistemas alámbricos, radioeléctricos, ópticos u otros sistemas electromagnéticos
- f) Telefonía; Forma de telecomunicación destinada principalmente al intercambio de información por medio de la palabra.
- g) Transmisión de datos; Transferencia de datos de un lugar a otro por una telecomunicación.
- h) Señal; Fenómeno físico en el cual pueden variar una o más características para representar información.

1.2.2 Canales, circuitos y redes

- a) Canal de frecuencias; Parte del espectro de frecuencias que se destina a ser utilizado para la transmisión de señales y que puede determinarse por dos límites especificados o por su frecuencia central y la anchura de banda asociada o por cualquier otra indicación equivalente.
- b) Canal de tipo telefónico; Canal de transmisión adecuado para la transmisión de la palabra, pero que puede utilizarse para la transmisión de otras señales.
- c) Canal de transmisión; Conjunto de medios necesarios para asegurar la transmisión de señales en un sentido entre dos puntos.
- d) Circuito (de telecomunicación); Conjunto de dos canales de transmisión que permite transmitir bidireccionalmente entre dos puntos, señales intercambiadas entre los mismos terminales.
- e) Enlace; Medio de telecomunicación de características específicas entre dos puntos.

- f) Red de telecomunicación; Conjunto de medios para proporcionar servicios de telecomunicación entre cierto número de ubicaciones donde el equipo proporciona acceso a esos servicios.
- g) Terminal (de telecomunicación); Equipo conectado a una red de telecomunicación para proporcionar acceso a uno o más servicios específicos.

1.2.3 Empleo y funcionamiento de circuitos y redes

- a) Cadena de conexión; Asociación temporal de canales de transmisión o de circuitos de telecomunicación, de órganos de conmutación y de otros equipos, que permite la transferencia de información entre dos o más puntos en una red de telecomunicación.
- b) Código; Sistema de reglas que definen una correspondencia biunívoca entre informaciones y su representación por caracteres, símbolos o elementos de señal.
- c) Conmutación (en telecomunicación); Proceso que consiste en asociar temporalmente equipos funcionales, canales de transmisión o circuitos de telecomunicación para prestar un servicio deseado de telecomunicación.

1.2.4 Frecuencias y anchuras de banda

- a) Anchura de banda de frecuencias; Valor de la diferencia entre dos frecuencias límite de una banda de frecuencias.
- b) Banda de frecuencias; Conjunto continuo de frecuencias comprendidas entre dos frecuencias límite especificadas.
- c) Deriva de frecuencia; Variación no deseada, lenta y progresiva, de una frecuencia en el tiempo.

- d) Desajuste de frecuencia; Diferencia no intencional entre una frecuencia y el valor que se desea para dicha frecuencia.
- e) Desplazamiento de frecuencia; Cambio o variación intencional de una frecuencia producido por una modulación o cambio no intencional debido a un fenómeno natural.

1.2.5 Oscilaciones y Onda

- a) Interferencia (a una señal útil; Perturbación en la recepción de una señal deseada provocada por señales interferentes, ruidos o perturbaciones electromagnéticas.
- b) Ruido (en telecomunicación); Fenómeno físico variable que no contiene en apariencia información, y que puede superponerse o combinarse con una señal útil.

1.3 Servicios

Los servicios mínimos que una empresa de telecomunicaciones ofrece son servicios de telefonía multimedia, móvil y servicios de valor agregado.

1.3.1 Servicios multimedia

Con este nombre se conoce a los servicios de línea Fija, Internet Residencial y Claro Tv, los cuales se describen a continuación:

- a) Línea Fija

Es la línea de cobre instalada en la residencia de un cliente, que incluye servicios digitales y planes por minutos que se adaptan a las necesidades del

usuario. Incluye llamadas con minuto local, es un minuto de llamada entre clientes que dependen de la misma central telefónica.

Una planta que suministra de servicio telefónico a un área específica, cubriendo un área aproximada de 5km. Llamadas a minuto interurbano, son llamadas que se dan entre centrales telefónicas.

El servicio de línea fija por lo general cuenta con los siguientes servicios:

1. Identificador de llamadas: Le brinda la seguridad de conocer el número que le está llamando.
2. Conferencia tripartita: Permite mantener una conversación telefónica en forma simultánea con tres personas.
3. Despertador:
4. Desvió de llamadas: Cuando el cliente no se encuentre en su residencia, puede desviar las llamadas al número que desee y no perder sus llamadas.
5. Buzón de voz
6. Llamada en espera: Permite atender una llamada y dejar otra en espera.

b) Internet Residencial

El Internet residencial es un servicio que ofrece cantidad de material para entretenimiento, es muy conocido por su servicio ilimitado. Brinda al cliente conexión a internet las veinticuatro horas, los trescientos sesenta y cinco días del año, la cobertura del Servicio de Internet Residencial es de una central telefónica a la casa del cliente.

La instalación de este servicio es a través de un Router, conocido como enrutador y este enviar los paquetes de red por el camino más adecuada en cada momento.

c) Claro TV

Este servicio se puede instalar a través de la fibra de HFC (Híbrido de Fibra óptica y Coaxial) y DTH (Direct to Home) conocido como Directo a casa:

- DTH (Direct to Home)

Es un servicio conectado a través de una antena receptora satelital, la central de servicio envía la programación de los canales al satélite, el satélite envía la señal a los hogares y la antena recibe la señal del satélite, transmitiendo la programación que el cliente desee, la desventaja de este servicio puede ser interferida por condiciones climáticas.

- HFC (Híbrido de Fibra óptica y Coaxial);

La red de HFC ofrece los servicios de Internet Residencial y TV. Es el servicio de televisión por cable, cuenta con programaciones variadas para toda la familia, el usuario puede adquirir este servicio básico, avanzado u HD de acuerdo a sus necesidades.

1.3.2 Servicios Móviles

Los servicios móviles se caracterizan por que el cliente puede dividen en servicios post pago y servicios prepago.

a) Post pago

Los servicios post pago son servicios donde el cliente primero consume y luego paga. El cliente elige el tipo de plan que más le convenga, este plan incluye paquetes de internet, minutos para llamadas y mensajes. El servicio móvil pos pago, a su vez se divide en servicios de telefonía móvil post pago e internet móvil post pago.

b) Pre Pago

El servicio móvil prepago, a su vez se divide en servicios de telefonía móvil prepago e internet móvil prepago:

- Telefonía móvil

Este es un servicio donde el cliente primero recarga y luego consume, este servicio no requiere contrato y puede adquirir el servicio comprando un celular prepago o un SIM prepago.

Los beneficios del servicio prepago tiene varios; el cliente puede consumir cuando él lo necesite sin estar sujeto a un contrato. Se puede enviar una recarga o comprar una tarjeta para poder utilizar su saldo como mejor le convenga.

- Modem (Internet Móvil)

En este servicio el cliente puede navegar en donde quiera y cuando quiera, primero debe recargar y luego podrá utilizar el servicio.

1.4 Legislación aplicable

Dentro de las disposiciones legales, a las cuales está sujeta una empresa, que presta servicios de telecomunicaciones en Guatemala, relacionado a las prestaciones laborales se encuentran las siguientes:

1.4.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República

La Constitución Política de la República establece el marco legal de las relaciones humanas, en el ámbito social, cultural y laboral.

Siendo la Constitución Política de la República con mayor jerarquía en Guatemala, ninguna otra ley podrá contrariar sus disposiciones, prevalece sobre cualquier otra ley o tratado.

Así mismo establece el derecho al trabajo, siendo un derecho social mínimo, del ser humano, toda persona a fin de cubrir sus necesidades tiene derecho a obtener un trabajo digno, que le permita desenvolverse profesionalmente y contribuir al desarrollo de la sociedad así mismo cumplir con las obligaciones establecidas en las leyes guatemaltecas.

1.4.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 1441, Código de Trabajo y sus reformas

El Código de Trabajo se encarga de regular lo que se refiere a la relación laboral que une al trabajador con el patrono, a través de un contrato de trabajo, vela por resolver sus conflictos a través del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

En él se establecen normas, obligaciones y derechos que el trabajador y el patrono deben respetar, esto ha sido establecido para que se mantenga una buena relación laboral, fomentar la productividad y el desarrollo individual o en conjunto. Las normas que establece el Código de trabajo abarcan todo tipo de actividad, sector económico, especialidades profesionales y oficios que desempeñe el trabajador. En él se establecen las disposiciones de contratos, pactos de trabajo, las obligaciones de ambas partes, la suspensión de los contratos y su terminación.

En cuanto a la terminación laboral de trabajo sea el patrono o el trabajador quien decida ponerle fin, ambos tienen derecho a solventarlo a través de los Tribunales de Trabajo y Previsión social. Si existe inconformidad por la decisión que cada uno tome, para realizar algún reclamo deben hacerlo dentro del plazo de prescripción establecido. Para reclamar el pago de indemnización, el trabajador debe hacerlo en los primeros treinta días hábiles del mes, cuando el despido fuese injustificado, en cuanto al pago del resto de prestaciones laborales estas son irrenunciables por lo tanto el patrono está obligado a pagarlas.

1.4.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 42-92, Ley de Bonificación anual para trabajadores del Sector Privado y público

La bonificación anual es conocida como Bono 14, es una prestación que todo trabajador del sector privado y público tienen derecho. Para el pago de esta prestación se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) La Bonificación será equivalente al cien por ciento del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, se pagará por un año

laborado ininterrumpido y si el trabajador se retira antes de la fecha de pago se deberá hacer proporcional.

- b) El tiempo que le corresponde para pago es del uno de julio de cada año al treinta de junio del siguiente año o a la fecha en que haya cesado su relación laboral y debe pagarse en la primera quincena del mes de julio de cada año.
- c) Para determinar el monto a pagar de esta prestación, se debe realizar un promedio de los sueldos o salarios devengados por el trabajador en el lapso de tiempo establecido.
- d) Para el cálculo de indemnización se deberá realizar un promedio del monto devengado, por seis meses o por el tiempo correspondiente si este fuese menor.

1.4.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los trabajadores del sector Privado

Esta prestación la debe pagar el patrono a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual.

Por un año laborado continuamente o lo proporcional a la fecha que el colaborador cese con sus labores, para determinar este monto deben contemplarse lo siguiente:

- a) El tiempo que le corresponde para pago es del uno de diciembre de cada año al treinta de noviembre del siguiente año o a la fecha en que haya cesado su relación laboral.

- b) Para determinar el monto a pagar de esta prestación, se debe realizar un promedio de los sueldos o salarios devengados por el trabajador en el lapso de tiempo establecido.
- c) Esta prestación no es acumulable de año en año, con el objeto de percibir posteriormente una suma mayor.
- d) El pago de esta prestación es prohibido realizarlo en especie.
- e) Para la persona que otorga el aguinaldo y para quien lo recibe, es deducible del ISR, no está sujeto al pago de ninguna clase de impuesto, tasa y demás cargos.
- f) Para determinar el cálculo de indemnización se deberá realizar un promedio del monto devengado, por seis meses o por el tiempo correspondiente si este fuese menor.

1.4.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 78-89, Bonificación Incentivo y sus reformas

Esta prestación ha sido creada para los trabajadores del sector privado del país, cualquiera que sea la actividad en que se desempeñen, con el objetivo de estimular y aumenta su eficiencia y productividad.

Dentro de las disposiciones relevantes se mencionan:

- a) No incrementa el valor del salario para el cálculo de indemnización.
- b) Es gasto deducible para la determinación de la renta imponible del ISR.
- c) No esta afecta al pago de las cuotas patronales ni laborales del IGSS, IRTRA e INTECAP, salvo que patronos y trabajadores acuerden pagar dichas cuotas

1.4.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 295, Ley Orgánica de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

La Ley Orgánica de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, son un conjunto de leyes que rigen al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se establece que es una institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir y contraer obligaciones.

“Todos los habitantes de Guatemala que sean parte activa del proceso de producción de artículos o servicios, están obligados a contribuir al sostenimiento del régimen de Seguridad Social en proporción a sus ingresos y tiene el derecho de recibir beneficios para sí mismos o para sus familiares que dependan económicamente de ellos, en la extensión y calidad de dichos beneficios que sean compatibles con el mínimo de protección que el interés y la estabilidad sociales requieran que se les otorgue.” (6:16)

El régimen de Seguridad Social otorga la protección y beneficios siguientes:

- a) Accidente de trabajo y enfermedades profesionales
- b) Maternidad
- c) Enfermedades generales
- d) Invalidez
- e) Orfandad
- f) Viudedad
- g) Vejez
- h) Muerte (gastos de entierro)

1.4.7 Junta directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Acuerdo Número 1118

Este acuerdo establece las normas para recaudar las contribuciones que deben pagar los patronos, los trabajadores y el Estado. Siendo el patrono el que tiene la obligación de descontar las contribuciones de seguridad social a sus trabajadores, para enterarlas al Instituto junto con la contribución patronal. La deducción la debe realizar al momento de pagar su salario y debe guardar registro de las sumas descontadas, registro de trabajadores y salario.

Para presentar la planilla del IGSS y el procedimiento para el pago de las cuotas, el patrono deberá cumplir con lo siguiente:

- a) “Todos los trabajadores inscritos en el Régimen de Seguridad Social, deben figurar en las Planillas de Seguridad Social y registros contables de sus respectivos patronos. De lo contrario no es posible realizar el pago.
- b) Debe realizar durante los primeros 20 días del mes la presentación de la planilla de IGSS, entrega de las cuotas correspondientes a los salarios, con sus soportes respectivos.” (10:4)
- c) Pueden entregar sus Planillas y pagar sus cuotas en cualesquiera de las cajas receptoras que para el efecto habilite el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, y en bancos del sistema debidamente autorizados.”(10:5)
- d) “Si transcurrieran los 20 días y el patrono no efectúa el pago de las cuotas correspondientes este unilateral podrá efectuar liquidación de oficio por el método con base en el promedio de los salarios reportados al Instituto en Planillas de Seguridad Social y en base a información

obtenida de Actas por revisiones de libros de Contabilidad o Registros, Planillas de Salarios, Nóminas de Sueldo.” (10:6)

Los porcentajes que se deben aplicar a los salarios, obligatoriamente para los patronos es del 10.67% del total de salarios reportados en la planilla correspondiente al mismo período y la cuota de trabajadores es del 4.83% del total de salarios reportados en la planilla correspondiente al mismo período, estos porcentajes ayudaran a mantener los programas de cobertura del régimen de seguridad social integrados de la siguiente manera:

Tabla 1- Integración de la cuota labora y patronal

PROGRAMAS	PATRONO	TRABAJADOR
Accidentes en General	3.00%	1.00%
Enfermedad y Maternidad	4.00%	2.00%
Invalidez, Vejez Y Supervivencia	3.67 %	1.83%
TOTAL DE CONTRIBUCIONES APAGAR	10.67 %	4.83 %

Fuente: Elaboración propia con el trabajo realizado

1.4.8 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.

La Ley de Actualización Tributaria establece un impuesto sobre la renta, que toda persona individual o jurídica, sean estos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país, deben pagar. En cuanto a las rentas del trabajo, son procedentes de los ingresos que percibe un colaborador, por contraprestación de servicios, retribución o ingreso, que deriven del trabajo

personal prestado. Es hecho generador la retribución o ingreso en dinero, cualquiera que sea su denominación o naturaleza, que provenga del trabajo.

El impuesto se aplicara sobre la base imponible, restando de la renta neta las deducciones correspondientes (hasta sesenta mil Quetzales (Q.60, 000.00), de los cuales cuarenta y ocho mil Quetzales (Q.48, 000.00) corresponden a gastos personales sin necesidad de comprobación alguna; y, doce mil Quetzales (Q.12,000.00) que podrá acreditar por el Impuesto al Valor Agregado pagado en gastos personales, donaciones, las cuotas por contribuciones al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, primas de seguros de vida para cubrir riesgos en casos de muerte exclusivamente del trabajador).

Los porcentajes aplicables a la renta imponible, son del cinco y siete por ciento (5% y 7%), según el rango de renta imponible, y se aplican de acuerdo con la siguiente escala:

Tabla 2 – Rango de renta imponible, importe fijo y tipo impositivo

Rango de renta imponible	Importe fijo	Tipo impositivo
Q.0.01 a Q 300,000.00	Q.0.00	5% sobre la renta imponible.
Q.300,000.01 en adelante	Q.15,000.00	7% sobre el excedente de Q.300, 000.00.

Fuente: Artículo 73, Ley de actualización tributaria, Decreto 10-2012 y sus reformas

El impuesto a pagar se determina, para el primer rango, aplicando el tipo impositivo de cinco por ciento (5%) sobre la renta imponible. Para el segundo

rango, se determina sumando al importe fijo, la cantidad que resulte de aplicar el tipo impositivo del siete por ciento (7%) al excedente de renta imponible.

1.4.9 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 94-96, Ley General de Telecomunicaciones y sus reformas

La Ley General de Telecomunicaciones fue aprobada por el Congreso de la República de Guatemala el 17 de octubre de 1996, Decreto Legislativo 94-96, en el año de 1997 fue aprobada una enmienda a la Ley, reformado según Decreto 115-97 del Congreso de la República de Guatemala.

El objeto de esta ley es establecer un marco legal para desarrollar actividades de telecomunicaciones y normar el aprovechamiento y la explotación del espectro radioeléctrico, con la finalidad de apoyar y promover el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones, estimular las inversiones en el sector, fomentar la competencia entre los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones; proteger los derechos de los usuarios y de las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones, y apoyar el uso racional y eficiente del espectro radioeléctrico.

Esta ley es aplicable a usuarios y usufructuarios que comercializan servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional sean nacionales o extranjeras y se entenderá por operador a toda persona, individual o jurídica que preste servicios de telecomunicaciones.

La Superintendencia de Telecomunicaciones es un organismo que pertenece al Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas, tendrá

independencia funcional para ejercer sus funciones, así mismo el Superintendente tiene las siguientes funciones:

- a) “Crear, emitir, reformar y derogar sus disposiciones internas, las que deberán ser refrenadas por el Ministerio.
- b) Administrar y supervisar la explotación del espectro radioeléctrico.
- c) Administrar el Registro de Telecomunicaciones.
- d) Dirimir las controversias entre los operadores surgidas por el acceso a recursos esenciales.
- e) Elaborar y administrar el Plan Nacional de Numeración.
- f) Aplicar, cuando sea procedente, las sanciones contempladas en la presente ley.
- g) Participar como el órgano técnico representativo del país, en coordinación con los órganos competentes, en las reuniones de los organismos internacionales de telecomunicaciones y en las negociaciones de tratados acuerdos y convenios internacionales en materia de telecomunicaciones.

Los precios para la prestación de toda clase de servicios de telecomunicaciones, serán estipulados entre las partes interesadas y no estarán sujetos a la aprobación por autoridad estatal.

CAPÍTULO II

PRESTACIONES LABORALES

2.1 Prestaciones Laborales

Son beneficios económicos que el trabajador obtiene por el tiempo de trabajo servido prestado a una empresa, las prestaciones laborales que todo patrono de pagar a los trabajadores son; el Aguinaldo, Bonificación Incentivo o Bono 14, Vacaciones e Indemnización.

La indemnización se cancela únicamente en los casos que el patrono notifica el despido o por fallecimiento el cual se debe cancelar a su conyugue e hijos, sin embargo en algunas empresas consideran el pago de Indemnización universal.

“Las obligaciones laborales; se refiere a los aspectos que como patrono o futuro patrono y/o empleado, debe tener en consideración al momento de iniciar, continuar y concluir una relación laboral, ello con el objeto de cumplir adecuadamente con los lineamientos legales establecidos y evitar ulteriores conflictos, tanto para el empleador como para el empleado, en las diferentes dependencias que nos pueden causar molestias y por ultimo para no tener problemas con trabajadores conflictivos.”(22:91)

2.1.1 Salario

Tota persona denominada trabajador que preste un servicio a otra denominada patrono debe percibir una salario o sueldo, una retribución económica que debe pagarse en moneda del curso legal.

“Es toda retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos.” (4:50)

Cuando la relación laboral concluye el salario será la base principal para determinar el pago de indemnización, aguinaldo, Bono 14 y vacaciones. Este de acuerdo a las interpretaciones que cada uno de los rubros mencionados anteriormente establezca en la legislación Guatemalteca.

La base para determinar el pago de prestaciones laborales serán los salarios ordinarios y extraordinarios devengados por el colaborador en el tiempo laborado.

Las prestaciones laborales reguladas en la legislación de Guatemala se describen a continuación:

2.1.2 Aguinaldo

Es conocido con el décimo tercer salario que el patrono obligadamente paga al empleado por un año de trabajo laborado o lo proporcional si se retira antes de realizar el pago. El pago de aguinaldo se hace efectivo a finales del año por tal razón es llamado aguinaldo navideño.

“El derecho de percibir el aguinaldo se adquiere con la mera prestación de los servicios y en proporción a estos; por lo mismo es obligatorio y no voluntario. En sentido, la palabra aguinaldo presume un pago liberal, voluntario y espontaneo, sin embargo es un pago regular y forzoso. Por eso mismo el aguinaldo en nuestro medio debería llamarse técnicamente sueldo

anual complementario, pues legalmente es parte del sueldo o salario.”(17:300)

“Recompensa en metálico que los patronos daban voluntariamente a sus empleados en ocasión de ciertas festividades, generalmente las navideñas y de año nuevo. “(2:74)

Se debe contemplar para el pago del aguinaldo; está libre de impuestos y descuentos aplicables al salario, corresponde al cien por ciento mensual que el colaborador devengue por un año de servicios.

Para determinar el cálculo del aguinaldo, cuando la relación laboral culmina se deberá tomar el promedio de salarios de la fecha que ingreso a la fecha que finalizo sus labores si es menor a un año.

Tabla 3 – Parámetros de cálculo del Aguinaldo

AGUINALDO		
Salario	Lapso de tiempo	Base
Ordinario	<ul style="list-style-type: none"> · El 01 de diciembre de cada año o fecha de inicio de labores. · A la fecha de fin de labores. 	<ul style="list-style-type: none"> · Artículo 102, inciso j), Constitución de la República de Guatemala. · Artículo. 1o. Dto. 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los trabajadores del sector Privado.

Fuente: Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los trabajadores del sector Privado.

Tabla 4 – Forma de cálculo del Aguinaldo

Forma de Cálculo	
SO = Salario Ordinario	$(SO / 365 \text{ días}) * DPP$
DPP = Días pendientes de pago	

Fuente: Elaboración propia con el trabajo realizado

2.1.3 Bonificación Anual

Conocido como Bono 14, es una prestación que el patrono debe pagar por cada año de servicios prestados, se hace efectivo en la primera quincena del mes de julio de cada año; este pago se debe realizar independientemente de las causas de la terminación de la relación laboral al igual que el Aguinaldo.

“Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador.” (5:1).

“En su momento el bono incentivo vino a ser un premio de consolación o trueque de la llamada compensación económica por tiempo de servicio, prestación laboral que consistía en el pago de un salario promedio por cada año de servicios prestados, que debía pagarse independientemente de las causas de la terminación de la relación laboral (venía a ser otra indemnización). La derogatoria de esa compensación fue impugnada en su oportunidad por sectores laborales (por implicar la eliminación de una prestación laboral). Pero dichas impugnaciones no prosperaron, a cambio se emitió el ya citado Decreto 42-92.” (17:243)

Tabla 5 – Parámetros de cálculo del Bono14

BONO 14		
Salario	Lapso de tiempo	Base
Ordinario	<ul style="list-style-type: none"> · El 01 de julio de cada año o fecha de inicio de labores. · A la fecha de fin de labores. 	<ul style="list-style-type: none"> · Artículo. 2o. Dto. 42-92 Ley de Bonificación anual para trabajadores del Sector Privado y público.

Fuente: Ley de Bonificación anual para trabajadores del Sector Privado y público

Tabla 6 – Forma de cálculo del Bono14

Forma de Cálculo	
<p>SO = Salario Ordinario</p> <p>DPP = Días pendientes de pago</p>	$(SO / 365 \text{ días}) * DPP$

Fuente: Elaboración propia con el trabajo realizado

2.1.4 Vacaciones

Es un periodo de tiempo, exclusivo para el descanso del trabajador, tiempo en que el trabajador se libera de sus obligaciones y que el patrono debe cancelar como si se hubiera trabajado.

“Liberación para el trabajador de su obligación de trabajar, para reponer fuerzas físicas y mentales; lograr un cambio de ambiente o de la rutina diaria

a veces enajenante, para que el trabajador pueda ocuparse de actividades personales necesarias o distracciones, esparcimiento, salud psicofísica.”(17:287)

“Cesación de actividades por varios días consecutivos, semanas o lapso mayor, con fines de descanso.”(2:973).

Después de un año de trabajo continuo, el colaborador tiene derecho a gozar de un periodo de vacaciones con una duración mínima de quince días hábiles, este periodo de vacaciones únicamente se debe interrumpir si su labor no le permite ausentarse por mucho tiempo. Mientras este gozando de sus vacaciones el colaborador no puede prestar sus servicios a otra empresa, no son compensables en dinero a menos que la relación laboral haya finalizado.

Si la relación laboral culmino se debe determinar el monto a pagar por concepto de vacaciones, calculando el promedio de salarios ordinarios y extraordinarios devengados por el colaborador durante el último año por la cantidad de días proporcionales a vacaciones.

Tabla 7 – Parámetros de cálculo de vacaciones

VACACIONES		
Salario	Periodos	Base
<ul style="list-style-type: none"> · Ordinario · Extraordinario 	<ul style="list-style-type: none"> · último periodo pendiente 	<ul style="list-style-type: none"> · Artículo 102, inciso i), Constitución de la República de Guatemala. · Artículo 130 - 137 del Código de Trabajo.

Fuente: Código de Trabajo

Tabla 8 – Forma de cálculo de vacaciones

Forma de Cálculo	
SO = Salario Ordinario	$\frac{SO\Sigma + SE\Sigma}{\text{Promedio de 1 año}}$
SE = Salario Extraordinario	

Fuente: Elaboración propia con el trabajo realizado

2.1.5 Indemnización

Es una compensación económica que el patrono otorga al empleado por el tiempo de trabajo servido. Pero esta prestación no se paga en todos los casos únicamente cuando haya sido el patrono quien puso fin a la relación laboral o el empleado fallece.

“Resarcimiento principal y más frecuente que origina la injustificada ruptura de contrato de trabajo, por iniciativa patronal, es la que se funda en la antigüedad o tiempo de servicio del trabajador en la empresa que lo expulsa de su personal.” (2:299)

La indemnización por tiempo servido equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos y si el tiempo laborado es menor este pago se debe hacerse proporcionalmente. Para determinar el pago se debe tomar la fecha de inicio de labores y la fecha final.

“La indemnización por tiempo servido se rige, además, por estas reglas:

- a) Su importe no puede ser objeto de compensación, venta o cesión.

- b)** Su importe debe calcularse tomando como base el promedio de los salarios devengados por el trabajador durante los últimos seis meses que tengan de vigencia el contrato, o el tiempo que haya trabajado, si no se ha ajustado dicho término.
- c)** La continuidad del trabajo no se interrumpe por enfermedad, vacaciones, licencias, huelga legal u otras causas análogas que según este Código suspenden y no terminan el contrato de trabajo.
- d)** Es nula ipso jure la cláusula del contrato que tienda a interrumpir la continuidad de los servicios prestados o por prestarse.
- e)** El patrono que despida a un trabajador por causa de enfermedad o invalidez permanente o vejez, no está obligado a satisfacer dicha indemnización, siempre que el asalariado de que se trate esté protegido por los beneficios correlativos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y quede devengando, desde el momento mismo de la cesación del contrato, una pensión de invalidez, enfermedad o vejez, cuyo valor actuarial sea equivalente o mayor a la expresada indemnización por tiempo servido.”(4:45)

Para determinar el pago de Indemnización se debe tomar el promedio de ingresos de los últimos seis meses laborados, salario ordinario y extraordinario, lo correspondiente a seis meses de servicio de Aguinaldo y bono 14. Al tener el promedio a pagar se procede a determinar el tiempo que el colaborador laboro en la empresa, básicamente se obtiene al realizar el conteo de días, meses y años tomando como referencia la fecha de inicio de labores y la fecha final.

Tabla 9 – Parámetros de cálculo de Indemnización

INDEMNIZACIÓN		
Salario	Lapso de tiempo	Base
Devengado	<ul style="list-style-type: none"> · Fecha inicio de labores · Fecha final de labores 	<ul style="list-style-type: none"> · Artículo 102 inciso o) Constitución de la República de Guatemala. · Artículo 82 del Código de Trabajo. · Artículo. 9o. Dto. 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los trabajadores del sector Privado. · Artículo. 4o. Dto. 42-92 Ley de Bonificación anual para trabajadores del Sector Privado y público.

Fuente: Constitución de la República de Guatemala, Dto. 76-78. Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los trabajadores del sector Privado y Dto. 42-9, Ley de Bonificación anual para trabajadores del Sector Privado y público.

Tabla 10 – Forma de cálculo de Indemnización

Forma de Cálculo	
<p>SD6 = Salario Devengado últimos 6 meses HE6 = Horas Extras últimos 6 meses A-6MS = Aguinaldo 6 meses de servicio B14-6MS = Bono 14 6 meses de servicio</p>	$\frac{\text{SD6}\Sigma + \text{H.E.6}\Sigma + \text{A-6MS} + \text{B14-6MS}}{\text{Promedio}}$ <p>Promedio * tiempo laborado.</p>

Fuente: Elaboración propia con el trabajo realizado

Adicional a las prestaciones de ley, en el pago de la liquidación laboral el patrono debe cancelar los días pendientes de salario, bono decreto y otros pagos. Así como los descuentos que tenga pendientes como IGSS, ISR, entre otros.

2.2 Causas de baja laboral

Los diferentes motivos por los que un empleado se retira de la empresa pueden ser por renuncia o por abandono de labores, en cuando al retiro por solicitud del patrono este pueden ser por despido, con causa justa, no cumplió periodo de prueba y por causas no contempladas; por fallecimiento.

“La decisión unilateral, esta forma de terminación, esta conferida únicamente a la persona del trabajador, quien a través del acto de la renuncia puede terminar el contrato de trabajo.

El mutuo consentimiento, esta es una forma de terminación que prevé el acuerdo de voluntades de ambas partes de la relación de trabajo que permita ponerle fin a la misma, sin que se incurra en responsabilidad.

“La causa imputable a una de las partes, esta forma de terminación tienen como fundamentación para terminar el contrato de trabajo, el encuadramiento de la conducta de una de las partes de la relación laboral en una o más de las cuales que permite que la otra parte pueda asumir la decisión de termina la relación laboral pero sin convertirse en decisión unilateral, sino como bien lo indica la denominación que recibe en la ley por causa imputable a una de las partes.”(13:334)

2.2.1 Renuncia

Esta acción la realiza el empleado con voluntad propia y no representa ninguna responsabilidad para el patrono.

“Dimisión o dejación voluntaria de una cosa que se posee o de un derecho que se tiene.”(2:832).

“El trabajador que desee dar por concluido su contrato por tiempo indeterminado sin justa causa o atendiendo únicamente a su propia voluntad y una vez que haya transcurrido el período de prueba debe dar aviso previo al patrono de acuerdo con lo que expresamente se estipule en dicho contrato.” (4:47)

2.2.2 Abandono de Trabajo

Cuando este acto sucede se debe informarse a la Inspección General de Trabajo, dando a conocer la fecha desde cuando dejo de presentarse a laborar.

“Representa una ruptura del contrato de trabajo. Si el abandono es realizado sin causa justificada, puede dar lugar al despido del trabajador sin indemnización por lo menos cuando es reiterado, existiendo el derecho en favor del patrono a reclamar indemnización por faltas de preaviso. La inasistencia reiterada del trabajador no representa abandono cuando median razones suficientes que la justifiquen, como la enfermedad.” (19:21).

2.2.3 Despido

Esta acción se realiza cuando el patrono decide dar por terminada la relación laboral por reestructuración de las áreas, motivos económicos u otros. Se le notifica de forma escrita, indicando las causas del despido y a partir de qué fecha será efectiva.

“Voz de uso frecuente y de importancia en el derecho laboral. Se aplica con respecto a la ruptura unilateral, que hace el patrono, del contrato individual de trabajo celebrado con uno o con varios trabajadores”. (2:322)

2.2.4 Causa Justa

La terminación laboral por causa justa la realiza el patrono cuando el trabajador falte a los principios, normas, políticas y no cumpla con lo establecido en el contrato de trabajo.

Algunas de las causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo, sin responsabilidad de su parte son; cuando el trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral, cuando el trabajador cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio del patrono, de alguno de sus compañeros de trabajo o en perjuicio de un tercero en el interior del establecimiento, cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono o sin causa justificada, durante dos días laborales completos y consecutivos o durante seis medios días laborales en un mismo mes calendario, entre otras:

- a) “La terminación por falas de asistencia al trabajo; el trabajador está obligado a presentarse puntualmente a sus labores y a no faltar a ellas

sin permiso del patrono, en esto radica gran parte, el incumplimiento del contrato de trabajo.

Para que las faltas al trabajo en que incurra un trabajador no den lugar al despido debe dar aviso al patrono de la causa de las mismas y acreditar, cuando vuelva al trabajo, que efectivamente se vio imposibilitado para laborar, pues de no hacerlo, la terminación que del contrato haga el patrono.”(13:326)

- b) “La Terminación por ebriedad; universalmente está prohibido a los trabajadores, presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, saldo que exista prescripción médica en el último caso. Por ello se ordena que antes de iniciar sus servicios, el trabajador deberá poner el hecho en conocimiento del patrono y presentarle la prescripción suscrita por el médico.”(13:329)
- c) “Por engaño por parte del patrono; esta casual poco conocida en el Derecho guatemalteco, se presenta cuando el patrono haya engañado al trabajador o en su caso la agrupación patronal que le hubiera propuesto el trabajo, al tiempo de celebrarse el contrato, respecto a las condiciones del mismo.”(13:332)

2.2.5 No cumplió periodo de prueba

Se entiende por periodo de prueba como el espacio de tiempo en el cual el trabajador demuestra su aptitud profesional, así como su adaptación a la tarea encomendada y durante el cual cualquiera de las partes ´puede hacer cesar la relación que las vincula.

En el tiempo establecido como periodo de prueba se puede dar por terminada la relación laboral ya sea por parte del patrono o trabajador.

“Durante el período de prueba cualquiera de las partes puede ponerle término al contrato, por su propia voluntad, con justa causa o sin ella, sin incurrir en responsabilidad alguna.” (4:45).

2.2.6 Fallecimiento

Cuando el contrato laboral se extinga por la muerte del trabajador, el patrono deberá realizar el pago de las prestaciones laborales a sus dependientes; conyugue o hijos, caso contrario a los padres.

“Es obligación del empleador otorgar al conyugue o conviviente, hijos menores o incapacitados de un trabajador que fallezca estando a su servicio, una prestación equivalente a un mes de salario por cada año laborado.”(1:31)

2.3 Prescripción

La prescripción es el transcurso de tiempo fijado por la ley en que una obligación se extingue, es un derecho irrenunciable, pero puede renunciarse la prescripción ya consumida, sea expresamente, de palabra o por escrito, o tácitamente por hechos indudables.

“Se advierte que la acción se define como el poder jurídico que tiene todo sujeto de derecho de acudir a los órganos jurisdiccionales para reclamar la solución de un conflicto de interés y nace precisamente cuando el derecho material es violado, aunque puede aparecer independientemente de la existencia de un derecho material.” (13:498)

“La doctrina recoge que todo derecho de acción, por garantía y seguridad jurídica debe de ser prescriptible, entendiendo la prescripción como una forma de determinar la vigencia de una acción de reclamar en juicio. Por esto, todos los cuerpos jurídicos que garantizan el derecho de acción, cualquiera que sea la materia sobre la que verse, precisan también los términos de prescripción de dichas acciones.” (13:500)

En el código de trabajo hace mención de las prescripciones siguientes:

“Los derechos de los patronos para despedir justificadamente a los trabajadores o para disciplinar sus faltas, prescriben en veinte días hábiles, que comienzan a correr desde que se dio causa para la terminación del contrato, o en su caso, desde que fueron conocidos los hechos que dieron lugar a corrección disciplinaria.” (4:115)

“Los derechos de los trabajadores para reclamar contra su patrono en los casos de despido o contra las correcciones disciplinarias que se les apliquen, prescriben en el término de treinta días hábiles contados a partir de la terminación del contrato o desde que se les impusieron dichas correcciones, respectivamente.” (4:116)

El en caso de los trabajadores para dar por terminado efectivamente y con justa causa su contrato de trabajo, el tiempo en el cual prescriben es un término de veinte días hábiles, contados a partir del momento en que el patrono dio motivo para la separación o despido indirecto.

Para los patronos su derecho, prescribe en el término de treinta días hábiles, contados a partir del momento de la separación, en ese lapso los patronos

podrán reclamar contra los trabajadores que se retiren injustificadamente de su puesto.

Los casos en que la prescripción no corre, es contra los menores de catorce años y los incapaces, mientras unos u otros no tengan representante legal. El representante legal es responsable de los daños y perjuicios que por el transcurso del término de prescripción se causen a sus representados.

2.4 Sanciones

Se impondrán sanciones por faltas de trabajo y previsión social a quienes hayan incumplido con las normas que obligan al pago de salarios y prestaciones laborales que les corresponden a los colaboradores, la sanción será de una multa entre ocho y dieciocho salarios mínimos mensuales.

“Son correcciones disciplinarias, aunque estén penadas con multa, todas aquellas que las autoridades judiciales de trabajo impongan a las partes, a los abogados o asesores de éstas, a los miembros de los tribunales de Trabajo y Previsión Social, a los trabajadores al servicio de estos últimos y en general, a las personas que desobedezcan sus mandatos con motivo de la tramitación de un juicio o de una conciliación.”(4:118)

2.5 Demandas Laborales

Derivado a que el patrono no cumpla con pagar las prestaciones laborales al ex empleado, cuando este último tenga inconformidad con su pago o para reclamar la indemnización cuando el despido no haya sido justificado, el trabajador goza del derecho de emplazar al patrono ante los tribunales de trabajo y previsión social, antes de que transcurra en término de prescripción,

Así como el patrono tiene derecho de emplazar ante los tribunales de trabajo y previsión social, con el objeto de probarle que abandono sus labores sin justa causa.

El trabajador tiene treinta días hábiles a partir de la terminación del contrato, para poder reclamar la indemnización respectiva y plantear una demanda laboral ante un despido injustificado o indirecto. En cuanto a las demás prestaciones como vacaciones anuales, aguinaldo, bono 14 y salarios no pagados, tiene dos años. Si el tiempo de prescripción transcurre, se pierde el derecho para demandar.

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA PARA EL CÁLCULO DE PRESTACIONES LABORALES

3.1 Contador Público y Auditor

Es un profesional encargado de verificar procedimientos contables y financieros, con capacidad para emitir su opinión con objetividad e independencia, su campo está amplio que no debe limitarse.

“El auditor requiere de conocimientos generales sobre sistemas de tecnología de la información porque su actividad es básicamente de evaluación y no de un experto en computación.

Sus conocimientos deben abarcar aspectos generales sobre equipos y procesos que analizan diagramas de flujo formas y elementos de archivo de información, procedimientos de control interno de entrada, proceso y salida de información así como sobre las seguridades de instalaciones. En grandes organizaciones los auditores internos tienen acceso a la base de datos, lo cual es una gran oportunidad de actuar sobre la marcha y dar recomendaciones que pueden evitar operaciones indebidas. “(12:541)

3.2 El rol del Contador Público y Auditor en la elaboración de sistemas

“El avance de la auditoria no se detiene requiere una mayor especialización en la evaluación de las áreas y ramas del desarrollo tecnológico de nuestros días, por esta razón las auditorias son cada vez más singulares y tienen aplicaciones muy peculiares las cuales están enfocadas a satisfacer las

necesidades concretas de revisión y dictamen, según la especialidad que se trate.”(18:19)

“El contador público y auditor debe comprobar también que la alta dirección revisa los informes de los estudios de viabilidad y que es la que decide seguir adelante o no con el proyecto. Esto es fundamental porque los técnicos han de tener en cuenta que si no existe una decidida voluntad de la organización en su conjunto, impulsada por los directivos aumenta considerablemente el riesgo de fracasar en la implantación del sistema.” (20:315)

Desafortunadamente, en bastantes empresas este estudio de viabilidad no se lleva a cabo con el rigor necesario, con lo que a medida que se van desarrollando, los sistemas demuestran, a veces ser poco rentables.

“En caso de que se decida llevar a cabo el proyecto es fundamental que se establezca un plan director, debiendo el auditor verificar que efectivamente, dicho plan se emplea para el seguimiento y gestión del proyecto y que cumple con los procedimientos generales de gestión de proyectos que tenga aprobados la organización.” (20:316)

El Contador Público y Auditor juega un papel importante en el campo de la sistematización, su misión no se debe únicamente a problemas contables y financieros de la empresa.

Su actividad debe evaluar si se aprovechan los recursos de la empresa, para un buen funcionamiento. Debe adentrarse en el conocimiento de los sistemas que funciona en la empresa, utilizando su ingenio y creatividad para llevar a cabo innovaciones y mejoras.

El Contador Público y Auditor al conocer las deficiencias de los sistemas utilizados por las empresas, para generar y resguardar la información, debe proponer mejoras, para automatizar sus operaciones, a través de sistemas nuevos o implementar mejoras a los sistemas existentes.

Para elaborar un sistema se debe saber cuál será su propósito, si al implementarlo se cumplirá con las expectativas, por lo tanto el Contador Público y Auditor debe ser claro y preciso al informar las deficiencias encontradas y cuál es el resultado que se espera obtener. El rol que desempeña un auditor, al evaluar los procedimientos manuales y automatizados, que las organizaciones utilizan para generar información, es de análisis, debe emitir un diagnóstico de problemas encontrados para recomendar mejoras a los sistemas.

3.3 Sistemas de Información

“Se define un sistema como un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común.” (21:19)

Los datos son la materia prima de la cual se deriva la información, estos son cifras, palabras o graficas que representan una idea objeto, condición o situación, pero que no afectan el comportamiento. Al ser procesados manipulados o simplemente si afectan el comportamiento, se convierten en información.

“Los sistemas de información están cambiando la forma en que operan las organizaciones actuales, a través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos de las empresas, proporcionan información de apoyo al proceso de toma de decisiones y, lo que es más

importante, facilitan el logro de ventajas competitivas a través de su implantación en las empresas.” (3:3)

La información es el conjunto de datos seleccionados y organizados con respecto al usuario. La conversión de datos a información es la principal función del procesamiento de datos, sea manual, mecánico o eléctrico. Los sistemas están formados por subsistemas que incluyen hardware, software, medios de almacenamiento de datos para archivos y bases de datos, existen tres razones primordiales por las cuales proponen elaborar sistemas:

3.3.1 Resolver un problema

“El planteamiento inicial para crear un sistema se debe a que la actividad, procesos o funciones que en la actualidad, o quizá en el futuro, no satisfacen los estándares de desempeño o las expectativas, para lo que es necesario emprender una acción que resuelva dificultades.” (15:61)

3.3.2 Aprovechar una oportunidad

Las oportunidades para realizar un cambio para ampliar o mejorar el rendimiento económico de la empresa y su competitividad, debe ser considerado a menudo en los sistemas que utilizan para realizar sus operaciones.

3.3.3 Dar respuesta a directivos

La implementación de sistemas primordialmente se realiza para tener más control de las operaciones, mejorar costos, comunicación, competitividad y capacidad.

“Proporciona información en respuesta a órdenes, solicitudes o mandatos originados por una autoridad legislativa o administrativa; llevar a cabo tareas de cierta manera, o también cambiar la información o tal vez el desempeño.”(21:61)

Las actividades de la organización están influenciadas por la capacidad de esta para procesar transacciones con rapidez y eficiencia. Los sistemas de información mejoran esta capacidad de tres formas: aumentan la velocidad de procesamiento, permitir el manejo de un volumen creciente de transacciones y recuperar con rapidez la información.

a) Procesamiento acelerado

“La velocidad inherente con la que los computadores procesar los datos es una de las razones por las que las organizaciones buscan el desarrollo de proyectos. Los sistemas basados en computadora pueden ser de ayuda para eliminar la necesidad de cálculos tediosos y comparaciones repetitivas.”(21:61)

Un sistema automatizado puede ser de gran utilidad si lo que se necesita es un procesamiento rápido.

b) Aumento en el volumen

Dado que los sistemas de información constituyen una ventaja para la compañía, es frecuente que reciban una consideración primaria antes o durante el crecimiento y ampliación de la empresa. La incapacidad para

mantener el ritmo de procesamiento, no necesariamente significa el abandono de los procedimientos existentes.

c) La recuperación rápida de información

Algunas empresas almacenan cantidades de datos relacionados con sus operaciones, empleados, clientes, proveedores, y finanza. En este caso dos aspectos son importantes donde almacenan los datos y como recuperarlos cuando se necesita de ellos. El almacenamiento de datos es más complejo si los usuarios recuperaran los datos de diversas maneras bajo diferentes circunstancias.

d) Características importantes de los sistemas

La finalidad de un sistema es la razón de su existencia. Los sistemas que interactúan con su medio ambiente, los que reciben entradas y salidas se denominan sistemas abiertos y aquellos que no interactúan con su medio ambiente se conocen como sistemas cerrados.

“El elemento de control está relacionado con la naturaleza de los sistemas, sean cerrados o abiertos. Los sistemas trabajan mejor, se encuentran bajo control cuando operan dentro de niveles de desempeño tolerables.” (21:21)

Todos los sistemas tienen niveles aceptables de desempeño denominados estándares y contra los que se comparan los niveles de desempeño actuales. Siempre se deben anotar las actividades que se encuentran muy por encima o muy por debajo de los estándares para poder efectuar los ajustes necesarios, los sistemas emplean un modelo de control básico consiste en:

- Un estándar para lograr un desempeño aceptable
- Un método para medir el desempeño actual
- Un medio para comparar el desempeño actual contra el estándar
- Un método de retroalimentación

3.4 Los principales tipos de sistemas de información

Hoy en día son muchos los negocios que hacen uso de los diferentes tipos de sistemas de información para convertir datos en informes y análisis que les ayuden a tomar decisiones. Los sistemas de información manejan el flujo y mantienen la información que utiliza la empresa en su día a día para sus diferentes operaciones y están formados por varios componentes: personas, hardware, software, redes, procedimientos y datos.

“Los sistemas de información son desarrollados con propósitos diferentes dependiendo de las necesidades del negocio. Los sistemas de procesamiento de transacciones funcionan a nivel operacional de la organización, los sistemas de automatización de oficinas y los sistemas de trabajo de conocimiento que dan cabida al trabajo a nivel de conocimiento. Los sistemas de información de más alto nivel incluyen a los sistemas de apoyo a decisiones así como a los sistemas de información gerencial. Los sistemas expertos aplican la experiencia de los tomadores de decisiones para resolver problemas específicos estructurados. Al nivel estratégico de la administración encontramos sistemas de apoyo ejecutivos y los sistemas de apoyo a decisiones de grupo ayudan a la toma de decisiones al mismo nivel, en una forma sin estructura o semiestructurada.” (16:2)

Los sistemas son creados de acuerdo a las necesidades que la organización desea solventar:

3.4.1 Sistemas para el procesamiento de transacciones

“Tiene como finalidad mejorar las actividades rutinarias de una empresa y de las que depende toda la organización. “Su característica es que sustituye los procedimientos manuales por otros basados en computadora. Incluye aplicaciones para el mantenimiento de registros.”(21:25)

Los sistemas de procesamiento de transacciones son los sistemas empresariales básicos que sirven al nivel operacional de la organización.

“Los sistemas de procesamiento de transacciones son sistemas de información computarizada desarrollados para procesar gran cantidad de datos para transacciones rutinarias de los negocios, tales como nómina e inventarios. Los sistemas de procesamiento de transacciones eliminan el tedio de las transacciones operacionales necesarias y reducen el tiempo que alguna vez se requirió para ejecutarlas manualmente aunque la gente todavía debe alimentar datos a los sistemas computarizados.”(16:2)

“Un sistema de procesamiento de transacciones es un sistema computarizado que realiza y registra las transacciones rutinarias diarias necesarias para el funcionamiento de la empresa. Se encuentran en el nivel más bajo de la jerarquía organizacional y soportan las actividades cotidianas del negocio.”(25:1)

“El procesamiento de transacciones incluye las actividades de cálculo, clasificación ordenamiento, generación de resúmenes, almacenamiento y

recuperación. Estos sistemas brindan velocidad y exactitud, además se pueden programar para seguir una rutina sin variación. "(21.27)

3.4.2 Sistemas de control de procesos de negocio

Los sistemas de control de procesos de negocio monitorizan y controlan los procesos industriales o físicos, como puede ser la refinación de petróleo, generación de energía o los sistemas de producción de acero en una planta siderúrgica.

Por ejemplo, en una refinería de petróleo se utilizan sensores electrónicos conectados a ordenadores para monitorizar procesos químicos continuamente y hacer ajustes en tiempo real que controlan el proceso de refinación. Un sistema de control de procesos comprende toda una gama de equipos, programas de ordenador y procedimientos de operación.

3.4.3 Sistemas de colaboración empresarial

Los sistemas de colaboración empresarial son uno de los tipos de sistemas de información más utilizados. Ayudan a los directivos de una empresa a controlar el flujo de información en sus organizaciones.

"Se trata de uno de los tipos de sistemas de información que no son específicos de un nivel concreto en la organización, sino que proporcionan un soporte importante para una amplia gama de usuarios. Estos sistemas de información están diseñados para soportar tareas de oficina como sistemas multimedia, correos electrónicos, videoconferencias y transferencias de archivos." (25:1)

3.4.4 Sistema de información administrativa

“Los sistemas de información de gestión son un tipo de sistemas de información que recopilan y procesan información de diferentes fuentes para ayudar en la toma de decisiones en lo referente a la gestión de la organización.

Los sistemas de información de gestión proporcionan información en forma de informes y estadísticas. El siguiente nivel en la jerarquía organizacional está ocupado por gerentes y supervisores de bajo nivel. Este nivel contiene los sistemas informáticos que están destinados a ayudar a la gestión operativa en la supervisión y control de las actividades de procesamiento de transacciones que se producen a nivel administrativo.

“Los sistemas de información de gestión son los tipos de sistemas de información que toman los datos internos del sistema y los resumen en formatos útiles como informes de gestión para utilizarlos como apoyo a las actividades de gestión y la toma de decisiones.”(21:2)

“Estos sistemas ayudan a los directivos a tomar decisiones y resolver problemas, recurren a los datos almacenados como consecuencia del procesamiento de transacciones. Con la aplicación de estos sistemas de aspecto bien estructurado es posible que los directivos conozcan la información necesaria con anticipación.”(21:28)

3.4.5 Sistemas de apoyo a la toma de decisiones

Un sistema de apoyo a la toma de decisiones o de soporte a la decisión es un sistema basado en ordenadores destinado a ser utilizado por un gerente

particular o por un grupo de gerentes a cualquier nivel organizacional para tomar una decisión en el proceso de resolver una problemática semiestructurada.

“Una clase de más alto nivel en los sistemas de información computarizada son los sistemas de apoyo a decisiones. Este sistema es similar al sistema de información gerencial tradicional en que ambos dependen de una base de datos como fuente. Un sistema de apoyo a decisiones se aparta del sistema de información gerencial tradicional en que enfatiza el apoyo a la toma de decisiones en todas sus fases, aunque la decisión actual todavía es del dominio del tomador de decisiones. Los sistemas de apoyo a decisiones están más hechos a la medida de la persona o grupo que los usa que los sistemas de información gerencial tradicionales.” (16:2)

Los sistemas de apoyo a la toma de decisiones son un tipo de sistema computarizado de información organizacional que ayuda al gerente en la toma de decisiones cuando necesita modelar, formular, calcular, comparar, seleccionar la mejor opción o predecir los escenarios.

Los sistemas de apoyo a la toma de decisiones están específicamente diseñados para ayudar al equipo directivo a tomar decisiones en situaciones en las que existe incertidumbre sobre los posibles resultados o consecuencias. Ayuda a los gerentes a tomar decisiones complejas.

“Los sistemas para el soporte de decisiones deben tener una flexibilidad mayor que la de los demás sistemas de información, el usuario debe ser capaz de solicitar informes definiendo su contenido y especificando la forma para producir la información. De manera similar los datos necesarios para generar la información pueden encontrarse en diferentes archivos o bases de

datos más que en un solo archivo maestro que es el caso más frecuente en los sistemas de transacciones y en muchos otros que generan reportes.”(21:30)

3.4.6 Sistemas de Información Ejecutiva

“Los sistemas de información ejecutiva proporcionan un acceso rápido a la información interna y externa, presentada a menudo en formato gráfico, pero con la capacidad de presentar datos básicos más detallados si es necesario. Los sistemas información ejecutiva proporcionan información crítica de una amplia variedad de fuentes internas y externas en formatos fáciles de usar para ejecutivos y gerentes.” (25:1)

Un sistema de información ejecutiva proporciona a los altos directivos un sistema para ayudar a tomar decisiones estratégicas. Está diseñado para generar información que sea lo suficientemente abstracta como para presentar toda la operación de la empresa en una versión simplificada para satisfacer a la alta dirección.

“Cuando los ejecutivos se acercan a la computadora, frecuentemente están buscando formas que les ayuden a tomar decisiones a nivel estratégico, un sistema de apoyo ejecutivo ayuda a estos, para organizar sus interacciones con el ambiente externo, proporcionando apoyo de gráficos y comunicaciones en lugares accesibles tales como salas de juntas y oficinas personales corporativas.”(16:2)

Apoyan a la toma de decisiones en circunstancias que no están bien estructuradas, se considera no estructurada cuando no existen procedimientos claros para tomarlas y tampoco es posible identificar, con

anticipación todos los factores que deben considerarse en la decisión, es decir los casos en los que es imposible diseñar de antemano un formato como el contenido de los reportes del sistema, en consecuencia los sistemas para el soporte de decisiones deben tener una flexibilidad mayor que la de los demás sistemas de información.

3.5 Análisis de Sistemas

“Es el proceso de clasificación e interpretación de hechos, diagnóstico de problemas y empleo de la información para recomendar mejoras al sistema.”(21:14)

“En esta primera fase es muy importante elaborar un estudio tecnológico de viabilidad en la cual se contemplen distintas alternativas para alcanzar los objetivos del proyecto acompañados de un análisis coste-beneficio para cada una de las opciones. Se debe considerar entre estas alternativas la posibilidad de no llevar a cabo el proyecto (no siempre está justificada la implantación de un sistema de bases de datos) así como la disyuntiva entre desarrollar y comprar (en la práctica a veces nos encontramos con que se ha desarrollado una aplicación que ya existía en el mercado, cuya compra hubiese supuesto un riesgo menor, asegurándonos incluso una mayor calidad a un precio inferior).” (20:314)

Se debe reunir información y determinar cuáles son los requerimientos de la empresa, para proceder con elaborar la estructura del sistema a través de un diseño.

3.5.1 Diseño de Sistemas

Es el proceso de planificar reemplazar o complementar un sistema organizacional existente, antes de llevar a cabo la planificación es necesario comprender, en su totalidad, el viejo sistema y determinar la mejor forma en que se pueden, si es posible, utilizar las computadoras para hacer la operación más eficiente.

“La metodología del diseño debería también emplearse para especificar los documentos fuentes los mecanismos de control, las características de seguridad y las pistas de auditoría a incluir en el sistema, esos últimos aspectos generalmente se descuidan lo que produce mayores costos y problema cuando se requiere incorporar una vez concluida la implementación de la base de datos y la programación de las aplicaciones. El auditor debe, por tanto, en primer lugar analizar la metodología de diseño con el fin de determinar si es o no aceptable y luego comprobar su correcta utilización como mínimo una metodología de diseño de base de datos debería contemplar dos fases de diseño; lógico y físico, aunque la mayoría de las empleadas en la actualidad contempla tres fases; además de las dos anteriores, una fase previa de diseño conceptual que sería abordado en este momento del ciclo de vida de la base de datos.” (20:318)

3.5.2 Usuarios

Son las personas que operan los sistemas, quienes tienen interacción con el sistema para desempeñar su trabajo.

“Los sistemas de información con mayor éxito en términos de beneficio para la empresa, se originan en los usuarios, una razón para ellos es que la

solicitudes de estos sistemas se originan de una necesidad de resolver un problema en particular, de manejar funciones rutinarias o de monitorear la información para evitar ciertos problemas.” (21:19)

Al término del proyecto, los futuros usuarios deben estar capacitados y disponer de todos los medios para hacer uso del sistema.

Los usuarios pueden agruparse en cuatro categorías:

a) Primarios o directos

“Estos usuarios son los que primero interactúan con el sistema alimentándolo con datos o reciben salidas, por medio de una terminal.”(21:17)

Operan el sistema y tienen interacción directa a través del equipo de sistemas.

b) Indirectos

“Son aquellas personas que se benefician de los resultados o reportes generados por los sistemas pero que no interactúan de manera directa con el hardware o software. Estos usuarios que utilizan el sistema pueden ser los gerentes encargados de las funciones de la empresa.” (21:17)

c) Administradores

Supervisan la inversión en el desarrollo o uso del sistema. Tienen la responsabilidad ante la organización de controlar las actividades del sistema.

d) Directivos

“Toman mayor responsabilidad al monitorear los sistemas, debe incorporar los usos estratégicos y competitivos de los sistemas de información en los planes y estrategias de la organización, evalúa los riesgos a los que se expone la organización originados por las fallas en los sistemas de información.” (21:17)

3.5.3 Ciclo de vida clásico del desarrollo de sistemas

El proceso para implementar un sistema o realizar mejoras a los sistemas actuales, está conformado por seis etapas:

a) Investigación preliminar

El punto inicial para realizar un sistema siempre parte con la petición de una persona, se procede con la fase de investigación, la cual inicia con evaluar la solicitud del solicitante, estudio de factibilidad y aprobación de la solicitud.

No todos aquellos proyectos que son solicitados es factible realizarlos, puede que haya muchos errores que los empleados reporten y necesiten ser solventados, pero solo es posible atender proyectos que tengan un gran impacto en la obtención de resultados.

Se debe estimar su costo, el tiempo necesario para implementarlo y la necesidad con que se necesita el proyecto, con esta información se determina que grado de prioridad se le dará al proyecto.

b) Determinación de los requerimientos del sistema

Para desarrollar el proyecto, la persona encargada debe indagar con los trabajadores o encargados de las operaciones por las cuales están solicitando apoyo, cual es el inconveniente que desean solventar, cómo funciona el proceso que realizan, investigar el volumen de transacciones, evaluar el grado de eficiencia del proceso actual, cuales son los problemas que detectan y con qué frecuencia sucede.

c) Diseño

Produce los detalles que establecen la forma en la que el sistema cumplirá con los requerimientos identificados durante la fase de análisis, se realiza un bosquejo del formato o pantalla que esperan que aparezca cuando el sistema esté terminado.

“En esta fase se llevan a cabo los diseños lógicos y físicos de la base de datos, por lo que el auditor tendrá que examinar si estos diseños se han realizado correctamente determinado si la definición de los datos contempla además de su estructura las asociaciones y las restricciones oportunas, así como las especializaciones de almacenamiento de datos y las cuestiones relativas a la seguridad. El auditor tendrá que tomar ciertos elementos (tablas, vistas e índices) y comprobar que su definición es completa, que ha sido aprobada por el usuario y que el administrador de la base de datos participo en su establecimiento.”(20:319)

d) Desarrollo de software

Los encargados de desarrollar software pueden instalar software comprados a terceros o escribir programas diseñados a la medida del solicitante. La elección siempre depende del costo, el tiempo que tardarían en escribir el software y la disponibilidad del personal para realizarlo.

e) Prueba de los sistemas

En esta fase el sistema se utiliza de forma experimental, para determinar que no tenga fallas, debe funcionar de acuerdo a las especificaciones y forma en que los usuarios esperan que lo haga.

f) Implantación y evaluación

En este proceso se instala la aplicación y se construyen todos los archivos de datos necesarios para que empiece a funcionar y se entrena a los usuarios de acuerdo al rol que vayan a desempeñar en su funcionamiento.

“Una vez realizadas las pruebas de aceptación con la participación de los usuarios el sistema se pondrá (mediante las correspondientes autorizaciones y siguiendo los procedimientos establecidos para ello) en explotación.”
(20:320)

En esta fase, se debe comprobar que se establecen los procedimientos de explotación y mantenimiento que aseguren que los detalles se tratan de forma congruente y exacta y que el contenido de los sistemas solo se modifica mediante la autorización adecuada.

“Sería conveniente también que el auditor pudiera llevar a cabo una auditoria sobre el rendimiento del sistema de base de datos, comprobando si se lleva a cabo un proceso de ajuste y optimización adecuados que no solo consiste en el rediseño físico o lógico de la base de datos, sino que también abarca ciertos parámetros del sistema operativo e incluso la forma en que acceden las transacciones de la base de datos.” (20:320)

“Aunque en bastantes organizaciones no se lleva a cabo por falta de tiempo y recursos se debería establecer el desarrollo de un plan para efectuar una revisión post-implantación de todo sistema nuevo o modificado con el fin de evaluar si;

- Se han conseguido los resultados esperados
- Se satisfacen las necesidades de los usuarios
- Los costes y beneficios coinciden con los previstos.” (20:321)

Posterior a la implantación del proyecto se debe realizar una evaluación, atreves de una auditoria, la cual deberá ser dirigida para asegurar que:

- “Los productos software codificados (tal como elemento software) reflejan lo diseñado en la documentación.
- Los requerimientos de la revisión de aceptación y de pruebas prescritos por la documentación son adecuados para la aceptación de los productos software.
- Los datos de prueba cumplen con la especificación.

- Los productos software fueron sucesivamente probados y alcanzaron sus especificaciones.
- Los informes de pruebas son correctos y las discrepancias entre los resultados conseguidos y lo esperado han sido resueltas.
- La documentación del usuario cumple con los estándares tal como se ha especificado.
- Las actividades han sido llevadas de acuerdo con los requerimientos aplicables, los planes y el contrato.
- El coste y el cronograma se ajustan a los planes establecidos.”(20:386)

CAPÍTULO IV
ELABORACIÓN DE UN SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO
CORRECTO DE LAS PRESTACIONES LABORALES EN UNA EMPRESA
QUE SE DEDICA A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

La empresa fue constituida el uno de enero de mil novecientos noventa y nueve, es una marca de servicios de telecomunicaciones, inició prestando servicios de telefonía fija en el departamento de Guatemala y fue expandiéndose a todos los departamentos de la República. Es el segundo mayor operador de telefonía móvil en el país, con más de cuatro millones de usuarios y se ha manifestado como la empresa líder en prestar servicios de línea fija, siendo este su principal y mayor servicio.

La empresa tiene más de tres mil colaboradores en todo el país, distribuidos en las cinco filiales:

Primera filial. Tiene personal de área técnica quienes dan mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de transmisión, energía y datos.

Segunda filial. Está integrada por empleados de servicio al cliente con más de 60 agencias en el país, atienden a clientes por servicios de postventa y preventa.

Tercera filial. Tiene personal administrativo, en su mayoría de recursos humanos y personal de call center, realizan labor de venta de paquetes de internet, pagos de facturas, atienden consultas de productos y servicios.

Cuarta filial. Está compuesta por el personal más antiguo de la empresa, desde su constitución han permanecido en ella y tiene beneficios adicionales a diferencia de las demás empresas.

Quinta filial. Mantiene personal operativo para diferentes áreas, del área financiera, de ingeniería y sistemas. Así mismo tiene personal de mercadeo quienes realizan estrategias comerciales, estudios de mercado, lanzamientos de nuevos productos, atención a clientes corporativos, servicios de valor agregado.

4.1.1 Objetivos de la empresa

Los objetivos son las metas establecidas por la empresa, hacia donde se dirige y a dónde quiere llegar, son específicos, medibles y alcanzables.

Dentro de los objetivos de la organización están contemplados los siguientes:

- a) Utilizar la tecnología más actualizada y moderna para brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.
- b) Realizar estrategias de mercadeo inteligente, para adquirir más clientes y asegurar su permanencia.
- c) Facilitar el acceso de los servicios de telecomunicaciones a todo el territorio nacional, promoviendo el desarrollo equitativo de nuestra sociedad en general y de nuestro país.
- d) Ofrecer los aparatos telefónicos que más se adapten a los gustos, necesidades y preferencias del cliente.
- e) Ser la preferencia de los clientes en servicios de telefónica móvil y fija.

- Misión

Proveer servicios de telecomunicaciones con la más alta calidad, más amplia cobertura y constante innovación para anticiparnos a las necesidades de comunicación de nuestros clientes; generar el mayor bienestar y desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores, proporcionar bienestar y desarrollo a la comunidad.

- Visión

Ser la empresa líder a nivel centro americano en ofrecer los mejores servicios de telecomunicaciones.

a) Valores Éticos

Los valores son comunicados a través de boletines informativos, impresos en material de trabajo (agendas, cuadernos, separadores, entre otros). Los valores que la organización divulga forman parte del código de conducta, este es entregado al empleado desde el día que firma el contrato de trabajo y está a su disposición en la intranet corporativa para quien lo desee descargar.

Los valores éticos que la organización identifica son los siguientes:

- Responsabilidad

Estamos comprometidos en llevar a cabo nuestras tareas con disposición absoluta.

- Honestidad

Como personas y como empresa, actuamos y tomamos decisiones dentro de lo que indica la ley, nuestro código de ética y nuestros valores. Actuamos con transparencia, honradez, rectitud y confiabilidad anteponiendo la verdad y la sinceridad. Con respeto hacia la empresa y hacia las demás personas dentro y fuera de ella.

- Respeto

Seguimos nuestros ideales, cumpliendo con las leyes, políticas y normas establecidas, para regular el ambiente moral, profesional y humano.

- Actitud de Servicio

Cuidar los intereses del cliente (interno y externo), con amabilidad, disposición a servir, rapidez, pro actividad, y el privilegiar al cliente antes que al interés personal. Las áreas y las personas dentro de la empresa se relacionan entre sí como clientes y proveedores; por ello, es indispensable y obligatorio que cada quien conozca su rol en esta relación. Una empresa sin cultura de servicio al cliente interno no podrá satisfacer las necesidades del cliente final. La atención a los usuarios es responsabilidad de todos los empleados de la empresa.

- Orden y Disciplina

Con dinamismo se acatan las políticas y lineamientos de la dirección. Reflejan el grado de compromiso que las personas tienen con nuestra

empresa y son la base para obtener resultados de manera más rápida. La rapidez es un elemento indispensable para ser competitivo en nuestra industria.

- Eficiencia

Enfocamos nuestros gastos en lo estrictamente necesario para alcanzar el éxito de la operación. El departamento de Recursos Humanos, tiene reuniones informativas cada mes, para promover los valores éticos, a través de talleres, actividades de trabajo en equipo y presentaciones.

b) Competencia

La empresa evalúa la competencia laboral, de acuerdo a la habilidad, conocimiento, capacidad, actitud y aptitud que el empleado refleja en sus actividades diarias. Estos conocimientos le permiten al empleado asumir retos y contingencias que ocurran en su puesto de trabajo de una mejor manera. Lo más importante son los empleados que dentro del departamento dan un valor agregado, más allá de sus habilidades básicas o de lo que les requieren. Los empleados que trabajan en el departamento de Recursos Humanos, deben tener habilidades muy específicas, las principales competencias que el personal debe tener son las siguientes:

- Capacidad de análisis

Le permite analizar la información suministrada dentro de los sistemas de nóminas, tiene habilidad para generar reportes, con contenido claro y

específico; además de los respectivos análisis que son de gran utilidad, sobre todo a nivel cuantitativo.

- Comunicación efectiva

Específicamente el Jefe del Departamento de Centro de Servicios de Recursos Humanos tiene capacidad para expresarse en público, lo cual le permite dirigir e informar, a sus subalternos, y promueve la comunicación entre compañeros de trabajo. Esta habilidad le permite presentar sus ideas de una manera más clara, demuestra mayor comodidad y confianza.

- Orientación al cliente

La orientación al cliente no es una opción, su trabajo en cualquier momento debe estar encaminado a servir al cliente, sea interno o externo, siendo una empresa de telecomunicaciones su principal actividad es servir ante todo, aunque específicamente su puesto de trabajo no sea de atención al cliente.

- Creatividad e innovación

El empleado tiene la opción de presentar proyectos que sean una mejora para el departamento, optimizar procesos que aseguren la calidad de su trabajo, procesos de pago de nómina, contrataciones, presupuesto, entre otros.

- Organización

El empleado debe priorizar tareas, cumplir con los objetivos y entregar el trabajo en tiempos razonables, por lo tanto esta cualidad es altamente

valorada es el sentido de organización y responsabilidad con el trabajo asignado. La organización es fundamental para cumplir con las tareas programadas y por supuesto, ser más productivos.

- Trabajo en equipo

Para trabajar en equipo el Jefe de Centro de Servicios de Recursos Humanos, delega funciones, acepta críticas y sabe dirigir. Esto lo realiza a través de reuniones informativas para fomentar el dialogo entre compañeros de trabajo, establece objetivos a cumplir y recibe ideas para desarrollar proyectos nuevos que le hayan sido asignados.

c) Segregación de funciones

La segregación de funciones se realiza para detectar errores involuntarios, para realizar las operaciones del departamento de Recursos Humanos, en procesos de nómina, existen tres fases; la primera quien elabora el proceso, la segunda quien revisa e informa si esta correcta la operación o debe realizarse algún cambio, la última fase es quien autoriza sin embargo puede solicitar algún cambio.

Las funciones que desenvuelven los empleados están registradas en el manual de funciones y procedimientos, allí esta especificada la responsabilidad que cada empleado tiene dentro del departamento. En consecuencia un solo empleado no tiene las responsabilidades de elaborar, revisar y autorizar.

d) Estructura Organizacional

La empresa está integrada por diez direcciones las cuales abarcan Ventas, Compras, Finanzas, Jurídico, Sistemas, Servicios al Cliente, Ingeniería, Mercadeo, Proyectos y Recursos Humanos. Todas están bajo la dirección de la Gerencia General, quien tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las políticas establecidas, supervisar las actividades que cada dirección tenga a cargo, su más importante tarea será mantener los valores y la ética moral.

Una de las Direcciones más importantes dentro de la empresa, es la Dirección de Recursos Humanos, este fue creado desde la constitución de la empresa, anteriormente su nombre era departamento de personal. La estructura organizacional de la Dirección de Recursos Humanos, está constituido por la Gerencia de Relaciones Laborales, Compensaciones, Capacitación, Talento Humano, Proyectos, Bienestar Social y Seguridad. La Dirección de Recursos Humanos tiene un total de setenta y dos empleados, distribuidos de la siguiente manera:

- Gerencia de Relaciones Laborales

Tiene un total de once empleados, quienes se encargan de velar por el cumplimiento del reglamento interno de trabajo, emitir sanciones a quienes no cumplan con las normas de la empresa, a través de audiencias o amonestaciones de trabajo, citaciones para modificaciones de contrato y resolver casos por demandas laborales en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

- Gerencia de Compensaciones

Con un total de diecisiete empleados, tiene a cargo la administración de personal, gestiones de nómina (bonificación por productividad, gastos de transporte, horas extras, bono vacacional, nómina de quincena y fin de mes), propuestas de nivelaciones salariales, traslados de personal, elaborar modificaciones de contrato, realiza políticas de pago, calculo y pago de prestaciones laborales y atención al cliente interno y externo.

- Gerencia de Capacitación

Se encarga de alimentar el conocimiento intelectual del personal, a través de capacitaciones, estas son presenciales y algunas son realizadas en línea, también contribuye a la elaboración de capacitaciones solicitadas por las gerencias, para satisfacer una necesidad laboral específica, administran el espacio audiovisual y materiales para capacitar a los empleados, esto lo realiza un total de trece empleados.

- Gerencia de Talento Humano

Este departamento se encarga del reclutamiento interno y externo de personal, cuenta con siete empleados quienes verifican el clima organizacional, realizan evaluaciones de desempeño a empleados de primer ingreso y a empleados por ascenso interno.

- Gerencia de Proyectos

Tienes a su cargo la gestión y ejecución de proyectos, con seis empleados que desarrollan las actividades a través de sistemas informáticos, los

proyectos que tienen asignados deben guiarlos desde el momento en que se hace el requerimiento por parte de las distintas direcciones o gerencias de la empresa, hasta la entrega final del proyecto solicitado.

- Gerencia de Bienestar Social

Ejecuta acciones integradas que ayuden a preservar la calidad de vida del trabajador, mejora su estado de salud física y emocional a través de recreación, deporte, capacitaciones, eventos sociales y culturales, con el beneficio de incluir a sus familiares dentro de las actividades.

- Gerencia de Seguridad

Coordinar las actividades dirigidas a la vigilancia, seguridad interna y control de acceso de las plantas, oficinas y parqueos, así mismo Investigar casos por robos de equipo, extorción, verifica casos de fraude, determinando sus causas básicas y tomando las medidas necesarias. Cuenta con trece empleados para desarrollar las actividades designadas.

e) Proceso de contratación

Este proceso está a cargo de la Gerencia de Talento Humano, inicia cuando una plaza está vacante, por retiro de un empleado o se apertura una nueva plaza. El proceso para cubrirla es el siguiente:

1. Al tener la plaza vacante se define el perfil del puesto, estableciendo las características, funciones, habilidades, experiencia y conocimientos que requerirá la persona que se seleccione, esto se establece en el descriptor de puestos y funciones.

2. Para contratación de personas de la Jefatura de Centro de Servicios de Recursos Humanos, el candidato debe tener capacidad de análisis, para tener a cargo procesos de nómina, tener actitud de servicio al cliente, capacidad para trabajar en equipo, contar con experiencia en manejo de nóminas, manejo de paquetes de Microsoft Office, estudios universitarios y conocimientos de legislación laboral.
3. La selección de candidatos se realiza por dos vías, publicando la oferta para ocupar el puesto con personal externo o con alguien que ya forma parte del grupo de trabajadores de la empresa.
4. La publicación para personal externo se hace en páginas cuyo fin es la divulgación de plazas, para personal interno la publicación es por medio de la intranet corporativa y se reflejan en pantallas ubicadas en la recepción de cada nivel, en todas las sedes de la empresa.
5. Se procede a revisar la hoja de vida de los candidatos, se realiza un primer filtro para descartar todas aquellas que no cumplen con los requisitos de la plaza, una vez obtenidos los aspirantes se realizar un segundo filtro, se programan entrevistas de trabajo con el reclutador, este determinara si el aspirante demuestra tener capacidades suficientes para el puesto.
6. Las personas seleccionadas iniciaran el proceso de evaluación, se utilizan herramientas para determinar sus habilidades, con pruebas técnicas, psicométricas y evaluaciones de excel (intermedio o avanzado).

Así también se programara una entrevista con el Jefe o Gerente de departamento para que determine cuáles son los aspirantes que demuestran tener las cualidades que su área necesita.

7. Tomada la decisión se notifica al candidato seleccionado y al resto de candidatos el fin del proceso y sobre todo agradecer su participación.
8. Por ultimo al aspirante externo se le notifica el día y la hora que deberá presentarse para firmar contrato laboral. Se programa un día en especial, además de firmar contrato se le da información de la estructura de la empresa, del seguro de vida y gastos médicos, divulgación de beneficios, la seguridad industrial en los edificios, se realiza entrega de código de conducta y reglamento interno de trabajo y se le proporciona el uniforme que deberá utilizar en el área de trabajo.
9. Si el seleccionado es interno, se someterá a un periodo de prueba de tres meses, habiendo transcurrido este tiempo, firma una modificación de contrato por ocupación, salario y horario, esto depende de las condiciones de su anterior puesto, el empleado estará sujeto a evaluaciones mensuales para determinar cuáles son sus áreas de mejora, caso contrario el empleado no pasa el periodo de prueba será notificado con la terminación de su contrato laboral.

- Capacitación

Al empleado seleccionado como parte de la selección externa, se le programa a una capacitación que dura una semana, esta capacitación está a

cargo de la Gerencia de Capacitación, y es impartida a todo el personal de primer ingreso, programado de la siguiente manera:

Día 1. Se le instruye acerca de productos y servicios de la empresa y código de conducta.

Día 2. El segundo día realiza una visita al Call Center de la empresa y permanece la jornada completa, junto a un agente escuchando como soluciona las quejas de los clientes

Día 3. Visita la cede del área técnica, es asignado a un técnico en telecomunicaciones, para que lo acompañe a verificar los casos por quejas de clientes, realizar instalaciones, entre otros.

Día 4. El cuarto día programa una visita a una tienda de servicios, permanece con un agente de servicio al cliente y observa como atiende a los clientes

Día 5. El último día se imparte la capacitación de filosofía de servicio al cliente.

En cuanto a la capacitación directa del área, independiente si el candidato es externo o interno, la formación específica para la Jefatura de Centro de Servicios de Recursos Humanos, es impartida por el Analista de Recursos Humanos, es una inducción de los procesos del área, sin embargo no es una capacitación formal.

f) Informe de resultados

El Gerente de compensaciones anualmente presenta un informe con los logros obtenidos a la Gerencia General, este informe junto al de otras gerencias es trasladado a México, en este país es monitoreado el rendimiento de la empresa, evalúa cuáles han sido los retos que ha enfrentado la empresa y si han sido resueltos con eficiencia.

Los logros más destacados de la Gerencia de compensaciones son los siguientes:

- Disminución en pago de horas extras, verificando control de marcajes y monitoreo de actividades; establece si es necesaria la permanencia del empleado dentro del área.
- Capacitar a todos los empleados de la gerencia en temas de organización, informática, crecimiento personal y trabajo en equipo.
- Automatizar el proceso de vacaciones y solicitudes de modificaciones de contrato.
- Control de recursos materiales, se asigna un presupuesto para comprar materiales de oficina y material para imprimir carne de identificación de los empleados.

g) Actitud de la gerencia respecto al control interno

En cuanto al proceso de cálculo de prestaciones laborales, el Gerente de Compensaciones tiene como principal objetivo automatizar todos los

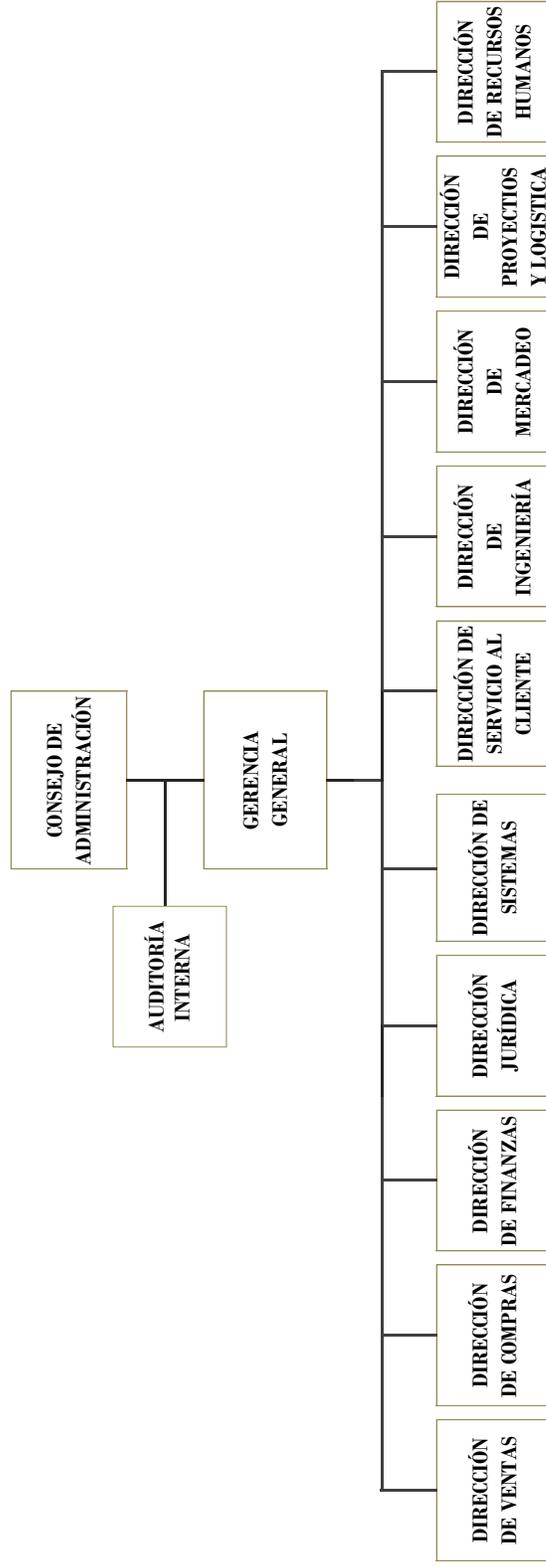
procesos posibles, el cumplir con estos objetivos lo realiza de la mano del Jefe de Centro de Servicios de Recursos Humanos, quien tiene asignado el proceso de cálculo y pago de prestaciones laborales.

A solicitud del gerente de Compensaciones se realiza un reporte mensual con el total de empleados que causaron baja y el monto pagado en prestaciones. Verificar la correcta aplicación de las leyes laborales del país, en el cálculo de prestaciones. En relación al control interno tiene total disponibilidad para que sea evaluado por el personal de Auditoría Interna, acepta las sugerencias y si es necesario cambiar los procedimientos actuales, demuestra estar de acuerdo.

En cuando al cálculo de prestaciones laborales, es necesario automatizar el proceso ya que el sistema de nóminas que la empresa utiliza no tiene la opción para calcular y el proceso para implementar este módulo de SAP ha tenido algunos inconvenientes, únicamente se puede contabilizar, por tal razón es necesario que se tenga un control de los pagos efectuados a los ex empleados, generar reportes, realizar cálculos proyectados, los cuales servirá para tomar decisiones en cuanto a despido de personal o apertura de nuevas plazas.

**INNOVACIONES TELEFÓNICAS, SOCIEDAD ANÓNIMA
CIUDAD DE GUATEMALA**

Figura 1 - Organigrama de la empresa



Fuente: Elaboración propia con el trabajo realizado.

4.2 Nombramiento

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.

Guatemala 16 de enero de 2019

Estimada
Flor María Paz Quezada
Jefe de Centro de Servicios de Recursos Humanos
Presente.

Teniendo en consideración los avances tecnológicos y la disponibilidad de recursos con los que la empresa cuenta, se le solicita evalué los procesos manuales que la empresa utiliza para cálculo de prestaciones laborales y proponga las mejoras que se deben realizar, en base a esto elabore un sistema para determinar el cálculo correcto de prestaciones laborales, debido a que el proceso se realiza de forma manual y es necesario reducir el tiempo para elaborar los cálculos, generar reportes e informes que la gerencia necesite para tomar decisiones en gran dimensión.

Agradecemos pueda trasladar lo más pronto posible, el resultado obtenido ya que la empresa busca automatizar todos los procesos que sean necesarios y que contribuyan a disminuir costos y errores. Así mismo se le proveerán las herramientas que necesite para desarrollar la actividad, por lo tanto esperamos nos haga llegar su solicitud con los recursos que utilizara para elaborar el sistema.

Le agradecemos con anticipación y confiamos en que se obtendrá el mejor de los resultados, debido a su amplio conocimiento en el proceso de cálculo de prestaciones laborales, en la Jefatura de Recursos Humanos.

Atentamente,



Lic. Juan Luis Pineda Monterroso
Gerente de Compensaciones

**Diagonal 15 38-40, Avenida la Castellana, zona 8
Guatemala, Guatemala
Tel. (502) 2420 0100**

Índice de papeles de Trabajo

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Índice de papeles de Trabajo

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

No.	PAPELES DE TRABAJO	Ref.	Pág.
1	Planificación	S1	76
2	Programa de Trabajo	PT	84
4	Cuestionario de Control Interno	CI	86
5	Narrativa Procedimiento cálculo de prestaciones laborales	NP	89
6	Deficiencias de Control Interno	S2	91
7	Entrevista	S3	94
8	Integración de bajas	S4	97
9	Prueba de Verificación de Expedientes	S5	98
10	Cálculo de prestaciones laborales	S6	99
11	Cuadro comparativo de Indemnización	S7	139
12	Cuadro comparativo de Aguinaldo	S8	140
13	Cuadro comparativo de Bono 14	S9	141
14	Cuadro comparativo de Vacaciones	S10	142
	Informe Gerencial		143

4.3 Planificación de la evaluación

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Cédula de Marcas

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. CM 1			
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

P.T. S 1

MARCA	DESCRIPCIÓN
✓	Cumple
✗	No cumple
↕	Cotejado con cheque Boucher
⚡	Cotejado con sistema contable
◀	Suma Horizontal
▲	Suma Vertical
↗	Cotejado con el libro de salarios
↑	Verificado en sistema de nómina
↶	Cotejado con finiquito laboral físico

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Planificación de la evaluación

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T.	S 1 1/8
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

P.T. **S 1**

FI	02-02-19	HP	F.M.P
FF	02-02-19	RP	J.L.P

Elaboración de un sistema para determinar el cálculo correcto de prestaciones laborales

4.3.1 Objetivo

Automatizar el proceso de cálculo de prestaciones laborales, elaborando un sistema que permita agilizar operaciones, tener un mayor control de todos los procedimientos aplicados en el cálculo de prestaciones, generar reportes para la toma de decisiones y disminuir errores.

a) Narrativa del entorno de control

Innovaciones Telefónicas, S.A. es una empresa que se dedica a los servicios de telefonía fija y móvil, la principal actividad de la empresa, es la prestación de servicios, siendo su enfoque primordial, la actitud de servicios al cliente, en definitiva todo el personal proporciona atención al cliente interno y externo de la empresa.

La Gerencia de Compensaciones tiene bajo su cargo la Jefatura de Centro de Servicios de Recursos Humanos, el personal de esta jefatura tiene asignado el proceso de cálculo de prestaciones laborales, con más de veinticinco cálculos a realizar en el mes, la responsabilidad de elaborar los

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Planificación de la evaluación

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T.	S 1 2/8
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

cálculos está a cargo de los Auxiliares de Recursos Humanos, estos son revisados por el Analista de Recursos Humanos y por último autorizado por el Jefe de la Gerencia

		P.T.	S 1
FI	02-02-19	HP	F.M.P
FF	02-02-19	RP	J.L.P

4.3.2 Alcance

La revisión se efectúa sobre los procedimientos de prestaciones laborales en la Jefatura de Centro de Servicios de Recursos Humanos.

Se incluye verificar políticas internas, normas y aplicación de las leyes laborales vigentes en el país.

El proceso se verifica desde el momento que el empleado es dado de baja en la empresa, cálculo de prestaciones, solicitud de cheque, hasta la entrega del finiquito laboral. Observando la responsabilidad de elaborar, revisar y autorizar en el pago de prestaciones laborales, del periodo del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018.

4.3.3 Muestra

El proceso a evaluar es el cálculo de prestaciones laborales, de la Jefatura de Centro de Servicios de Recursos Humanos a cargo de la Gerencia de Compensaciones.

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Planificación de la evaluación

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S 1 3/8			
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

La cantidad de colaboradores que están de baja por los diferentes motivos, (renuncia, reorganización, no cumplió periodo de prueba, abandono de labores, faltas al servicio y fallecimiento) son en total doscientas setenta y cuatro en el periodo establecido.

P.T. S 1			
FI	02-02-19	HP	F.M.P
FF	02-02-19	RP	J.L.P

Las liquidaciones de prestaciones laborales que se tomaron para la muestra son por salarios mayores a dieciséis mil quetzales y se evaluarán cálculos de prestaciones que no estén en el rango de dieciséis mil quetzales por motivos de fallecimiento, abandono de labores y faltas al servicio.

Tabla 11 – Muestra de Auditoría

CONCEPTO	MONTO
Cantidad total de salarios	Q1,145,050.00
Monto total a revisar	Q 407,875.00
Porcentaje de revisión	36%

Fuente: Elaboración propia con el trabajo realizado

Los documentos que se observan para evaluar el cálculo de prestaciones laborales son los siguientes:

- Hoja de cálculo de prestaciones laborales
- Finiquito laboral

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Planificación de la evaluación

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T.	S 1 4/8
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

Procesos a observar:

		P.T.	S 1
FI	02-02-19	HP	F.M.P
FF	02-02-19	RP	J.L.P

- Análisis de aspectos laborales en el cálculo de prestaciones laborales. Para este rubro se evaluarán veinte cálculos de liquidación de ex empleados.
- Evaluar parámetros de cálculo, base legal y políticas internas.

4.3.4 Riesgos

Son los riesgos a los que se debe enfrentar para efectuar el trabajo y están fuera de su alcance.

Riesgos de Control

- Inexistencia de procedimientos y políticas por escritos, aplicados al cálculo de prestaciones laborales.
- Documentos extraviados (hojas de cálculo, solicitud de fondos, contraseña de cheque y finiquito laboral), lo cual imposibilita la evaluación de los procedimientos.
- Poca disponibilidad de la Gerencia para proveer información.

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Planificación de la evaluación

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T.	S 1 5/8
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

Riesgos Inherentes

		P.T.	S 1
FI	02-02-19	HP	F.M.P
FF	02-02-19	RP	J.L.P

- Falta de cooperación del personal, para proporcionar la información solicitada, para evaluar los procesos.
- Información no centralizada, los documentos podrían no estar disponibles y es necesario ubicarlos.
- Falta de capacidad del personal para resolver dudas.

4.3.5 Técnicas

Las técnicas a utilizar para realizar la elaboración de un sistema para determinar el cálculo correcto de prestaciones laborales son las siguientes:

a) Análisis

Estudio y evaluación de los componentes incluidos en el pago de prestaciones laborales, indemnización, aguinaldo, bono 14 y vacaciones.

b) Cálculo

Verificación de cálculos aritméticos en los procedimientos utilizados para determinan fundamentalmente el pago de prestaciones laborales.

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Planificación de la evaluación

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T.	S 1 6/8
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

c) Cuestionario

		P.T.	S 1
FI	02-02-19	HP	F.M.P
FF	02-02-19	RP	J.L.P

Se obtiene información cualitativa, a través de cuestionarios, respecto a los conocimientos de los empleados y procedimientos aplicados al elaborar el cálculo de prestaciones laborales.

d) Investigación

Recopilación de información mediante el estudio de políticas y controles que la gerencia ha implementado y los empleados aplican en los procedimientos.

e) Observación

Se verifican las firmas y sellos de autorización, de los documentos elaborados para realizar el cálculo, así mismo se confirmara la existencia del empleado en el sistema de nóminas.

4.3.6 Elementos o Recursos

Humano:

- Gerente de Compensaciones
- Jefe de Centro de Servicios de Recursos Humanos

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Planificación de la evaluación

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T.	S 1 7/8
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

Materiales:

- 1 Computadora laptop
- 1 Memoria USB
- 1 Impresora
- 1 Monden
- 1 calculadora
- Hojas de Papel tamaño carta

		P.T.	S 1
FI	02-02-19	HP	F.M.P
FF	02-02-19	RP	J.L.P



Flor María Paz Quezada

Jefe de Recursos Humanos

4.3.7 Cronograma de Actividades

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Cronograma de actividades

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S	1	8/8
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

ACTIVIDADES		EP	RP	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																											
				Elaboración de un sistema para determinar el cálculo correcto de Prestaciones Laborales																											
				ANO 2019																											
		FEBRERO																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
Planificación	FMP	JLP	8																												
Reunión de apertura	FMP	JLP		7																											
Fase de Investigación	FMP	JLP		1	5																										
Solicitud de Información	FMP	JLP			3																										
Verificación de políticas y procedimientos	FMP	JLP				8																									
Programa de Auditoría	FMP	JLP					5																								
Cuestionario de Control Interno	FMP	JLP					3																								
Deficiencia de Control Interno	FMP	JLP						4																							
Narrativa procedimiento cálculo de prestaciones laborales	FMP	JLP							4																						
Entrevista a colaborador	FMP	JLP								4																					
Revisión de cálculo de prestaciones laborales.	FMP	JLP								4	8	8	8	8																	
Evaluación de parámetros de cálculo, base legal y políticas internas.	FMP	JLP																													
Consultoría con empleados	FMP	JLP																													
Elaboración de Informe	FMP	JLP																													
Elaboración del sistema para cálculo de prestaciones laborales																															
Revisión de Informe	FMP	JLP																													
Presentación de Informe a la Gerencia General	FMP	JLP																													
Total			8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	5	

Nombre de Participantes	Cargo	Iniciales
Flor María Paz Quezada	Jefe de Recursos Humanos	FMP
Juan Luis Pineda Monterroso	Gerente de Compensaciones	JLP



4.4 Análisis de información

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Programa de Auditoría

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	PT 1/2	
FI 07/02/19	HP	F.M.P
FF 07/02/19	RP	J.L.P

No	DESCRIPCIÓN	Hecho Por	Ref.
Objetivos			
1	Verificar que las prestaciones laborales sean calculadas y pagadas de acuerdo a las leyes laborales vigentes en el país.	F.M.P.Q	S-6
2	Establecer la existencia de variabilidad de criterio por parte del personal para calcular las prestaciones laborales.	F.M.P.Q	S-10
Procedimientos			
1	Solicitar el total de prestaciones laborales realizadas durante el periodo 2018 y determinar la muestra a evaluar.	F.M.P.Q	S-4
2	Requerir expedientes de personal, verificar constancias de vacaciones, carta de renuncia, despido u otro motivo, finiquito laboral y comprobante de pago de liquidación.	F.M.P.Q	S-5
3	Verificar la existencia del colaborador en el sistema de nómina y cotejar la fecha de inicio de labores con la del contrato de trabajo.	F.M.P.Q	S-6
4	Examinar el motivo de la baja, por despido, renuncia, con justa causa, fallecimiento y no cumplió con el periodo de prueba.	F.M.P.Q	S-6
5	Solicitar finiquitos de prestaciones laborales	F.M.P.Q	S-6
6	Realizar pruebas de cálculo de prestaciones laborales de acuerdo a las normas legales vigentes.	F.M.P.Q	S-6

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Programa de Auditoría

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	PT 2/2	
FI 07/02/19	HP	F.M.P
FF 07/02/19	RP	J.L.P

No.	DESCRIPCIÓN	Hecho Por	Ref.
7	Confirmar el registro contable de prestaciones laborales.	F.M.P.Q	S-6
8	Verificar que el finiquito laboral este firmado por el ex colaborador.	F.M.P.Q	S-6
9	Verificar los rubros de indemnización, aguinaldo, bono 14 y vacaciones. Determinar si los pagos han sido realizados de acuerdo la legislación laboral.	F.M.P.Q	S-6
10	Verificar que las constancias de vacaciones estén debidamente firmadas.	F.M.P.Q	S-5
11	Determinar la cantidad de periodos de vacaciones pendientes de gozar.	F.M.P.Q	S-6
12	Verificar el pago de vacaciones de acuerdo a los periodos no gozados.	F.M.P.Q	S-6
13	Cotejar el monto del cheque Boucher con el monto determinado en la liquidación y el finiquito laboral.	F.M.P.Q	S-6



Flor María Paz Quezada

Jefe de Recursos Humanos

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. CI 1/3			
FI	07-02-19	HP	F.M.P
FF	07-02-19	RP	J.L.P

Procedimiento:	CÁLCULO DE PRESTACIONES	P.T. S 1	
Empresa:	INNOVACION	FI	02-02-19 HP F.M.P
Entrevistado:	Bianca Michelle Passarelli Barahona	FF	02-02-19 RP J.L.P

No.	Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	¿Existe una persona encargada para realizar el cálculo de prestaciones laborales?	✓		
2	¿La persona que revisa el cálculo de prestaciones laborales es diferente a quien la realiza?	✓		
3	¿Posterior a ser revisada, hay una persona encargada de autorizarla?	✓		
4	¿De qué manera se realiza el cálculo de prestaciones laborales? a) Manual b) Computarizado			a)
5	¿Cuánto es el tiempo estimado que se emplea en elaborar una liquidación?	✓		Media hora
6	¿La empresa aplica descuentos a las prestaciones laborales?	✓		
7	¿De los descuentos aplicados se tienen autorización del ex empleado?	✓		
8	¿Qué salario utilizan como base para realizar el cálculo de aguinaldo?			Lo devengado
9	¿Qué salario utilizan como base para realizar el cálculo de Bono 14?			Lo devengado
10	¿Para el cálculo que indemnización que salario utilizan como base?			Lo devengado

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. CI 2/3			
FI	07-02-19	HP	F.M.P
FF	07-02-19	RP	J.L.P

Procedimiento:	CÁLCULO DE PRESTACIONES	P.T. S 1	
Empresa:	INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.	FI	02-02-19 HP F.M.P
Entrevistado:	Bianca Michelle Passarelli Barahona	FF	02-02-19 RP J.L.P

No.	Pregunta	SI	NO	Observaciones
11	¿El empleado goza de las vacaciones que le corresponden por cada año de trabajo laborado?		✓	Gozan las vacaciones según las necesitan
12	¿Cuánto es el máximo de periodos acumulados que la empresa paga al ex empleado en las prestaciones laborales?			5 periodos más el proporcional
13	¿Para realizar el cálculo de prestaciones laborales la empresa cumple con lo dispuesto en el código de trabajo?	✓		
14	¿La empresa tiene pacto colectivo de condiciones de trabajo?	✓		
15	¿Adicional a las prestaciones de ley la empresa tiene algún beneficio adicional?	✓		Bono Vacacional
16	¿Cuál es el promedio de liquidaciones laborales que se realizan en un mes? a) 5 b) 10 c) 15 en adelante.			c)
17	¿De qué manera se pagan las prestaciones laborales? a) Efectivo b) Cheque c) Transacción electrónica d) Otros			b)
18	¿Queda constancia del pago de las prestaciones laborales?	✓		Cheque voucher firmado por el ex colaborador
19	¿Se entrega finiquito laboral al ex empleado?	✓		

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Cuestionario de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. CI 3/3			
FI	07-02-19	HP	F.M.P
FF	07-02-19	RP	J.L.P

Procedimiento:	CÁLCULO DE PRESTACIONES	P.T. S 1	
Empresa:	INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.	FI	02-02-19 HP F.M.P
Entrevistado:	Bianca Michelle Passarelli Barahona	FF	02-02-19 RP J.L.P

No.	Pregunta	SI	NO	Observaciones
20	¿Cuánto es el tiempo promedio para cancelar las prestaciones laborales? a) 10 días b) 20 días c) 30 días d) otros			c)
21	¿Existe una persona exclusiva para hacer entrega de las prestaciones laborales?		✓	Hay 5 personas asignadas para entregar cheques, todas ellas son Auxiliares de R.H
22	¿La papelería que soporta el cálculo y pago de prestaciones laborales es archivada en el expediente del ex empleado?	✓		
23	¿Se realiza provisión para prestaciones laborales?	✓		
24	¿Cada cuánto tiempo se provisionan las prestaciones laborales?			Mensual
25	¿Qué porcentaje se provisiona mensualmente?			Indemnización, Aguinaldo, Bono 14 8.33% y Vacaciones 4.17%



Flor María Paz Quezada
Jefe de Recursos Humanos



Bianca Michelle Passarelli Barahona
Analista de Recursos Humanos

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Deficiencias de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T. S 2 1/2	
FI	08-02-19	HP	F.M.P
FF	08-02-19	RP	J.L.P

		P.T. S 1	
--	--	-----------------	--

No.	Deficiencia	Recomendación	Ref.
1	Mas de 1 periodo de vacaciones pagados, los colaboradores no gozan sus vacaciones al cumplir cada año labores.	Realizar una programación de vacaciones periódica para evitar demandas ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Sin excepción, tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo ya que estas no son compensables en dinero.	S-6 1,3,5, 7,13,15, 17,19,21, 23,25,29, 31,33 y 35
2	La forma en que determinan el tiempo para realizar el pago de indemnización es incorrecto, debido a que utilizan un formato en excel al cual le agregan manualmente los días y años trabajados.	Determinar correctamente el tiempo laborado por colaborador, se recomienda utilizar una fórmula que determine exactamente el tiempo laborado y en todo caso optimizar el proceso a través del sistema de nómina.	S-6 6, 32 y 36

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Deficiencias de Control Interno

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T.	S 2 2/2
FI	08-02-19	HP	F.M.P
FF	08-02-19	RP	J.L.P

No.	Deficiencia	Recomendación	Ref.
1	Lo pagos por productividad se realizán unicamente si laborarón el mes inmediato anterior completo, no se hacen pagos proporcionales.	Verificar si existe alguna política para el pago de productividad, ya que puede causar inconformidad con el pago y esto a su vez genere alguna demanda ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Si la política no existe es conveniente se elabore.	S-3
2	Los descuentos por concepto de gastos de transporte se dan por anticipado a los colaboradores, sin embargo el analista de recursos humanos que lleva control de los pagos no traslada el dato en tiempo.	Al ingresar la baja de un colaborador al sistemas de nóminas, tienen la opción de enviar un correo a varios departamentos que se encargan de reporta si el colaborador tiene algún descuento, es conveniente agregar a esta persona al proceso de solvencia, ya que sin la respuesta de todos los involucrados no se procede a realizar el cálculo de prestaciones laborales.	S-3

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Narrativa de procedimiento de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. NP 1 1/3			
FI	08-02-19	HP	F.M.P
FF	08-02-19	RP	J.L.P

Objetivo	P.T. S 1	P.T. S 1
Verificar que las políticas y leyes laborales vigentes en Guatemala, estén siendo aplicadas al proceso de cálculo de prestaciones laborales.	FI 02-02-19 FF 02-02-19	HP F.M.P RP J.L.P

Procedimiento

- 1. Notificación de la baja del colaborador:** El departamento de Relaciones Laborales notifica la baja del colaborador ya sea renuncia, abandono de labores, despido, causa justa, no cumplió periodo de prueba y fallecimiento, por medio de correo electrónico. Una vez reportada la baja, se inicia con el cálculo de prestaciones laborales, se procede a ingresar la baja en el sistema de nóminas, se genera una ficha laboral la cual incluye; la fecha de inicio de labores, la fecha final, salario ordinario y extraordinario devengado, días de vacaciones pendientes, entre otros datos.
- 2. Expediente de Baja:** Se forma un expediente de baja, el cual incluye la ficha laboral, notificación de baja y solvencia de colaborador.
- 3. Solvencia:** Al ingresar la baja en el sistema, automáticamente se envía un correo electrónico a varios departamentos para que estén enterados de la baja del colaborador, con el único fin de informar si tiene préstamos pendientes de liquidar, ha entregado uniformes y equipos a su cargo, bloquear accesos a los sistemas a los cuales tenía

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Narrativa de procedimiento de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T.	NP 1 2/3
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

		P.T.	S 1
FI	02-02-19	HP	F.M.P
FF	02-02-19	RP	J.L.P

ingreso, trasladar los servicios a los cuales tenía beneficio como colaborador a servicios de un cliente normal.

Cuando todos los departamentos hayan informado del estatus del colaborador, se descuenta lo pendiente en el pago de prestaciones laborales.

- Cálculo de Prestaciones Laborales:** El auxiliar de recursos humanos procede a crear un archivo de cálculo en Excel, para determinar el monto a pagar por indemnización, vacaciones pendientes, bono 14, aguinaldo y otros pagos pendientes.
- Revisión y Autorización:** Una vez determinado el cálculo de prestaciones laborales este se adjunta al expediente de baja y el auxiliar de recursos humanos traslada al analista de recursos humanos para su revisión, si esta no tiene ninguna modificación se traslada al Gerente de Compensaciones para que firme el documento. Cuando ya esté autorizado el auxiliar de recursos humanos emite la solicitud de fondos, solicitud de cheque y se elabora el finiquito laboral.
- Contabilización:** Se incorporarse al expediente de baja los documentos de solicitud de fondos, solicitud de cheque y finiquito

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Narrativa de procedimiento de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T.	NP 1 2/3
FI	01-02-19	HP	F.M.P
FF	01-02-19	RP	J.L.P

FI	02-02-19	HP	F.M.P		
FF	02-02-19	RP	J.L.P		

laboral, para que sea contabilizado y enviado a tesorería para la

emisión del cheque.

7. Entrega de Finiquito Laboral: Con el Cheque de prestaciones listo, se procede a citar al ex colaborador para realizar la entrega de sus prestaciones laborales.

Conclusiones: Los cálculos de prestaciones laborales son realizados de forma manual, al realizar el procedimiento de esta manera, crea incertidumbre y desconfianza, debido a que es un documento en excel que es constantemente modificado, de acuerdo al cálculo que se esté realizando, muchos datos varían por fecha de ingreso, fecha de baja, salarios, entre otros, sabiendo que los conocimientos en Excel de los encargados de elaborar las prestaciones labora son a nivel medio.

Flor María Paz Quezada
Jefe de Recursos Humanos

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Entrevista

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T. S 3 1/3	
FI	09-02-19	HP	F.M.P
FF	09-02-19	RP	J.L.P

No	Pregunta	Ref.
FF 02-02-19 RP J.L.P	¿Que papelería utiliza para completar el expediente de baja del ex colaborador?	
1	<p>Ficha laboral</p> <p>Copia del contrato de trabajo (únicamente de la primera hoja, para verificar la fecha de ingreso)</p> <p>Carta de despido, renuncia, entre otros.</p> <p>Solvencia</p>	
2	<p>¿Posterior a realizar el expediente, como realiza el cálculo de prestaciones laborales?</p> <p>Al tener listo el expediente, procedo a realizar el cálculo en excel, se inicia con la indemnización, verificando los salarios ordinarios y extraordinarios que el empleado devengó durante los últimos seis meses más el monto correspondiente de agüinado y bono 14, con estos datos se determina el promedio de ingresos para luego multiplicarlo por el tiempo laborado, para el cálculo de aguinaldo y bono 14 se promedia los ingresos del año inmediato anterior o si fuese menos tiempo se verifica la fecha de ingreso y baja del colaborador y el pago es proporcional, luego determinó el número de periodos de vacaciones pendientes para incluirlas en el pago, verifiqué si tiene algún otro pago pendiente para ingresarlo, por último se determina si tiene descuentos como seguro de vida, préstamo o convenios de pago los aplicó y luego se lo trasladó a la Analista de Recursos Humanos, para que lo revise.</p>	

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Entrevista

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S3 2/3			
FI	09-02-19	HP	F.M.P
FF	09-02-19	RP	J.L.P

No	Pregunta	Ref.
FF 02-02-19 RP J.L.P	¿Una vez revisado el documento que procedimiento sigue?	J.L.P
3	Si hay algún cambio se realiza de lo contrario, se procede a solicitar firmas de autorización, se imprime la solicitud de fondos, se incluye finiquito laboral, y se traslada para que sea contabilizado en SAP.	
4	<p>¿Realizan complementos de pago de prestaciones laborales?</p> <p>Se realizan complementos por productividad; el pago normal de este ingreso se realiza en la quincena del siguiente mes, si el pago de prestaciones laborales, se emite antes de tener el dato que le corresponde por productividad, se emite un complemento, sin embargo no a todos se les paga ya que deben haber laborado el mes completo para tener derecho a pago de productividad, no se hacen pagos proporcionales.</p>	S-2 N. 1
5	<p>¿Hay descuentos que se han olvidado descontar o no se trasladaron a su persona en tiempo?</p> <p>En el caso de los gastos de transporte, estos se pagan anticipados y cuando el empleado se retira hay que descontarle los días que ya no trabajó del mes pagado por anticipado, este monto lo proporciona un auxiliar de recursos humanos del mismo departamento, sin embargo no siempre lo traslada en tiempo, algunas veces lo traslada cuando ya se realizó todo el proceso de pago y ya no se puede aplicar.</p>	S-2 N. 2

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Entrevista

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

		P.T.	S3 3/3
FI	09-02-19	HP	F.M.P
FF	09-02-19	RP	J.L.P

No	P.T. S 1	Pregunta	P.T. S 1	Ref.
FI	02-02-19 HP F.M.P	¿Recibió alguna capacitación al ingresar al área para realizar cálculos de prestaciones laborales?	FI 02-02-19 HP F.M.P	
FF	02-02-19 RP J.L.P		FF 02-02-19 RP J.L.P	
6		Sí, me enseñaron como se realiza el proceso pero es empírico, porque no hay nada por escrito. Todos los procesos que se realizan dentro del área son enseñados de acuerdo a los conocimientos y práctica de la persona que se encarga de capacitar.		
7		¿Le solicitan alguna clase de reporte o estadísticas de los pagos realizados por prestaciones?		
		Sí lo solicitan, para esto se debe alimentar un archivo en excel con los pagos realizados de cada liquidación.		
8		¿Al finalizar el proceso de elaboración de liquidaciones o cálculo de prestaciones laborales tiene alguna autorización por escrito para solicitar la elaboración de cheque?		
		Después de elaborar la liquidación en Excel, firma el analista de recursos humanos y se encarga de revisarla y autorizarla.		


 Flor María Paz Quezada
 Jefe de Recursos Humanos


 Ingrid Gabriela Perez Garcia
 Auxiliar de Recursos Humanos

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Integración de Empleados de Baja
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-4
FI 09/02/19 HP F.M.P
FF 10/02/19 RP J.L.P

No.	Código Empleado	Nombre	Motivo de Baja	Fecha de Ingreso	Fecha de salida	Salario	Ref.
1	O467328	Nidia Marisol Ortiz Cifuentes	Faltas al Servicio	5/06/2006	5/08/2015	Q 4,950.00	S-6-1/40 ↑
2	M432470	Luis Javier Mijangos Abac	Faltas al Servicio	18/06/2007	19/02/2015	Q 4,950.00	S-6-3/40 ↑
3	P477801	Rene Elías Pérez Maldonado	Reorganización	13/07/2004	16/01/2015	Q 38,750.00	S-6-5/40 ↑
4	M437419	Cesar Francisco Molineros González	Reorganización	27/11/2000	3/08/2015	Q 22,500.00	S-6-7/40 ↑
5	M434813	Fabían Esteban Melendez Zepeđa	Falta Abandono de Labores	1/01/1999	10/12/2015	Q 5,425.00	S-6-9/40 ↑
6	Q484576	Juan Carlos Quiroa Figueroa	Renuncia	16/02/2012	21/01/2015	Q 22,250.00	S-6-11/40 ↑
7	B327641	Josue Enrique Bajan Coc	Reorganización	8/01/2008	22/07/2015	Q 29,750.00	S-6-13/40 ↑
8	S815928	Vivian Carolina Smith Contreras	Reorganización	3/09/2012	1/09/2015	Q 28,050.00	S-6-15/40 ↑
9	R496297	Dennis Reyes Alonzo	Reorganización	12/01/2005	4/09/2015	Q 29,750.00	S-6-17/40 ↑
10	X867238	Dinora Andrea Xcot Fuentes	Renuncia	17/08/2009	6/10/2015	Q 16,750.00	S-6-19/40 ↑
11	N442294	Alvaro Manuel Navas Rosales	Renuncia	12/10/2010	29/10/2015	Q 39,750.00	S-6-21/40 ↑
12	P470138	Ramon Pacheco Gaitan	Reorganización	12/04/2010	30/10/2015	Q 26,000.00	S-6-23/40 ↑
13	G374822	Dulce María Gudiel	Renuncia	16/06/2009	18/12/2015	Q 22,600.00	S-6-25/40 ↑
14	A316691	Rodolfo Efrain AbadilloXicay	Reorganización	26/10/2015	28/12/2015	Q 20,750.00	S-6-27/40 ↑
15	C335725	Aura Paola Cajas Rodriguez	Fallecimiento	20/09/2006	7/06/2015	Q 7,500.00	S-6-29/40 ↑
16	K412911	Mario Antonio Klee Monterroso	Reorganización	8/07/2003	30/01/2015	Q 30,750.00	S-6-31/40 ↑
17	L429288	Marlon Gabriel Lara Orozco	Reorganización	20/01/2014	31/03/2015	Q 16,750.00	S-6-33/40 ↑
18	M436330	Rebeca Mathe Martinez Abac	Reorganización	2/02/2004	15/05/2015	Q 16,750.00	S-6-35/40 ↑
19	D342431	Wendy Eugenia De Leon Gordillo	No Cumplió Periodo de Prueba	12/10/2015	8/12/2015	Q 5,150.00	S-6-37/40 ↑
20	N443079	Raul Alfredo Navas Pop	Reorganización	24/05/2010	25/09/2015	Q 18,750.00	S-6-39/40 ↑
Total						Q407,875.00	

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de verificación de expediente de baja

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.**S-5****FI 10/02/19 HP F.M.P****FF 11/02/19 RP J.L.P**

Descripción							Ref.
No.	Código Empleado	Nombre	Constancias de vacaciones firmadas	Carta de Renuncia o despido u otro motivo	Finiquito Laboral	Comprobante de pago de Liquidación	
1	O467328	Nidia Marisol Ortiz Cifuentes	X	✓	✓	✓	PT
2	M432470	Luis Javier Mijangos Abac	✓	✓	✓	✓	PT
3	P477801	Rene Elías Pérez Maldonado	✓	✓	✓	✓	PT
4	M437419	Cesar Francisco Molineros González	X	✓	✓	✓	PT
5	M434813	Fabián Esteban Melendez Zepeda	✓	✓	✓	✓	PT
6	Q484576	Juan Carlos Quiroa Figueroa	✓	✓	✓	✓	PT
7	B327641	Josue Enrique Bajan Coc	✓	✓	✓	✓	PT
8	S815928	Vivian Carolina Smith Contreras	X	✓	✓	✓	PT
9	R496297	Dennis Reyes Alonzo	✓	✓	✓	✓	PT
10	X867238	Dinora Andrea Xcot Fuentes	✓	✓	✓	✓	PT
11	N442294	Alvaro Manuel Navas Rosales	✓	✓	✓	✓	PT
12	P470138	Ramon Pacheco Gaitan	✓	✓	✓	✓	PT
13	G374822	Dulce María Gudiel	X	✓	✓	✓	PT
14	A316691	Rodolfo Efrain AbadilloXicay	✓	✓	✓	✓	PT
15	C335725	Aura Paola Cajas Rodriguez	X	✓	✓	✓	PT
16	K412911	Mario Antonio Klee Monterroso	✓	✓	✓	✓	PT
17	L429288	Marlon Gabriel Lara Orozco	✓	✓	✓	✓	PT
18	M436330	Rebeca Maithe Martinez Abac	✓	✓	✓	✓	PT
19	D342431	Wendy Eugenia De Leon Gordillo	✓	✓	✓	✓	PT
20	N443079	Raul Alfredo Navas Pop	✓	X	✓	✓	PT

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6 1/40	
FI 10/02/19	HP	F.M.P
FF 11/02/19	RP	J.L.P

Nombre:	Nidia Marisol Ortiz Cifuentes		
Salario:	Q4,950.00		
Tiempo laborado:	Años:	9	Días: 62

Fecha de Ingreso:	5/06/2009	Motivo:	
Fecha de Salida:	5/08/2018		FALTAS AL SERVICIO

Indemnización			
mar-18	Q4,950.00		
abr-18	Q4,950.00		
may-18	Q4,950.00		
jun-18	Q4,950.00		
jul-18	Q4,950.00		
ago-18	Q4,950.00	(5775	* 9 años) Q 51,975.00
H.E.	-	((5775 /365)	* 62 Días) Q 980.96
Aguinaldo	2,475.00		
Bono 14	2,475.00		
Total	Q34,650.00		<u>Q 52,955.96</u>
Promedio	5,775.00		

Aguinaldo	(4950 /365)	*	248	<u>Q 3,363.29</u>	
-----------	-------------	---	-----	-------------------	--

Bono 14	(4950 /365)	*	36	<u>Q 488.22</u>	
---------	-------------	---	----	-----------------	--

Vacaciones			
Años	Días pend.	Promedio	Monto
2012-2013	0.00	0.00	0.00
2013-2014	0.00	0.00	0.00
2014-2015	0.00	0.00	0.00
2015-2016	15.00	160.65	2409.75
2016-2017	15.00	166.42	2496.30
2017-2018	2.55	165.44	421.53
			<u>Q 5,327.58</u>

S-2
N. 3

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6	2/40
FI 10/02/19	HP	F.M.P
FF 11/02/19	RP	J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.	
FINIQUITO LABORAL	
Guatemala 05 de septiembre de 2018	
Yo, <u>Nidia Marisol Ortiz Cifuentes</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>5/06/2009</u> al <u>5/08/2018</u> por este medio expresamente declaro:	
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.	
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>FALTAS AL SERVICIO</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:	
Indemnización	del <u>5/06/2009</u> al <u>5/08/2018</u> Q 52,955.96
Aguinaldo	del <u>1/12/2017</u> al <u>5/08/2018</u> Q 3,363.29
Bono 14	del <u>1/07/2018</u> al <u>5/08/2018</u> Q 488.22
Vacaciones	del <u>5/06/2015</u> al <u>3/06/2016</u> Q -
	del <u>4/06/2016</u> al <u>4/06/2017</u> Q 963.90
	del <u>5/06/2017</u> al <u>4/06/2018</u> Q 2,496.30
	Q 421.53 Q 3,881.73 ◀
Salario	del <u>1/08/2018</u> al <u>5/08/2018</u> Q 798.39
Bonificación Decreto	del <u>1/08/2018</u> al <u>5/08/2018</u> Q 40.32
ISR	del <u>1/01/2018</u> al <u>5/08/2018</u> Q 335.91
	TOTAL Q 61,863.82 ▲
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:	
IGSS	Q 38.56
Prestamo	Q 39,586.80
	Q 39,625.36
	TOTAL Q 22,238.46 ▲↓
CANTIDAD EN LETRAS: VEINTIDOS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO CON 46/100	
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.	
Firma Conforme	 ▲
DPI:	<u>2087 83875 0512</u>
Fecha:	<u>Guatemala 05 de septiembre de 2018</u>

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6 3/40	
FI 10/02/19	HP	F.M.P
FF 11/02/19	RP	J.L.P

Nombre:	Luis Javier Mijangos Abac		
Salario:	Q4,950.00		
Tiempo laborado:	Años:	7	Días: 247

Fecha de Ingreso:	18/06/2010	Motivo:	
Fecha de Salida:	19/02/2018		FALTAS AL SERVICIO

Indemnización				
ene-18	Q0.00			
dic-17	Q0.00			
nov-17	Q0.00			
oct-17	Q0.00			
sep-17	Q0.00			
ago-17	Q0.00	(-	* 7 años) 0.00
H.E.	-	((- /365)	* 247 Días) 0.00
Aguinaldo	-			
Bono 14	-		Total	0.00
Total	Q0.00			
Promedio	-			

Aguinaldo	(4950	/365)	*	81	Q 1,098.49
-----------	-------	-------	---	----	------------

Bono 14	(4950	/365)	*	234	Q 3,173.42
---------	-------	-------	---	-----	------------

Vacaciones				
Años	Días pend.	Promedio	Monto	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	10.00	99.63	996.30	
2015-2016	15.00	141.67	2125.05	
2016-2017	15.00	141.67	2125.05	
2017-2018	10.23	165.44	1692.93	Q 6,939.35

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6	4/40
FI 10/02/19	HP	F.M.P
FF 11/02/19	RP	J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.	
FINIQUITO LABORAL	
Guatemala 09 de Abril de 2018	
Yo, <u>Luis Javier Mijangos Abac</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>18/06/2010</u> al <u>19/02/2018</u> por este medio expresamente declaro:	
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.	
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>FALTAS AL SERVICIO</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:	
Indemnización	del <u>18/06/2010</u> al <u>19/02/2018</u> Q -
Aguinaldo	del <u>1/12/2017</u> al <u>19/02/2018</u> Q 1,098.49
Bono 14	del <u>1/07/2017</u> al <u>19/02/2018</u> Q 3,173.42
Vacaciones	del <u>18/06/2014</u> al <u>17/06/2015</u> Q 996.30
	del <u>18/06/2015</u> al <u>16/06/2016</u> Q 2,125.05
	del <u>17/06/2016</u> al <u>17/06/2017</u> Q 2,125.05
	del <u>18/06/2017</u> al <u>17/06/2018</u> Q 1,692.93 Q 6,939.33
ISR	del <u>1/01/2018</u> al <u>19/02/2018</u> Q 63.66
TOTAL Q 11,274.90	
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:	
Seguro de Vida	Q 39.80
Prestamo	Q 11,235.12
	Q 11,274.92
TOTAL -Q 0.0	
CANTIDAD EN LETRAS: CERO CON 00/100	
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.	
Firma Conforme	<u></u>
DPI:	<u>2017 83875 0101</u>
Fecha:	<u>Guatemala 09 de Abril de 2018</u>

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

	P.T.	S-6	5/40
FI	10/02/19	HP	F.M.P
FF	11/02/19	RP	J.L.P

Nombre:	Rene Elías Pérez Maldonado		
Salario:	Q38,750.00		
Tiempo laborado:	Años:	10	Días: 188

Fecha de Ingreso:	13/07/2007	Motivo:	
Fecha de Salida:	16/01/2018		REORGANIZACIÓN

Indemnización			
dic-17	Q38,750.00		
nov-17	Q38,750.00		
oct-17	Q38,750.00		
sep-17	Q38,750.00		
ago-17	Q38,750.00		
jul-17	Q38,750.00	(45,208.33	* 10 años) Q452,083.33
H.E.	-	((45,208.33 /365)	* 188 Días) <u>Q 23,285.39</u>
Aguinaldo	19,375.00		
Bono 14	19,375.00	Total	<u>Q475,368.72</u>
Total	Q271,250.00		
Promedio	45,208.33		

Aguinaldo	(Q38,750.00 /365)	*	47	<u>Q 4,989.73</u>
-----------	--------------------	---	----	-------------------

Bono 14	(Q38,750.00 /365)	*	200	<u>Q 21,232.88</u>
---------	--------------------	---	-----	--------------------

Vacaciones			
Años	Días pend.	Promedio	Monto
2012-2013	0.00	0.00	0.00
2013-2014	0.00	0.00	0.00
2014-2015	5.00	1154.30	5771.50
2015-2016	19.00	1225.00	23275.00
2016-2018	20.00	1277.87	25557.40
2017-2018	10.41	1291.67	13447.49
			<u>Q 68,051.39</u>

S-2
N. 3

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6	6/40
FI 10/02/19	HP	F.M.P
FF 11/02/19	RP	J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.					
FINIQUITO LABORAL					
Guatemala 05 de marzo de 2018					
Yo, <u>Rene Elías Pérez Maldonado</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>13/07/2007</u> al <u>16/01/2018</u> por este medio expresamente declaro:					
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.					
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>REORGANIZACIÓN</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:					
Indemnización	del	<u>13/07/2007</u>	al	<u>16/01/2018</u>	Q 475,616.44
Aguinaldo	del	<u>1/12/2017</u>	al	<u>16/01/2018</u>	Q 4,989.73
Bono 14	del	<u>1/07/2017</u>	al	<u>16/01/2018</u>	Q 21,232.88
Vacaciones	del	<u>13/07/2014</u>	al	<u>12/07/2015</u>	Q 5,771.50
	del	<u>13/07/2015</u>	al	<u>11/07/2016</u>	Q 23,275.00
	del	<u>12/07/2016</u>	al	<u>12/07/2017</u>	Q 25,557.40
	del	<u>13/07/2017</u>	al	<u>12/07/2018</u>	Q 13,447.49
Salario	del	<u>1/01/2018</u>	al	<u>16/01/2018</u>	Q 20,000.00
Bonificación Decreto	del	<u>1/01/2018</u>	al	<u>16/01/2018</u>	Q 129.03
Bono Vacacional					Q 9,077.05
TOTAL					Q 599,096.52
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:					
IGSS					Q 966.00
Anticipo de Salario					Q 15,500.00
					Q 16,466.00
TOTAL					Q 582,630.52
CANTIDAD EN LETRAS: QUINIENTOS OCHENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS TREINTA CON 52/100					
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.					
Firma Conforme	<u></u>				
DPI:	<u>1017 13675 0101</u>				
Fecha:	<u>Guatemala 05 de marzo de 2018</u>				

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6	7/40
FI 10/02/19	HP	F.M.P
FF 11/02/19	RP	J.L.P

Nombre: Cesar Francisco Molineros González

Salario: Q22,500.00

Tiempo laborado: Años: 14 Días: 250

Fecha de Ingreso: 27/11/2003 Motivo: REORGANIZACIÓN

Fecha de Salida: 3/08/2018

Indemnización

jul-18	Q22,500.00			
jun-18	Q22,500.00			
may-18	Q22,500.00			
abr-18	Q22,500.00			
mar-18	Q22,500.00			
feb-18	Q22,500.00	(26,250.00		* 14 años) Q367,500.00
H.E.	-	((26,250.00 /365)		* 250 Días) <u>Q 17,979.45</u>
Aguinaldo	11,250.00			
Bono 14	11,250.00	Total		<u>Q385,479.45</u>
Total	Q157,500.00			
Promedio	26,250.00			

Aguinaldo (Q22,500.00 /365) * 246 Q 15,164.38

Bono 14 (Q22,500.00 /365) * 34 Q 2,095.89

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	0.00	0.00	0.00	
2015-2016	0.00	0.00	0.00	
2016-2017	15.00	750.00	11250.00	
2017-2018	13.70	750.00	10273.97	
				<u>Q 21,523.97</u>

S-2
N.3

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6	8/40
FI 10/02/19	HP	F.M.P
FF 11/02/19	RP	J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.					
FINIQUITO LABORAL					
Guatemala 28 de agosto de 2018					
Yo, <u>Cesar Francisco Molineros González</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>27/11/2003</u> al <u>3/08/2018</u> por este medio expresamente declaro:					
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.					
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>REORGANIZACIÓN</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:					
Indemnización	del	<u>27/11/2003</u>	al	<u>3/08/2018</u>	Q 385,479.45
Aguinaldo	del	<u>1/12/2017</u>	al	<u>3/08/2018</u>	Q 15,164.38
Bono 14	del	<u>1/07/2018</u>	al	<u>3/08/2018</u>	Q 2,095.89
Vacaciones	del	<u>27/11/2016</u>	al	<u>26/11/2017</u>	Q 9,750.00
	del	<u>27/11/2017</u>	al	<u>3/08/2018</u>	Q 20,023.97
Salario	del	<u>1/08/2018</u>		<u>3/08/2018</u>	Q 2,177.42
Bonificación Decreto del		<u>1/08/2018</u>		<u>3/08/2018</u>	Q 24.19
ISR	del	<u>1/01/2018</u>	al	<u>3/08/2018</u>	Q 548.42
Bono Vacacional					Q 6,934.93
TOTAL					Q 432,448.66
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:					
IGSS					Q 105.17
Prestamo					Q 47,626.67
ISR					Q 47,731.84
TOTAL					Q 384,716.82
CANTIDAD EN LETRAS: TRESIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS DIECISÉIS CON 82/100					
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.					
Firma Conforme					
DPI:		<u>2098 67885 0301</u>			
Fecha:		<u>Guatemala 28 de agosto de 2018</u>			

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6 9/40	
FI 10/02/19	HP	F.M.P
FF 11/02/19	RP	J.L.P

Nombre:	Fabián Esteban Melendez Zepeda		
Salario:	Q5,425.00		
Tiempo laborado:	Años:	16	Días: 344

Fecha de Ingreso:	1/01/2002	Motivo:	
Fecha de Salida:	10/12/2018		FALTA ABANDONO DE LABORES

Indemnización			
nov-18	Q0.00		
oct-18	Q0.00		
sep-18	Q0.00		
ago-18	Q0.00		
jul-18	Q0.00		
jun-18	Q0.00	(-	* 16 años) 0.00
H.E.	-	((- /365)	* 344 Días) 0.00
Aguinaldo	-		
Bono 14	-	Total	0.00
Total	Q0.00		
Promedio	-		▲

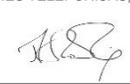
Aguinaldo	(Q5,425.00 /365)	* 10	Q 148.63	▼
-----------	-------------------	------	----------	---

Bono 14	(Q5,285.65 /365)	* 163	Q 2,360.44	▼
---------	-------------------	-------	------------	---

Vacaciones				
<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	0.00	0.00	0.00	
2015-2016	0.00	0.00	0.00	
2016-2017	0.00	0.00	0.00	
2017-2018	18.85	177.59	3347.57	
			Q 3,347.57	▲

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6	10/40
FI 10/02/19	HP	F.M.P
FF 11/02/19	RP	J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.	
FINIQUITO LABORAL	
Guatemala 27 de febrero de 2018	
Yo, <u>Fabián Esteban Melendez Zepeda</u> al concluir la relación de trabajo que me uní con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>1/01/2002</u> al <u>10/12/2018</u> por este medio expresamente declaro:	
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.	
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>FALTA ABANDONO DE LABORES</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:	
Indemnización	del <u>1/01/2002</u> al <u>10/12/2018</u> Q -
Aguinaldo	del <u>1/12/2018</u> al <u>10/12/2018</u> Q 148.63
Bono 14	del <u>1/07/2018</u> al <u>10/12/2018</u> Q 2,360.44
Vacaciones	del <u>1/12/2017</u> al <u>30/11/2018</u> Q - Q 3,347.57
Bono Vacacional	Q 2,300.79
TOTAL	Q 8,157.44
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:	
Anticipo de Salario	Q 423.88
Inventario	Q 525.00
ISR	Q 18.13
	Q 967.01
TOTAL	Q 7,190.43 
CANTIDAD EN LETRAS: SIETE MIL CIENTO NOVENTA CON 43/100	
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.	
Firma Conforme	<u> </u>
DPI:	<u>1007 1467885 0101</u>
Fecha:	<u>Guatemala 27 de febrero de 2018</u>

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6 11/40	
FI 11/02/19	HP	F.M.P
FF 12/02/19	RP	J.L.P

Nombre:	Juan Carlos Quiroa Figueroa		
Salario:	Q22,250.00		
Tiempo laborado:	Años:	2	Días: 340

Fecha de Ingreso:	16/02/2015	Motivo:	
Fecha de Salida:	21/01/2018		RENUNCIA

Indemnización			
dic-17	Q0.00		
nov-17	Q0.00		
oct-17	Q0.00		
sep-17	Q0.00		
ago-17	Q0.00		
jul-17	Q0.00	(-	* 2 años) 0.00
H.E.	-	((- /365)	* 340 Días) 0.00
Aguinaldo	-		
Bono 14	-	Total	0.00
Total	Q0.00		
Promedio	-		

Aguinaldo	(Q22,250.00 /365)	* 52	<u>Q 3,169.86</u>	
-----------	--------------------	------	-------------------	--

Bono 14	(Q21,669.36 /365)	* 205	<u>Q 12,170.46</u>	
---------	--------------------	-------	--------------------	--

Vacaciones				
<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	0.00	0.00	0.00	
2015-2016	0.00	0.00	0.00	
2016-2017	0.00	0.00	0.00	
2017-2018	14.01	716.72	10043.90	
			<u>Q 10,043.90</u>	

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Finiquito Laboral

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6	12/40
FI 11/02/19	HP	F.M.P
FF 12/02/19	RP	J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.					
FINIQUITO LABORAL					
Guatemala 06 defebrero de 2018					
Yo, <u>Juan Carlos Quiroa Figueroa</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>16/02/2015</u> al <u>21/01/2018</u> por este medio expresamente declaro:					
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.					
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>RENUNCIA</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:					
Indemnización	del	<u>16/02/2015</u>	al	<u>21/01/2018</u>	Q -
Aguinaldo	del	<u>1/12/2018</u>	al	<u>21/01/2018</u>	Q 3,169.86
Bono 14	del	<u>1/07/2018</u>	al	<u>21/01/2018</u>	Q 12,170.46
Vacaciones	del	<u>16/02/2017</u>	al	<u>16/02/2018</u>	Q 10,043.90
TOTAL					Q 25,384.22
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:					
IGSS					
Prestamo					
ISR					
					Q -
TOTAL					Q 25,384.22
CANTIDAD EN LETRAS: VEINTICINCO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO CON 22/100					
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.					
Firma Conforme	<u>M. Quiroa</u>				
DPI:	<u>2098 67885 0301</u>				
Fecha:	<u>Guatemala 06 defebrero de 2018</u>				

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 13/40**FI 11/02/19 HP F.M.P****FF 12/02/19 RP J.L.P**

Nombre: Josue Enrique Bajan Coc
 Salario: Q29,750.00
 Tiempo laborado: Años: 7 Días: 196

Fecha de Ingreso: 8/01/2011 Motivo:
 Fecha de Salida: 22/07/2018 REORGANIZACIÓN

Indemnización

jun-18	Q29,750.00			
may-18	Q29,750.00			
abr-18	Q29,750.00			
mar-18	Q29,750.00			
feb-18	Q29,750.00			
ene-18	Q29,750.00	(34,708.33	* 7 años)	Q242,958.33
H.E.	-	((34,708.33 /365)	* 196 Días)	<u>Q 18,637.90</u>
Aguinaldo	14,875.00			
Bono 14	14,875.00	Total		<u>Q261,596.21</u>
Total	Q208,250.00			
Promedio	34,708.33			

Aguinaldo (Q29,750.00 /365) * 234 Q 19,072.60

Bono 14 (Q29,750.00 /365) * 22 Q 1,793.15

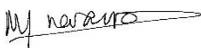
Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	8.00	336.11	2688.88	
2014-2015	15.00	545.97	8189.55	
2015-2016	15.00	708.33	10624.95	
2016-2017	15.00	991.67	14875.05	
2017-2018	8.05	991.67	7982.94	
				<u>Q 44,361.37</u>

**S-2
N. 3**

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 14/40
FI 11/02/19 HP F.M.P
FF 12/02/19 RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.						
FINIQUITO LABORAL						
Guatemala 20 de agosto de 2018						
Yo, <u>Josue Enrique Bajan Coc</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>8/01/2011</u> al <u>22/07/2018</u> por este medio expresamente declaro:						
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.						
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>REORGANIZACIÓN</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:						
Indemnización	del	<u>8/01/2011</u>	al	<u>22/07/2018</u>	Q 261,596.21	
Aguinaldo	del	<u>1/12/2018</u>	al	<u>22/07/2018</u>	Q 19,072.60	
Bono 14	del	<u>1/07/2018</u>	al	<u>22/07/2018</u>	Q 1,793.15	
Vacaciones	del	<u>8/01/2013</u>	al	<u>8/01/2014</u>	Q 2,688.88	
	del	<u>9/01/2014</u>	al	<u>8/01/2015</u>	Q 8,189.55	
	del	<u>9/01/2015</u>	al	<u>8/01/2016</u>	Q 10,624.95	
	del	<u>9/01/2016</u>	al	<u>7/01/2017</u>	Q 14,875.05	
	del	<u>8/01/2017</u>	al	<u>8/01/2018</u>	Q 7,982.94	
				Q 44,361.37	◀	
ISR	del	<u>1/01/2018</u>	al	<u>22/07/2018</u>	Q 186.47	
TOTAL					Q 327,009.81	▲
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:						
Seguro de vida					Q 39.80	
Inventario					Q -	
ISR					Q -	
					Q 39.80	
TOTAL					Q 326,970.01	▲ ↑ ↓
CANTIDAD EN LETRAS: TRESIENTOS VEINTISEIS MIL NOVECIENTOS SETENTA CON 01/100						
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.						
Firma Conforme	<u></u> ⚡					
DPI:	<u>1023 98361 0101</u>					
Fecha:	<u>Guatemala 20 de agosto de 2018</u>					

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 15/40**FI 11/02/19 HP F.M.P****FF 12/02/19 RP J.L.P**

Nombre: Vivian Carolina Smith Contreras

Salario: Q28,050.00

Tiempo laborado:

Años: 2

Días: 364

Fecha de Ingreso: 3/09/2015

Motivo:

Fecha de Salida: 1/09/2018

REORGANIZACIÓN

Indemnización

ago-18	Q28,050.00			
jul-18	Q28,050.00			
jun-18	Q28,050.00			
may-18	Q28,050.00			
abr-18	Q28,050.00			
mar-18	Q28,050.00	(32,725.00	* 2 años)	Q 65,450.00
H.E.	-	((32,725.00 /365)	* 364 Días)	Q 32,635.34
Aguinaldo	14,025.00			
Bono 14	14,025.00	Total		Q 98,085.34
Total	Q196,350.00			
Promedio	32,725.00			

Aguinaldo (Q28,050.00 /365) * 275 Q 21,133.56

Bono 14 (Q28,050.00 /365) * 63 Q 4,841.51

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	0.00	0.00	0.00	
2015-2016	12.00	720.97	8651.66	
2016-2017	15.00	841.85	12627.69	
2017-2018	14.96	925.52	13844.76	Q 35,124.11

**S-2
N. 3**

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 16/40		
FI 11/02/19	HP	F.M.P
FF 12/02/19	RP	J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.	
FINIQUITO LABORAL	
Guatemala 20 de agosto de 2018	
Yo, <u>Vivian Carolina Smith Contreras</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>3/09/2015</u> al <u>1/09/2018</u> por este medio expresamente declaro:	
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.	
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>REORGANIZACIÓN</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:	
Indemnización	del <u>3/09/2015</u> al <u>1/09/2018</u> Q 98,085.34
Aguinaldo	del <u>1/12/2017</u> al <u>1/09/2018</u> Q 21,133.56
Bono 14	del <u>1/07/2018</u> al <u>1/09/2018</u> Q 4,841.51
Vacaciones	del <u>3/09/2015</u> al <u>1/09/2016</u> Q 6,488.73
	del <u>2/09/2016</u> al <u>2/09/2017</u> Q 12,627.75
	del <u>3/09/2017</u> al <u>3/09/2018</u> Q 13,844.76 Q 32,961.24
Salario	del <u>1/09/2018</u> al <u>1/09/2018</u> Q 935.00
Bonificación Decreto	del <u>1/09/2018</u> al <u>1/09/2018</u> Q 8.33
ISR	del <u>1/01/2018</u> al <u>1/09/2018</u> Q 755.10
TOTAL Q 158,720.09	
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:	
Seguro de vida	Q 39.80
IGSS	Q 45.16
	Q -
	Q 84.96
TOTAL Q 158,635.13	
CANTIDAD EN LETRAS: CIENTO CINCUENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO CON 13/100	
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.	
Firma Conforme	<u>[Firma]</u>
DPI:	<u>202429361 0102</u>
Fecha:	<u>Guatemala 20 de agosto de 2018</u>

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 17/40**FI 11/02/19 HP F.M.P****FF 12/02/19 RP J.L.P**

Nombre: Dennis Reyes Alonzo
 Salario: Q29,750.00
 Tiempo laborado: Años: 10 Días: 236

Fecha de Ingreso: 12/01/2008 Motivo:
 Fecha de Salida: 4/09/2018 REORGANIZACIÓN

Indemnización

ago-18	Q29,750.00			
jul-18	Q29,750.00			
jun-18	Q29,750.00			
may-18	Q29,750.00			
abr-18	Q29,750.00			
mar-18	Q29,750.00	(34,708.33	* 10 años)	Q347,083.33
H.E.	-	((34,708.33 /365)	* 236 Días)	<u>Q 22,441.55</u>
Aguinaldo	14,875.00			
Bono 14	14,875.00	Total		<u>Q369,524.89</u>
Total	Q208,250.00			
Promedio	34,708.33			▲

Aguinaldo (Q29,750.00 /365) * 278 Q 22,658.90 ◀

Bono 14 (Q29,750.00 /365) * 66 Q 5,379.45 ◀

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.50	458.33	229.17	
2013-2014	5.00	576.88	2884.40	
2014-2015	15.00	938.98	14084.70	
2015-2016	15.00	991.67	14875.05	
2016-2017	15.00	991.67	14875.05	
2017-2018	9.70	991.67	9617.81	
				<u>Q 56,566.17</u> ▲

S-2
N. 3

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 18/40
FI 11/02/19 HP F.M.P
FF 12/02/19 RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.
FINIQUITO LABORAL

Guatemala 15 de octubre de 2018

Yo, Dennis Reyes Alonzo al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del 12/01/2008 al 4/09/2018 por este medio expresamente declaro:

I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.

II. Que al finalizar la relación de labores por REORGANIZACIÓN recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:

Indemnización	del	<u>12/01/2008</u>	al	<u>4/09/2018</u>	Q 369,524.85
Aguinaldo	del	<u>1/12/2017</u>	al	<u>4/09/2018</u>	Q 22,658.90
Bono 14	del	<u>1/07/2018</u>	al	<u>4/09/2018</u>	Q 5,379.45
Vacaciones	del	<u>12/01/2012</u>		<u>10/01/2013</u>	Q 229.17
	del	<u>11/01/2013</u>		<u>11/01/2014</u>	Q 6,922.56
	del	<u>12/01/2014</u>		<u>11/01/2015</u>	Q 14,084.70
	del	<u>12/01/2015</u>	al	<u>11/01/2016</u>	Q 14,875.05
	del	<u>12/01/2016</u>	al	<u>10/01/2017</u>	Q 14,875.05
	del	<u>11/01/2017</u>	al	<u>11/01/2018</u>	Q 9,617.81
ISR	del	<u>1/01/2018</u>	al	<u>1/09/2018</u>	Q 609.58
TOTAL					Q 458,777.12

III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:

Seguro de vida	Q	39.80
Prestamo	Q	49,822.23
	Q	-
	Q	49,862.03
TOTAL		Q 408,915.09

CANTIDAD EN LETRAS: CUATROCIENTOS OCHO MIL NOVECIENTOS QUINCE CON 09/100

Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.

Firma Conforme 
 DPI: 26098 72001 0102
 Fecha: Guatemala 15 de octubre de 2018

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 19/40

FI 13/02/19	HP	F.M.P
FF 14/02/19	RP	J.L.P

Nombre:	Dinora Andrea Xcot Fuentes		
Salario:	Q16,750.00		
Tiempo laborado:	Años:	6	Días: 51

Fecha de Ingreso:	17/08/2012	Motivo:	
Fecha de Salida:	6/10/2018		RENUNCIA

Indemnización

sep-18	Q0.00					
ago-18	Q0.00					
jul-18	Q0.00					
jun-18	Q0.00					
may-18	Q0.00					
abr-18	Q0.00	(-	* 6 años)	Q	-
H.E.	-	((-	* 51 Días)	Q	-
Aguinaldo	-					
Bono 14	-					
Total	Q0.00				Q	-
Promedio	-					

Aguinaldo	(Q16,750.00 /365)	*	310	Q	14,226.03	
-----------	---	------------------	---	-----	---	-----------	--

Bono 14	(Q16,750.00 /365)	*	98	Q	4,497.26	
---------	---	------------------	---	----	---	----------	--

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	15.00	518.10	7771.50	
2015-2016	15.00	538.22	8073.30	
2016-2017	15.00	554.88	8323.20	
2017-2018	2.10	558.33	1170.21	
				Q 25,338.21

S-2
N. 3

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 20/40
FI 13/02/19 HP F.M.P
FF 14/02/19 RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.					
FINIQUITO LABORAL					
Guatemala 11 de noviembre de 2018					
Yo, <u>Dinora Andrea Xcot Fuentes</u> al concluir la relación de trabajo que me uní con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>17/08/2012</u> al <u>6/10/2018</u> por este medio expresamente declaro:					
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.					
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>RENUNCIA</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:					
Indemnización	del	<u>17/08/2012</u>	al	<u>6/10/2018</u>	Q -
Aguinaldo	del	<u>1/12/2017</u>	al	<u>6/10/2018</u>	Q 14,226.03
Bono 14	del	<u>1/07/2018</u>	al	<u>6/10/2018</u>	Q 4,497.26
Vacaciones	del	<u>17/08/2014</u>		<u>16/08/2015</u>	Q 7,771.50
	del	<u>17/08/2015</u>	al	<u>15/08/2016</u>	Q 8,073.30
	del	<u>16/08/2016</u>	al	<u>16/08/2017</u>	Q 8,323.20
	del	<u>17/08/2017</u>	al	<u>16/08/2018</u>	Q 1,170.21
					Q 25,338.21 ◀
Salario	del	<u>1/10/2018</u>	al	<u>6/10/2018</u>	Q 3,241.94
Bonificación Decreto	del	<u>1/10/2018</u>	al	<u>6/10/2018</u>	Q 48.39
ISR	del	<u>1/01/2018</u>	al	<u>6/10/2018</u>	Q 443.32
TOTAL					Q 47,795.14
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:					
IGSS					Q 156.59
Seguro					Q 50.00
					Q -
					Q 206.59
TOTAL					Q 47,588.55 ↑↓
CANTIDAD EN LETRAS: CUARENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y OCHO CON 55/100					
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.					
Firma Conforme	↗				
DPI:	<u>1900 01201 0101</u>				
Fecha:	<u>Guatemala 11 de noviembre de 2018</u>				

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 21/40		
FI 13/02/19	HP	F.M.P
FF 14/02/19	RP	J.L.P

Nombre:	Alvaro Manuel Navas Rosales		
Salario:	Q39,750.00 		
Tiempo laborado:	Años:	5	Días: 17

Fecha de Ingreso:	12/10/2013	Motivo:	
Fecha de Salida:	29/10/2018		RENUNCIA

Indemnización				
sep-18	Q0.00			
ago-18	Q0.00			
jul-18	Q0.00			
jun-18	Q0.00			
may-18	Q0.00			
abr-18	Q0.00	(-	* 5 años) 0.00
H.E.	-	((- /365)	* 17 Días) 0.00
Aguinaldo	-			
Bono 14	-		Total	0.00
Total	Q0.00			
Promedio	-			

Aguinaldo	(Q37,840.91 /365)	*	333	Q 34,523.35 
-----------	---	------------------	---	-----	---

Bono 14	(Q39,750.00 /365)	*	121	Q 13,177.40 
---------	---	------------------	---	-----	---

Vacaciones				
<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	3.00	941.67	2825.01	
2015-2016	15.00	1085.62	16284.30	
2016-2017	15.00	1242.52	18637.80	
2017-2018	0.74	1325.00	980.14	
				Q 38,727.25 


**S-2
N. 3**

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 22/40
FI 13/02/19 HP F.M.P
FF 14/02/19 RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.					
FINIQUITO LABORAL					
Guatemala 11 de noviembre de 2018					
Yo, <u>Alvaro Manuel Navas Rosales</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>12/10/2013</u> al <u>29/10/2018</u> por este medio expresamente declaro:					
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.					
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>RENUNCIA</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:					
Indemnización	del	<u>12/10/2013</u>	al	<u>29/10/2018</u>	Q -
Aguinaldo	del	<u>1/12/2017</u>	al	<u>29/10/2018</u>	Q 34,523.35
Bono 14	del	<u>1/07/2018</u>	al	<u>29/10/2018</u>	Q 13,177.40
Vacaciones	del	<u>12/10/2014</u>		<u>11/10/2015</u>	Q 2,825.01
	del	<u>12/10/2015</u>	al	<u>10/10/2016</u>	Q 16,284.30
	del	<u>11/10/2016</u>	al	<u>11/10/2017</u>	Q 18,637.80
	del	<u>12/10/2017</u>	al	<u>11/10/2018</u>	Q 980.14 Q 38,727.25
Salario	del	<u>1/10/2018</u>	al	<u>29/10/2018</u>	
Bonificación Decreto	del	<u>1/10/2018</u>	al	<u>29/10/2018</u>	
ISR	del	<u>1/01/2018</u>	al	<u>29/10/2018</u>	Q 1,667.11
TOTAL					Q 88,095.10
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:					
IGSS					Q -
Seguro					Q -
					Q -
					Q -
TOTAL					Q 88,095.10
CANTIDAD EN LETRAS: OCHENTA Y OCHO MIL NOVENTA Y CINCO CON 10/100					
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.					
Firma Conforme					
DPI:	<u>2705 53953 0101</u>				
Fecha:	<u>Guatemala 11 de noviembre de 2018</u>				

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Prueba de cálculo de prestaciones laborales
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 23/40
FI 13/02/19 HP F.M.P
FF 14/02/19 RP J.L.P

Nombre: Ramon Pacheco Gaitan
 Salario: Q26,000.00 
 Tiempo laborado: Años: 5 Días: 202

Fecha de Ingreso: 12/04/2013 Motivo:
 Fecha de Salida: 30/10/2018 REORGANIZACIÓN

Indemnización

oct-18	Q26,000.00			
sep-18	Q26,000.00			
ago-18	Q26,000.00			
jul-18	Q26,000.00			
jun-18	Q26,000.00			
may-18	Q26,000.00	(30,333.33	* 5 años)	Q151,666.67
H.E.	-	((30,333.33 /365)	* 202 Días)	<u>Q 16,787.21</u>
Aguinaldo	13,000.00			
Bono 14	13,000.00	Total		<u>Q168,453.88</u>
Total	Q182,000.00			
Promedio	30,333.33			

Aguinaldo	(Q26,000.00 /365)	* 334	<u>Q 23,791.78</u>	
-----------	--------------------	-------	--------------------	---

Bono 14	(Q26,000.00 /365)	* 122	<u>Q 8,690.41</u>	
---------	--------------------	-------	-------------------	---

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	0.00	0.00	0.00	
2015-2016	0.00	0.00	0.00	
2016-2017	5.00	848.66	4243.30	
2017-2018	8.30	866.67	7194.52	
				 S-2 N. 3 <u>Q 11,437.82</u> 

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6	24/40
FI	13/02/19	HP F.M.P
FF	14/02/19	RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.	
FINIQUITO LABORAL	
Guatemala 29 de noviembre de 2018	
Yo, <u>Ramon Pacheco Gaitan</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>12/04/2013</u> al <u>30/10/2018</u> por este medio expresamente declaro:	
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.	
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>REORGANIZACIÓN</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:	
Indemnización	del <u>12/04/2013</u> al <u>30/10/2018</u> Q 168,453.88
Aguinaldo	del <u>1/12/2017</u> al <u>30/10/2018</u> Q 23,791.78
Bono 14	del <u>1/07/2018</u> al <u>30/10/2018</u> Q 8,690.41
Vacaciones	del <u>12/04/2016</u> al <u>12/04/2017</u> Q 11,032.58
	del <u>13/04/2017</u> al <u>12/04/2018</u> Q 7,194.52 Q 18,227.10
ISR	del <u>1/01/2018</u> al <u>30/10/2018</u> Q 442.34
TOTAL Q 219,605.51	
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:	
Salario pagado de mas 31/10/2015	Q 838.71
Bonif. incentivo 31/10/2015	Q 8.06
	Q -
	Q 846.77
TOTAL Q 218,758.74	
CANTIDAD EN LETRAS: DOSCIENTOS DIECIOCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO CON 74/100	
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.	
Firma Conforme	<u></u>
DPI:	<u>1405 33935 0102</u>
Fecha:	<u>Guatemala 29 de noviembre de 2018</u>

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 25/40**FI 13/02/19 HP F.M.P****FF 14/02/19 RP J.L.P**

Nombre: Dulce María Gudiel
 Salario: Q22,600.00
 Tiempo laborado: Años: 6 Días: 185

Fecha de Ingreso: 16/06/2012 Motivo:
 Fecha de Salida: 18/12/2018 RENUNCIA

Indemnización

nov-18	Q0.00				
oct-18	Q0.00				
sep-18	Q0.00				
ago-18	Q0.00				
jul-18	Q0.00				
jun-18	Q0.00	(-	* 6 años)	0.00
H.E.	-	((- /365)	* 185 Días)	0.00
Aguinaldo	-				
Bono 14	-		Total		0.00
Total	Q0.00				
Promedio	-				▲

Aguinaldo (Q22,600.00 /365) * 18 Q 1,114.52 ◀

Bono 14 (Q22,600.00 /365) * 171 Q 10,310.48 ◀

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	0.00	0.00	0.00	
2015-2016	0.00	0.00	0.00	
2016-2017	8.00	718.77	5750.16	
2017-2018	7.64	732.16	5596.51	
				Q 11,346.67 ▲

S-2
N. 3

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 26/40
FI 13/02/19 HP F.M.P
FF 14/02/19 RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.	
FINIQUITO LABORAL	
Guatemala 18 de enero de 2018	
Yo, <u>Dulce María Gudiel</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>16/06/2012</u> al <u>18/12/2018</u> por este medio expresamente declaro:	
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.	
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>RENUNCIA</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:	
Indemnización	del <u>16/06/2012</u> al <u>18/12/2018</u> Q -
Aguinaldo	del <u>1/12/2018</u> al <u>18/12/2018</u> Q 1,114.52
Bono 14	del <u>1/07/2018</u> al <u>18/12/2018</u> Q 10,310.48
Vacaciones	del <u>16/06/2016</u> al <u>16/06/2017</u> Q 2,875.08
	del <u>17/06/2017</u> al <u>16/06/2018</u> Q 5,596.51 Q 8,471.59
TOTAL Q 19,896.59	
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:	
Seguro	Q 115.00
ISR	Q 87.18
	Q -
	Q 202.18
TOTAL Q 19,694.41	
CANTIDAD EN LETRAS: DOSCIENTOS DIECIOCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO CON 74/100	
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.	
Firma Conforme	<u><i>Dulce María Gudiel</i></u>
DPI:	<u>1196 43133 0101</u>
Fecha:	<u>Guatemala 18 de enero de 2018</u>

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Prueba de cálculo de prestaciones laborales
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. **S-6 27/40**
 FI 13/02/19 HP F.M.P
 FF 14/02/19 RP J.L.P

Nombre: Rodolfo Efrain AbadilloXicay
 Salario: Q20,750.00
 Tiempo laborado: Años: 0 Días: 64

Fecha de Ingreso: 26/10/2018 Motivo:
 Fecha de Salida: 28/12/2018 REORGANIZACIÓN

Indemnización

dic-18	Q20,750.00				
nov-18	Q20,750.00				
oct-18	Q4,016.13				
sep-18	Q0.00				
ago-18	Q0.00				
jul-18	Q0.00	(17,700.72		* 0 años)	Q -
H.E.	-	((17,700.72 /365)		* 64 Días)	<u>Q 3,103.69</u>
Aguinaldo	3,793.01				
Bono 14	3,793.01		Total		<u>Q 3,103.69</u>
Total	Q53,102.15				
Promedio	17,700.72				

Aguinaldo	(Q20,750.00 /365)	*	28	<u>Q 1,591.78</u>
-----------	--------------------	---	----	-------------------

Bono 14	(Q20,750.00 /365)	*	64	<u>Q 2,660.30</u>
---------	--------------------	---	----	-------------------

Vacaciones

Años	Días pend.	Promedio	Monto	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	0.00	0.00	0.00	
2015-2016	0.00	0.00	0.00	
2016-2017	0.00	0.00	0.00	
2017-2018	2.63	505.73	1330.15	<u>Q 1,330.15</u>

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 28/40
FI 13/02/19 HP F.M.P
FF 14/02/19 RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.					
FINIQUITO LABORAL					
Guatemala 26 de enero de 2018					
Yo, <u>Rodolfo Efrain Abadillo Xicay</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>26/10/2018</u> al <u>28/12/2018</u> por este medio expresamente declaro:					
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.					
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>REORGANIZACIÓN</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:					
Indemnización	del	<u>26/10/2018</u>	al	<u>28/12/2018</u>	Q 3,103.69
Aguinaldo	del	<u>1/12/2018</u>	al	<u>28/12/2018</u>	Q 1,591.78
Bono 14	del	<u>26/10/2018</u>	al	<u>28/12/2018</u>	Q 2,660.30
Vacaciones	del	<u>26/10/2018</u>	al	<u>28/12/2018</u>	Q 1,330.15 Q 1,330.15
TOTAL					Q 8,685.92
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:					
Salario pagado de mas		<u>29-31/12/2015</u>			Q 2,008.06
Bonif. Incent.		<u>29-31/12/2015</u>			Q 24.19
					Q -
					Q 2,032.26
TOTAL					Q 6,653.67
CANTIDAD EN LETRAS: SEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES CON 67/100					
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.					
Firma Conforme	<u></u>				
DPI:	<u>1305 02388 0101</u>				
Fecha:	<u>Guatemala 26 de enero de 2018</u>				

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 29/40**FI 13/02/19 HP F.M.P****FF 14/02/19 RP J.L.P**

Nombre: Aura Paola Cajas Rodriguez
 Salario: Q7,500.00
 Tiempo laborado: Años: 8 Días: 261

Fecha de Ingreso: 20/09/2009 Motivo:
 Fecha de Salida: 7/06/2018 FALLECIMIENTO

Indemnización

may-18	Q7,500.00			
abr-18	Q7,500.00			
mar-18	Q7,500.00			
feb-18	Q7,475.00			
ene-18	Q7,150.00			
dic-17	Q7,150.00	(8,609.03	* 8 años)	Q 68,872.22
H.E.	-	((8,609.03 /365)	* 261 Días)	<u>Q 6,156.04</u>
Aguinaldo	3,689.58			
Bono 14	3,689.58	Total		<u>Q 75,028.27</u>
Total	Q51,654.17			
Promedio	8,609.03			

Aguinaldo (Q7,379.17 /365) * 189 Q 3,820.99

Bono 14 (Q6,958.28 /365) * 342 Q 6,519.82

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	7.00	209.20	1464.40	
2015-2016	15.00	206.72	3100.80	
2016-2017	15.00	205.00	3075.00	
2017-2018	10.73	237.93	2552.04	<u>Q 10,192.24</u>

**S-2
N. 3**

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 30/40
FI 13/02/19 HP F.M.P
FF 14/02/19 RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.					
FINIQUITO LABORAL					
Guatemala 29 de junio de 2018					
Yo, <u>Aura Paola Cajas Rodriguez</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>20/09/2009</u> al <u>7/06/2018</u> por este medio expresamente declaro:					
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.					
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>REORGANIZACIÓN</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:					
Indemnización	del	<u>20/09/2009</u>	al	<u>7/06/2018</u>	Q 75,028.27
Aguinaldo	del	<u>1/12/2017</u>	al	<u>7/06/2018</u>	Q 3,820.99
Bono 14	del	<u>1/07/2018</u>	al	<u>7/06/2018</u>	Q 6,519.82
Vacaciones	del	<u>20/09/2014</u>		<u>19/09/2015</u>	Q 627.60
	del	<u>20/09/2015</u>	al	<u>18/09/2016</u>	Q 3,100.80
	del	<u>19/09/2016</u>	al	<u>19/09/2017</u>	Q 3,075.00
	del	<u>20/09/2017</u>	al	<u>19/09/2018</u>	Q 2,552.04
					Q 9,355.44
ISR	del	<u>1/01/2018</u>	al	<u>7/06/2018</u>	Q 829.85
TOTAL					Q 95,554.37
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:					
IGSS					Q -
Seguro					Q 87.20
					Q -
					Q 87.20
TOTAL					Q 95,467.17
CANTIDAD EN LETRAS: NOVENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE CON 17/100					
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.					
Firma Conforme					
DPI:	<u>1443 38243 0101</u>				
Fecha:	<u>Guatemala 29 de junio de 2018</u>				

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 31/40**FI 13/02/19 HP F.M.P****FF 14/02/19 RP J.L.P**

Nombre: Mario Antonio Klee Monterroso
 Salario: Q30,750.00 
 Tiempo laborado: Años: 11 Días: 207

Fecha de Ingreso: 8/07/2006 Motivo:
 Fecha de Salida: 30/01/2018 REORGANIZACIÓN

Indemnización

ene-18	Q30,750.00			
dic-17	Q30,750.00			
nov-17	Q30,750.00			
oct-17	Q30,750.00			
sep-17	Q30,750.00			
ago-17	Q30,750.00	(35,875.00		* 11 años) Q394,625.00
H.E.	-	((35,875.00 /365)		* 207 Días) <u>Q 20,345.55</u>
Aginaldo	15,375.00			
Bono 14	15,375.00	Total		<u>Q414,970.55</u>
Total	Q215,250.00			
Promedio	35,875.00			

Aginaldo (Q30,750.00 /365) * 61 Q 5,139.04 

Bono 14 (Q30,750.00 /365) * 214 Q 18,028.77 

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	15.00	884.95	13274.25	
2013-2014	15.00	891.76	13376.40	
2014-2015	15.00	970.97	14564.55	
2015-2016	15.00	991.67	14875.05	
2016-2017	15.00	1018.10	15271.50	
2017-2018	8.63	1025.00	8845.89	
				 S-2 N. 3 <u>Q 80,207.64</u> 

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 32/40
FI 13/02/19 HP F.M.P
FF 14/02/19 RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.	
FINIQUITO LABORAL	
Guatemala 22 de febrero de 2018	
Yo, <u>Mario Antonio Klee Monterroso</u> al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>8/07/2006</u> al <u>30/01/2018</u> por este medio expresamente declaro:	
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.	
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>REORGANIZACIÓN</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:	
Indemnización	del <u>8/07/2006</u> al <u>30/01/2018</u> Q 415,265.41
Aguinaldo	del <u>1/12/2017</u> al <u>30/01/2018</u> Q 5,139.04
Bono 14	del <u>1/07/2017</u> al <u>30/01/2018</u> Q 18,028.77
Vacaciones	del <u>8/07/2012</u> al <u>8/07/2013</u> Q 13,274.25
	del <u>9/07/2013</u> al <u>8/07/2014</u> Q 13,376.40
	del <u>9/07/2014</u> al <u>8/07/2015</u> Q 14,564.55
	del <u>9/07/2015</u> al <u>7/07/2016</u> Q 14,875.05
	del <u>8/07/2016</u> al <u>8/07/2017</u> Q 15,271.50
	del <u>9/07/2017</u> al <u>8/07/2018</u> Q 8,845.89
ISR	del <u>1/01/2018</u> al <u>30/01/2018</u> Q 1,286.03
TOTAL Q 519,926.89	
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:	
Salario pagado de mas 31/12/2015	Q 991.94
Bonif. Incent. 31/12/2015	Q 8.06
	Q -
	Q 1,000.00
TOTAL Q 518,926.89	
CANTIDAD EN LETRAS: <u>QUINIENTOS DIECIOCHO MIL NOVECIENTOS VEINTISÉIS CON 89/100</u>	
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.	
Firma Conforme	<u></u>
DPI:	<u>1711 03836 0102</u>
Fecha:	<u>Guatemala 22 de febrero de 2018</u>

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 33/40**FI 14/02/19 HP F.M.P****FF 15/02/19 RP J.L.P**

Nombre: Marlon Gabriel Lara Orozco

Salario: Q16,750.00 

Tiempo laborado: Años: 1 Días: 71

Fecha de Ingreso: 20/01/2017 Motivo: REORGANIZACIÓN

Fecha de Salida: 31/03/2018

Indemnización

mar-18	Q16,750.00				
feb-18	Q16,750.00				
ene-18	Q16,750.00				
dic-17	Q16,750.00				
nov-17	Q16,750.00				
oct-17	Q16,266.13	(19,447.58		* 1 años)	Q 19,447.58
H.E.	-	((19,447.58 /365)		* 71 Días)	<u>Q 3,782.95</u>
Aguinaldo	8,334.68				
Bono 14	8,334.68		Total		<u>Q 23,230.53</u>
Total	Q116,685.49				
Promedio	19,447.58				

Aguinaldo (Q16,750.00 /365) * 121 Q 5,552.74 

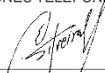
Bono 14 (Q16,362.90 /365) * 274 Q 12,283.38 

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	0.00	0.00	0.00	
2015-2016	0.00	0.00	0.00	
2016-2017	13.50	534.77	7219.40	
2017-2018	2.92	558.33	1629.11	
				 S-2
				N. 3
				<u>Q 8,848.50</u>
				

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 34/40
FI 14/02/19 HP F.M.P
FF 15/02/19 RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.					
FINIQUITO LABORAL					
Guatemala 30 de abril de 2018					
Yo, <u>Marlon Gabriel Lara Orozco</u> al concluir la relación de trabajo que me uní con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>20/01/2017</u> al <u>31/03/2018</u> por este medio expresamente declaro:					
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.					
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>REORGANIZACIÓN</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:					
Indemnización	del	<u>20/01/2017</u>	al	<u>31/03/2018</u>	Q 23,230.53
Aguinaldo	del	<u>1/12/2017</u>	al	<u>31/03/2018</u>	Q 5,552.74
Bono 14	del	<u>1/07/2017</u>	al	<u>31/03/2018</u>	Q 12,283.38
Vacaciones	del	<u>20/01/2016</u>	al	<u>18/01/2017</u>	Q 7,219.40
	del	<u>19/01/2017</u>	al	<u>31/03/2018</u>	Q 1,629.11
ISR	del	<u>1/01/2018</u>	al	<u>31/03/2018</u>	Q 1,800.00
TOTAL					Q 51,715.16
▲					
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:					
-					-
-					-
					Q -
					Q -
TOTAL					Q 51,715.16
▲					
CANTIDAD EN LETRAS: CINCUENTA Y UN MIL SETECIENTOS QUINCE CON 16/100					
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.					
Firma Conforme	<u></u> ▲				
DPI:	<u>1103 08427 0101</u>				
Fecha:	<u>Guatemala 30 de abril de 2018</u>				

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 35/40**FI 14/02/19 HP F.M.P****FF 15/02/19 RP J.L.P**

Nombre: Rebeca Maithe Martinez Abac
 Salario: Q16,750.00 
 Tiempo laborado: Años: 11 Días: 103

Fecha de Ingreso: 2/02/2007 Motivo:
 Fecha de Salida: 15/05/2018 REORGANIZACIÓN

Indemnización			
abr-18	Q16,750.00		
mar-18	Q16,750.00		
feb-18	Q16,750.00		
ene-18	Q16,750.00		
dic-17	Q16,750.00		
nov-17	Q16,750.00	(19,541.67	* 11 años) Q214,958.33
H.E.	-	((19,541.67 /365)	* 103 Días) <u>Q 5,514.50</u>
Aguinaldo	8,375.00		
Bono 14	8,375.00	Total	<u>Q220,472.83</u>
Total	Q117,250.00		
Promedio	19,541.67		

Aguinaldo (Q16,750.00 /365) * 166 Q 7,617.81 

Bono 14 (Q16,750.00 /365) * 319 Q 14,608.83 

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	491.67	0	
2013-2014	15.00	501.43	7521.45	
2014-2015	15.00	529.88	7948.2	
2015-2016	15.00	541.67	8125.05	
2016-2017	15.00	546.55	8198.25	
2017-2018	4.36	558.33	2432.19178	<u>Q 34,225.14</u> 

 **S-2
N. 3**

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Finiquito Laboral

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 36/40
FI 14/02/19 HP F.M.P
FF 15/02/19 RP J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.**FINIQUITO LABORAL**

Guatemala 29 de noviembre de 2018

Yo, Rebeca Maithe Martínez Abac al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.
 del 2/02/2007 al 15/05/2018 por este medio expresamente declaro:

I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.

II. Que al finalizar la relación de labores por REORGANIZACIÓN recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:

Indemnización	del	<u>2/02/2007</u>	al	<u>15/05/2018</u>	Q 220,633.45	
Aguinaldo	del	<u>1/12/2017</u>	al	<u>15/05/2018</u>	Q 7,617.81	
Bono 14	del	<u>1/07/2017</u>	al	<u>15/05/2018</u>	Q 14,608.83	
Vacaciones	del	<u>2/02/2012</u>		<u>31/01/2013</u>	Q 3,441.69	
	del	<u>1/02/2013</u>	al	<u>1/02/2014</u>	Q 7,521.45	
	del	<u>2/02/2014</u>	al	<u>1/02/2015</u>	Q 7,948.20	
	del	<u>2/02/2015</u>	al	<u>1/02/2016</u>	Q 8,125.05	
	del	<u>2/02/2016</u>	al	<u>31/01/2017</u>	Q 8,198.25	
	del	<u>1/02/2017</u>	al	<u>15/05/2018</u>	Q 2,432.19	Q 37,666.83
Salario	del	<u>1/05/2018</u>	al	<u>15/05/2018</u>	Q 8,104.84	
Bonificación Decreto	del	<u>1/05/2018</u>	al	<u>15/05/2018</u>	Q 120.97	
ISR	del	<u>1/01/2018</u>	al	<u>15/05/2018</u>	Q 1,600.00	
TOTAL					Q 290,352.72	

III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:

IGSS	Q 391.46	
Seguro	Q 87.20	
Anticipo de quincena	Q 6,700.00	
	Q 7,178.66	
TOTAL		Q 283,174.06

CANTIDAD EN LETRAS: DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CIENTOS SETENTA Y CUATRO CON 06/100

Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.

Firma Conforme

DPI: 1003 48732 0512

Fecha: Guatemala 29 de noviembre de 2018

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 37/40**FI 14/02/19 HP F.M.P****FF 15/02/19 RP J.L.P**

Nombre: Wendy Eugenia De Leon Gordillo

Salario: Q5,150.00

Tiempo laborado: Años: 0 Días: 58

Fecha de Ingreso: 12/10/2018 Motivo:

Fecha de Salida: 8/12/2018 NO CUMPLIO PERIODO DE PRUEBA

Indemnización

nov-18	Q0.00				
oct-18	Q0.00				
sep-18	Q0.00				
ago-18	Q0.00				
jul-18	Q0.00				
jun-18	Q0.00	(-	* 0 años)	Q -
H.E.	-	((- /365)	* 58 Días)	Q -
Aguinaldo	-				
Bono 14	-		Total		Q -
Total	Q0.00				
Promedio	-				▲

Aguinaldo (Q5,150.00 /365) * 8 Q 112.88 ▲

Bono 14 (Q4,236.29 /365) * 58 Q 673.16 ▲

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	0.00	0.00	0.00	
2015-2016	0.00	0.00	0.00	
2016-2017	0.00	0.00	0.00	
2017-2018	2.38	141.21	336.58	Q 336.58 ▲

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
 Prestaciones Laborales
Finiquito Laboral
 Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T. S-6 38/40		
FI 14/02/19	HP	F.M.P
FF 15/02/19	RP	J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.	
FINIQUITO LABORAL	
Guatemala 10 de enero de 2018	
Yo, <u>Wendy Eugenia De Leon Gordillo</u> al concluir la relación de trabajo que me uní con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del <u>12/10/2018</u> al <u>8/12/2018</u> por este medio expresamente declaro:	
I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.	
II. Que al finalizar la relación de labores por <u>NO CUMPLIO PERIODO DE PRUEBA</u> recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:	
Indemnización	del <u>12/10/2018</u> al <u>8/12/2018</u> Q -
Aguinaldo	del <u>12/10/2018</u> al <u>8/12/2018</u> Q 112.88
Bono 14	del <u>12/10/2018</u> al <u>8/12/2018</u> Q 673.16
Vacaciones	del <u>12/10/2018</u> al <u>8/12/2018</u> Q 336.58 Q 336.58 ◀
TOTAL Q 1,122.62	
III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:	
Seguro	Q 50.00 ▲
Prestamos	-
	Q -
	Q 50.00
TOTAL Q 1,072.62 ▲ ↕	
CANTIDAD EN LETRAS: UN MIL SETENTA Y DOS CON 62/100	
Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.	
Firma Conforme	<u></u> ⚡
DPI:	<u>1442 05836 0101</u>
Fecha:	<u>Guatemala 10 de enero de 2018</u>

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Prueba de cálculo de prestaciones laborales

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6	39/40
FI 14/02/19	HP	F.M.P
FF 15/02/19	RP	J.L.P

Nombre: Raul Alfredo Navas Pop
 Salario: Q18,750.00
 Tiempo laborado: Años: 5 Días: 125

Fecha de Ingreso: 24/05/2013 Motivo:
 Fecha de Salida: 25/09/2018 REORGANIZACIÓN

Indemnización

ago-18	Q18,750.00			
jul-18	Q18,750.00			
jun-18	Q18,750.00			
may-18	Q18,750.00			
abr-18	Q18,750.00			
mar-18	Q18,750.00	(21,875.00	* 5 años)	109375.00
H.E.	-	((21,875.00 /365)	* 125 Días)	<u>7491.44</u>
Aguinaldo	9,375.00			
Bono 14	9,375.00	Total		<u>116866.44</u>
Total	Q131,250.00			
Promedio	21,875.00			▲

Aguinaldo (Q18,750.00 /365) * 299 Q 15,359.59 ▲

Bono 14 (Q18,750.00 /365) * 87 Q 4,469.18 ▲

Vacaciones

<u>Años</u>	<u>Días pend.</u>	<u>Promedio</u>	<u>Monto</u>	
2012-2013	0.00	0.00	0.00	
2013-2014	0.00	0.00	0.00	
2014-2015	0.00	0.00	0.00	
2015-2016	0.00	0.00	0.00	
2016-2017	0.00	0.00	0.00	
2017-2018	5.14	625.00	3210.62	<u>Q 3,210.62</u> ▲

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Finiquito Laboral

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-6	40/40
FI 14/02/19	HP	F.M.P
FF 15/02/19	RP	J.L.P

INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A.**FINIQUITO LABORAL**

Guatemala 19 de octubre de 2018

Yo, Raul Alfredo Navas Pop al concluir la relación de trabajo que me unió con INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. del 24/05/2013 al 25/09/2018 por este medio expresamente declaro:

I. Que durante el transcurso de la relación de trabajo me fueron totalmente pagadas todas mis prestaciones ordinarias y extraordinarias.

II. Que al finalizar la relación de labores por REORGANIZACIÓN recibo a mi entera satisfacción las siguientes prestaciones laborales:

Indemnización	del	<u>24/05/2013</u>	al	<u>25/09/2018</u>	Q	116,806.51
Aguinaldo	del	<u>1/12/2017</u>	al	<u>25/09/2018</u>	Q	15,359.59
Bono 14	del	<u>1/07/2018</u>	al	<u>25/09/2018</u>	Q	4,469.18
Vacaciones	del	<u>24/05/2017</u>	al	<u>24/05/2018</u>	Q	-
Salario	del	<u>1/09/2018</u>	al	<u>25/09/2017</u>	Q	15,120.97
Bonificación Decreto del		<u>1/09/2018</u>	al	<u>25/09/2017</u>	Q	201.61

TOTAL Q 155,142.79

III. De la anterior liquidación autorizo expresamente a mi ex patrono para que haga las siguientes deducciones:

IGSS	Q	730.34
Prestamo	-	-
	Q	-
	Q	730.34

TOTAL Q 154,412.44

CANTIDAD EN LETRAS: CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS DOCE CON 44/100

Por este medio otorgo a INNOVACIONES TELEFONICAS, S.A. el más amplio, eficaz y total finiquito laboral, declarando que no tengo reclamo de ninguna índole.

Firma Conforme  
 DPI: 2209 57301 0101
 Fecha: Guatemala 19 de octubre de 2018

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.
Prestaciones Laborales
Cuadro comparativo de Indemnización
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-7
FI 16/02/19	HP F.M.P
FF 17/02/19	RP J.L.P

INDEMNIZACIÓN						
No.	Código	Nombre	Innovaciones Telefonicas	Prueba	Dif.	Ref.
1	O467328	Nidia Marisol Ortiz Cifuentes	Q 52,955.96	Q 52,955.96	Q -	S-6-1/40 ◀
2	M432470	Luis Javier Mijangos Abac	Q -	Q -	Q -	S-6-3/40 ◀
3	P477801	Rene Elías Pérez Maldonado	Q 475,616.44	Q 475,368.72	Q247.72	S-6-5/40 ◀
4	M437419	Cesar Francisco Molineros González	Q 385,479.45	Q 385,479.45	Q -	S-6-7/40 ◀
5	M434813	Fabián Esteban Melendez Zepeda	Q -	Q -	Q -	S-6-9/40 ◀
6	Q484576	Juan Carlos Quiroa Figueroa	Q -	Q -	Q -	S-6-11/40 ◀
7	B327641	Josue Enrique Bajan Coc	Q 261,596.21	Q 261,596.21	Q -	S-6-13/40 ◀
8	S815928	Vivian Carolina Smith Contreras	Q 98,085.34	Q 98,085.34	Q -	S-6-15/40 ◀
9	R496297	Dennis Reyes Alonzo	Q 369,524.85	Q 369,524.89	-Q 0.04	S-6-17/40 ◀
10	X867238	Dinora Andrea Xcot Fuentes	Q -	Q -	Q -	S-6-19/40 ◀
11	N442294	Alvaro Manuel Navas Rosales	Q -	Q -	Q -	S-6-21/40 ◀
12	P470138	Ramon Pacheco Gaitan	Q 168,453.88	Q 168,453.88	Q -	S-6-23/40 ◀
13	G374822	Dulce María Gudiel	Q -	Q -	Q -	S-6-25/40 ◀
14	A316691	Rodolfo Efrain AbadilloXicay	Q 3,103.69	Q 3,103.69	Q -	S-6-27/40 ◀
15	C335725	Aura Paola Cajas Rodriguez	Q 75,028.27	Q 75,028.27	Q -	S-6-29/40 ◀
16	K412911	Mario Antonio Klee Monterroso	Q 415,265.41	Q 414,970.55	Q294.86	S-6-31/40 ◀
17	L429288	Marlon Gabriel Lara Orozco	Q 23,230.53	Q 23,230.53	Q -	S-6-33/40 ◀
18	M436330	Rebeca Maithe Martinez Abac	Q 220,633.45	Q 220,472.83	Q160.62	S-6-35/40 ◀
19	D342431	Wendy Eugenia De Leon Gordillo	Q -	Q -	Q -	S-6-37/40 ◀
20	N443079	Raul Alfredo Navas Pop	Q -	Q -	Q -	S-6-39/40 ◀
Total			Q 2,548,973.48	Q 2,548,270.32	Q 703.16	

Observaciones: Las diferencias por pago de indemnización se deben al determinar el tiempo que se debe pagar a los colaboradores, es decir la cantidad de años, meses y días.

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Cuadro comparativo de Aguinaldo

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-8	
FI 16/02/19	HP	F.M.P
FF 17/02/19	RP	J.L.P

AGUINALDO						
No.	Código	Nombre	Innovaciones Telefonicas	Prueba	Diferencia	Ref.
1	O467328	Nidia Marisol Ortiz Cifuentes	Q 3,363.29	Q 3,363.29	Q -	S-6-1/40 ◀
2	M432470	Luis Javier Mijangos Abac	Q 1,098.49	Q 1,098.49	Q -	S-6-3/40 ◀
3	P477801	Rene Elías Pérez Maldonado	Q 4,989.73	Q 4,989.73	Q -	S-6-5/40 ◀
4	M437419	Cesar Francisco Molineros González	Q 15,164.38	Q 15,164.38	Q -	S-6-7/40 ◀
5	M434813	Fabián Esteban Melendez Zepeda	Q 148.63	Q 148.63	Q -	S-6-9/40 ◀
6	Q484576	Juan Carlos Quiroa Figueroa	Q 3,169.86	Q 3,169.86	Q -	S-6-11/40 ◀
7	B327641	Josue Enrique Bajan Coc	Q 19,072.60	Q 19,072.60	Q -	S-6-13/40 ◀
8	S815928	Vivian Carolina Smith Contreras	Q 21,133.56	Q 21,133.56	Q -	S-6-15/40 ◀
9	R496297	Dennis Reyes Alonzo	Q 22,658.90	Q 22,658.90	Q -	S-6-17/40 ◀
10	X867238	Dinora Andrea Xcot Fuentes	Q 14,226.03	Q 14,226.03	Q -	S-6-19/40 ◀
11	N442294	Alvaro Manuel Navas Rosales	Q 34,523.35	Q 34,523.35	Q -	S-6-21/40 ◀
12	P470138	Ramon Pacheco Gaitan	Q 23,791.78	Q 23,791.78	Q -	S-6-23/40 ◀
13	G374822	Dulce María Gudiel	Q 1,114.52	Q 1,114.52	Q -	S-6-25/40 ◀
14	A316691	Rodolfo Efrain Abadillo Xicay	Q 1,591.78	Q 1,591.78	Q -	S-6-27/40 ◀
15	C335725	Aura Paola Cajas Rodriguez	Q 3,820.99	Q 3,820.99	Q -	S-6-29/40 ◀
16	K412911	Mario Antonio Klee Monterroso	Q 5,139.04	Q 5,139.04	Q -	S-6-31/40 ◀
17	L429288	Marlon Gabriel Lara Orozco	Q 5,552.74	Q 5,552.74	Q -	S-6-33/40 ◀
18	M436330	Rebeca Maithe Martinez Abac	Q 7,617.81	Q 7,617.81	Q -	S-6-35/40 ◀
19	D342431	Wendy Eugenia De Leon Gordillo	Q 112.88	Q 112.88	Q -	S-6-37/40 ◀
20	N443079	Raul Alfredo Navas Pop	Q 15,359.59	Q 15,359.59	Q -	S-6-39/40 ◀
Total			Q 203,649.96	Q 203,649.96	Q -	

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Cuadro comparativo de Bono 14

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.**S-9****FI 17/02/19****HP****F.M.P****FF 20/02/19****RP****J.L.P**

BONO 14						
No.	Código Empleado	Nombre	Innovaciones Telefonicas	Prueba	Diferencia	Ref.
1	O467328	Nidia Marisol Ortiz Cifuentes	Q 488.22	Q 488.22	Q -	S-6-1/40 ◀
2	M432470	Luis Javier Mijangos Abac	Q 3,173.42	Q 3,173.42	Q -	S-6-3/40 ◀
3	P477801	Rene Elías Pérez Maldonado	Q 21,232.88	Q 21,232.88	Q -	S-6-5/40 ◀
4	M437419	Cesar Francisco Molineros González	Q 2,095.89	Q 2,095.89	Q -	S-6-7/40 ◀
5	M434813	Fabián Esteban Melendez Zepeda	Q 2,360.44	Q 2,360.44	Q -	S-6-9/40 ◀
6	Q484576	Juan Carlos Quiroa Figueroa	Q 12,170.46	Q 12,170.46	Q 0.0	S-6-11/40 ◀
7	B327641	Josue Enrique Bajan Coc	Q 1,793.15	Q 1,793.15	Q -	S-6-13/40 ◀
8	S815928	Vivian Carolina Smith Contreras	Q 4,841.51	Q 4,841.51	Q -	S-6-15/40 ◀
9	R496297	Dennis Reyes Alonzo	Q 5,379.45	Q 5,379.45	Q -	S-6-17/40 ◀
10	X867238	Dinora Andrea Xcot Fuentes	Q 4,497.26	Q 4,497.26	Q -	S-6-19/40 ◀
11	N442294	Alvaro Manuel Navas Rosales	Q 13,177.40	Q 13,177.40	Q -	S-6-21/40 ◀
12	P470138	Ramon Pacheco Gaitan	Q 8,690.41	Q 8,690.41	Q -	S-6-23/40 ◀
13	G374822	Dulce María Gudiel	Q 10,310.48	Q 10,310.48	Q -	S-6-25/40 ◀
14	A316691	Rodolfo Efrain AbadilloXicay	Q 2,660.30	Q 2,660.30	Q -	S-6-27/40 ◀
15	C335725	Aura Paola Cajas Rodriguez	Q 6,519.82	Q 6,519.82	Q -	S-6-29/40 ◀
16	K412911	Mario Antonio Klee Monterroso	Q 18,028.77	Q 18,028.77	Q -	S-6-31/40 ◀
17	L429288	Marlon Gabriel Lara Orozco	Q 12,283.38	Q 12,283.38	Q -	S-6-33/40 ◀
18	M436330	Rebeca Maithe Martinez Abac	Q 14,608.83	Q 14,608.83	Q -	S-6-35/40 ◀
19	D342431	Wendy Eugenia De Leon Gordillo	Q 673.16	Q 673.16	Q -	S-6-37/40 ◀
20	N443079	Raul Alfredo Navas Pop	Q 4,469.18	Q 4,469.18	Q -	S-6-39/40 ◀
Total			Q149,454.41	Q149,454.41	Q 0.0	

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

Prestaciones Laborales

Cuadro comparativo de Vacaciones

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

P.T.	S-10
FI 17/02/19	HP F.M.P
FF 20/02/19	RP J.L.P

VACACIONES					
No.	Código Empleado	Nombre	Innovaciones Telefonicas	Prueba	Diferencia
1	O467328	Nidia Marisol Ortiz Cifuentes	Q 3,881.73	Q 5,327.58	-Q 1,445.85
2	M432470	Luis Javier Mijangos Abac	Q 6,939.33	Q 6,939.35	-Q 0.02
3	P477801	Rene Elías Pérez Maldonado	Q 68,051.39	Q 68,051.39	Q -
4	M437419	Cesar Francisco Molineros González	Q 20,023.97	Q 21,523.97	-Q 1,500.00
5	M434813	Fabián Esteban Melendez Zepeda	Q 3,347.57	Q 3,347.57	Q -
6	Q484576	Juan Carlos Quiroa Figueroa	Q 10,043.90	Q 10,043.90	Q -
7	B327641	Josue Enrique Bajan Coc	Q 44,361.37	Q 44,361.37	Q -
8	S815928	Vivian Carolina Smith Contreras	Q 32,962.26	Q 35,124.11	-Q 2,161.85
9	R496297	Dennis Reyes Alonzo	Q 60,605.73	Q 56,566.17	Q 4,039.56
10	X867238	Dinora Andrea Xcot Fuentes	Q 25,338.21	Q 25,338.21	Q -
11	N442294	Alvaro Manuel Navas Rosales	Q 38,727.25	Q 38,727.25	Q -
12	P470138	Ramon Pacheco Gaitan	Q 18,227.10	Q 11,437.82	Q 6,789.28
13	G374822	Dulce María Gudiel	Q 8,471.59	Q 11,346.67	-Q 2,875.08
14	A316691	Rodolfo Efrain AbadilloXicay	Q 1,330.15	Q 1,330.15	Q -
15	C335725	Aura Paola Cajas Rodriguez	Q 9,355.44	Q 10,192.24	-Q 836.80
16	K412911	Mario Antonio Klee Monterroso	Q 80,207.64	Q 80,207.64	Q -
17	L429288	Marlon Gabriel Lara Orozco	Q 8,848.50	Q 8,848.50	Q -
18	M436330	Rebeca Maithe Martinez Abac	Q 37,666.83	Q 34,225.14	Q 3,441.69
19	D342431	Wendy Eugenia De Leon Gordillo	Q 336.58	Q 336.58	Q -
20	N443079	Raul Alfredo Navas Pop	Q 3,184.93	Q 3,210.62	-Q 25.69
Total			Q 481,911.49	Q 476,486.24	Q 5,425.2

Observaciones: Las diferencias en vacaciones se deben a que no se encontraron notas de vacaciones firmadas por el colaborador, sin embargo no fueron pagadas en las prestaciones laborales.

4.5 Informe Gerencial

Empresa Innovaciones Telecomunicaciones, S.A.
Departamento de Auditoría Interna

Guatemala 28 de febrero de 2019

Licenciado
Juan Carlos Arauz
Gerente General
Innovaciones Telecomunicaciones, S.A.
Presente.

Estimado Licenciado Arauz:

De acuerdo a la solicitud inicial, “Elaborar un sistema para determinar el cálculo correcto de prestaciones laborales”, se procedió inicialmente con la fase de investigación de los procesos actuales que el personal de la Gerencia de Compensaciones, utiliza para realizar el pago de prestaciones laborales. Para determinar cuáles son los puntos fuertes que se deben desarrollar en la elaboración del sistema.

El resultado de la investigación determinó que el personal que realiza el cálculo de prestaciones laborales, no es capacitado formalmente, el trabajo lo realizan empíricamente, no hay políticas y procedimientos por escrito y el empleado recibe instrucciones verbalmente.

Dicho esto los cálculos que se realizan por indemnización y vacaciones son los que tienen mayores diferencias, es debido a que no se aplican los procedimientos establecidos en el Código de Trabajo, así mismo la emisión de reporte o estadísticas de pagos por prestaciones es imposible tenerla a primera mano, debido a que se alimenta en un documento excel con los pagos realizados, esto no es inmediato y no está actualizado.

Razón suficiente para determinar que es indispensable la automatización del procedimiento de prestaciones laborales, por medio de un sistema que garantice que los pagos se están realizando de acuerdo a las leyes laborales vigentes en el país, así mismo se solicita la creación de políticas y procedimientos de pago.

Para finalizar se elaboró un sistema que establece los parámetros que deben utilizarse para el cálculo de prestaciones laborales, soportado por la base legal que debe aplicarse en los procedimientos de pago, el cual se adjunta al presente.

Sin más que agregar me despido.

Atentamente,



Flor María Paz Quezada
Jefe de Recursos Humanos
Innovaciones Telefónicas, S.A.

SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE PRESTACIONES LABORALES	EMPRESA	PÁG.
	<i>INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.</i>	1/10

INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.

ELABORACIÓN DE UN SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE LAS PRESTACIONES LABORALES EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Guatemala 28 de febrero de 2019

ELABORADOR POR:	AUTORIZADO POR:	FECHA
Flor María Paz Quezada	Juan Luis Pineda Monterroso	28/02/2019
Jefe de Recursos Humanos	Gerente de Compensaciones	

SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE PRESTACIONES LABORALES	EMPRESA	PÁG.
	<i>INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.</i>	2/10

INTRODUCCIÓN

Con base a los procedimientos que la empresa Innovaciones Telefónicas, S.A. aplica en la actualidad al cálculo de prestaciones laborales, y de acuerdo a la revisión aplicada al proceso según la legislación del país, es necesario implementar controles que minimicen errores en los pagos de liquidaciones, así como reducir el tiempo de elaboración y aumentar la rapidez para generar reportes.

Los cambios realizados en las organizaciones hoy en día representan la búsqueda de una mayor productividad, calidad y competitividad, siendo esto un impulso para modificar el enfoque que se tiene en los procesos y modernizar los sistemas que se usan para realizar los procesos.

El propósito de diseñar un sistema para determinar correctamente las prestaciones laborales es: agilizar operaciones, tener un mayor control de todos los procedimientos aplicados en las liquidaciones, disminuir errores y evitar demandas laborales por error de cálculo en el pago de prestaciones laborales.

ELABORADOR POR:	AUTORIZADO POR:	FECHA
Flor María Paz Quezada	Juan Luis Pineda Monterroso	28/02/2019
Jefe de Recursos Humanos	Gerente de Compensaciones	

SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE PRESTACIONES LABORALES	EMPRESA	PÁG.
	<i>INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.</i>	3/10

GLOSARIO

<i>Devengado</i>	Adquirir derecho a alguna percepción o retribución por razón de trabajo, servicio y otro título.
<i>Laboral</i>	Perteneiente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, Jurídico y social. Aspectos económicos sociales y jurídicos de aquella fundamental actividad humana para la propia subsistencia y para el sostenimiento colectivo.
<i>Lapso</i>	Tiempo entre dos límites.
<i>Periodo</i>	Tiempo que algo tarda en volver al estado o posición que tenía al principio.
<i>Prestación</i>	Cosa o servicio exigido por una autoridad o convenido en un pacto.
<i>Prestación de Servicios:</i>	Desempeño de las funciones o tareas contratadas o de las que por la variedad característica se le asigna al trabajador en casa caso, de acuerdo a su especialidad o trabajo.
<i>Calcular</i>	Consiste en realizar las operaciones necesarias para prever el resultado de una acción previamente concebida.
<i>Salario</i>	Prestación pagada por el empleador al asalariado en retribución de su trabajo.

ELABORADOR POR:	AUTORIZADO POR:	FECHA
Flor María Paz Quezada	Juan Luis Pineda Monterroso	28/02/2019
Jefe de Recursos Humanos	Gerente de Compensaciones	

SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE PRESTACIONES LABORALES	EMPRESA	PÁG.
	<i>INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.</i>	4/10

Investigación Preliminar

Es necesario establecer las condiciones actuales del proceso de cálculo de prestaciones laborales, para justificar la necesidad de implementar un sistema.

El cálculo de prestaciones laborales se realiza en una hoja electrónica, el salario devengado y el lapso de fechas para determinar el monto correspondiente a Indemnización, bono 14, aguinaldo y vacaciones se ingresan de forma manual.

Para generar reportes, estadística y verificar resultados se realiza con un consolidado, todos los pagos se registran en una hoja electrónica en excel y se actualiza cada fin de mes.

La cantidad de operaciones por cálculos de liquidación en el 2018 fue de doscientas setenta y cuatro, para la cantidad de registros es necesario generar reportes para determinar la cantidad de prestaciones pagadas en mes, por semestre o por año.

ELABORADOR POR:	AUTORIZADO POR:	FECHA
Flor María Paz Quezada	Juan Luis Pineda Monterroso	28/02/2019
Jefe de Recursos Humanos	Gerente de Compensaciones	

SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE PRESTACIONES LABORALES	EMPRESA	PÁG.
	<i>INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.</i>	5/10

Las desventajas de trabajar de forma manual son las siguientes;

- La información no es verídica
- La entrega de reportes no es inmediata
- Pérdida de tiempo consolidando información
- Escaso control de los tiempos para realizar liquidaciones
- La labor de revisión de cálculos es tediosa

En cuanto la operación crece mayor es la probabilidad de errores, y mayor es la necesidad de controlar las operaciones a través de sistemas.

Las ventajas de implementar un sistema son las siguientes:

- Minimizar el tiempo de operación
- Disminuir errores
- Generar información más precisa y confiable
- Control sobre la cantidad de pagos realizados
- Asignación de usuarios para elaboración, revisión y autorización

ELABORADOR POR:	AUTORIZADO POR:	FECHA
Flor María Paz Quezada	Juan Luis Pineda Monterroso	28/02/2019
Jefe de Recursos Humanos	Gerente de Compensaciones	

SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE PRESTACIONES LABORALES	EMPRESA	PÁG.
	<i>INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.</i>	6/10

Diseño Del Sistema

Es necesario comprender el procedimiento actual de cálculo de prestaciones laborales para determinar la mejor forma de implementar un módulo en el sistema de nóminas que la empresa utiliza en la actualidad.

Objetivo

Garantizar el pago exacto por concepto de prestaciones laborales a los colaboradores que causen baja en la empresa de acuerdo a la legislación laboral vigente en Guatemala.

Integración del sistema

El sistema deberá componerse de dos importantes rubros; ingresos y egresos. Así mismo debe proveer opciones que permitan visualizar los pagos por empleados.

ELABORADOR POR:	AUTORIZADO POR:	FECHA
Flor María Paz Quezada	Juan Luis Pineda Monterroso	28/02/2019
Jefe de Recursos Humanos	Gerente de Compensaciones	

SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE PRESTACIONES LABORALES	EMPRESA	PÁG.
	<i>INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.</i>	7/10

Los Ingresos, deben ser todos aquellos pagos que por ley le corresponden al colaborador y los que tengan pendiente a la fecha:

- Indemnización
- Bono 14
- Aguinaldo
- Vacaciones
- Últimos días laborados (Salario y Bonificación decreto).
- Complementos de salario
- Comisiones y bonificación por productividad

Los egresos, algunos derivados de los ingresos y otros que son adquiridos por los colaboradores:

- IGSS
- ISR
- Seguro de Vida y Gastos médicos
- Prestamos
- Anticipo de Salario

ELABORADOR POR:	AUTORIZADO POR:	FECHA
Flor María Paz Quezada	Juan Luis Pineda Monterroso	28/02/2019
Jefe de Recursos Humanos	Gerente de Compensaciones	

SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE PRESTACIONES LABORALES	EMPRESA	PÁG.
	<i>INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.</i>	8/10

El registro de prestaciones laborales debe quedar registrado en el sistema, sin embargo se necesita tener físicamente algunos documentos para solicitar la autorización de emisión de cheque y algunos otros que son necesarios para respaldar el pago de prestaciones laborales:

- Cálculo de prestaciones laborales
- Solicitud de fondos
- Finiquito laboral

Usuarios

Para manejar y controlar el sistema se debe implementar la asignación de permisos para los usuarios que estarán involucrados en el proceso.

Usuario primarios o directo, debe ser la persona que elabora el cálculo de prestaciones laborales, alimentando el sistema de información primordial;

- Fecha de baja del colaborador
- Motivo de baja

ELABORADOR POR:	AUTORIZADO POR:	FECHA
Flor María Paz Quezada	Juan Luis Pineda Monterroso	28/02/2019
Jefe de Recursos Humanos	Gerente de Compensaciones	

SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE PRESTACIONES LABORALES	EMPRESA	PÁG.
	<i>INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.</i>	9/10

- Días laborados en el mes
- Complementos
- Descuentos

Usuario indirecto, debe ser la persona que revisará el cálculo de prestaciones laborales, adicional a este rol podrá beneficiarse para generar reportes y verificar resultados.

Usuario administrador, su responsabilidad es velar por el funcionamiento del sistema, esto está a cargo del personal de automatización de procesos, quienes deben monitorear su buen funcionamiento.

Usuario Directivo, tendrá a su cargo el rol de autorización de pago de prestaciones laborales, así mismo junto al departamento de automatización de procesos velar por el buen funcionamiento y presentar mejoras.

ELABORADOR POR:	AUTORIZADO POR:	FECHA
Flor María Paz Quezada	Juan Luis Pineda Monterroso	28/02/2019
Jefe de Recursos Humanos	Gerente de Compensaciones	

SISTEMA PARA DETERMINAR EL CÁLCULO CORRECTO DE PRESTACIONES LABORALES	EMPRESA	PÁG.
	<i>INNOVACIONES TELEFÓNICAS, S.A.</i>	10/10

Solicitud, implantación y evaluación

El requerimiento para elaborar el sistema se debe trasladar al departamento de automatización de procesos quienes deben evaluar la compra de un sistema a terceros o desarrollar programas diseñados a la medida del solicitante.

Una vez el sistema está implantado, inicia la fase de prueba, se verifica que todos los pagos se hagan correctamente para dar la aprobación final y ponerlo en práctica.

La evaluación del sistema deberá estar a cargo de quien realizó la solicitud para mejorar los procesos así como los involucrados en el proceso de elaboración, revisión y autorización.

ELABORADOR POR:	AUTORIZADO POR:	FECHA
Flor María Paz Quezada	Juan Luis Pineda Monterroso	28/02/2019
Jefe de Recursos Humanos	Gerente de Compensaciones	

CONCLUSIONES

1. Las empresas de Telecomunicaciones deben invertir en capacitar a su personal, en temas de prestaciones laborales, de acuerdo a la legislación laboral vigente en el país, esto debe ir acompañado de herramientas y de las nuevas tecnologías que van surgiendo, es vital para poder competir en el mercado, para lograr mantener las operaciones es indispensable contar con personal capacitado que esté preparado para desempeñarse con mayor productividad.
2. Los cálculos y pagos efectuados por concepto de prestaciones laborales deben efectuarse correctamente para evitar repercusiones en la inversión de tiempo y costos al revertir errores y en algunos casos evitar demandas laborales, por inconformidad de los empleados, y a su vez necesita inversión de tiempo y dinero.
3. Las empresas de Telecomunicaciones en la actualidad deben adaptarse a los cambios tecnológicos, y aplicarlo en todas las áreas de la empresa, cuando el volumen de operaciones incrementa, deben implementarse más controles, la necesidad de proporcionar información confiable, rápida y oportuna es vital para el buen funcionamiento de las empresas.
4. La elaboración de sistemas para optimizar operaciones en la actualidad juega un papel muy importante, mantener un control de los pagos realizados por pagos de prestaciones laborales ayudara a la toma de decisiones, este proceso debe tener una fase de análisis, diseño y prueba, para determinar su correcto funcionamiento.

RECOMENDACIONES

1. Programar capacitaciones constantes para los colaboradores, con temas relacionadas al cálculo de prestaciones laborales, basados en la legislación laboral vigente en Guatemala, así mismo fomentar el trabajo en equipo y mejorar la comunicación, esto genera confianza en los empleados y los resultados de las actividades son fortalecidas.
2. Se recomienda elaborar políticas y procedimientos exclusivamente para el proceso de prestaciones laborales, una vez estén plasmados por escritos es indispensable difundirlo a los empleados para que su trabajo sea eficiente y proporcionen los resultados esperados.
3. Deben modificarse los sistemas existentes o evaluar la adquisición de un nuevo sistema que se adapte a las necesidades de la empresa, que permita obtener información oportuna y confiable.
4. Implementar un sistema para determinar el cálculo de prestaciones laborales, el cual mantendrá un registro de los pagos realizados, podrá ser de utilidad para el departamento de contabilidad y tesorería quienes realizar el registro contable de los pagos y emisiones de cheques, así mismo puede generarse automáticamente la solicitud de fondos y el finiquito laboral, optimizando los recursos de las empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución política de la República y sus reformas.
2. Cabanellas de Torres, Guillermo, (2012), *Diccionario de Ciencias Jurídicas*, 2^a ed, Buenos Aires, Editorial Heliasa S.R.L. (2)
3. Cohen & Asín, (2000), *Sistemas de información para los negocios, un enfoque de toma de decisiones*, 3^a Edición, México, McGraw-Hill
4. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 1441, Código de Trabajo y sus reformas.
5. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 42-92, Ley de Bonificación anual para trabajadores del Sector Privado y público.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 76-78, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los trabajadores del sector Privado.
7. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 78-89, Bonificación incentivo.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 295, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
9. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado.

10. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 10-2012, Ley de Actualización tributaria y sus reformas.
11. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 94-96, Ley General de Telecomunicaciones y sus reformas.
12. Fonseca, Rene, (2004), Auditoria Interna, un enfoque moderno, 2^a Edición, Guatemala, Artes Gráficas Acrópolis
13. Franco, Cesar, (2014), Derecho sustantivo Individual del Trabajo, 3^a Edición, Guatemala, Editorial Estudiantil Fenix
14. Guillien, Raymond & Vincent, Jean, (2009), Diccionario Jurídico, sexta impresión y 2^a ed, Bogotá-Colombia, Editorial Temis, S.A.
15. Junta directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Acuerdo Número 1118.
16. Kendall & Kendall, (1997). Análisis y diseño de sistemas, 3^a Edición, Camden, New Jersey (USA), Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
17. Molina, Luis Fernando, (2011), *Derecho Laboral Guatemalteco*, 4^a ed, Guatemala, IUS-ediciones.
18. Muñoz Carlos, (2002), Auditoría en Sistemas Computacionales, 1^a Edición, Pearson Educación de México, S.A. de C.V
19. Ossorio, Manuel, (2011), *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*, 37^a ed, Buenos Aires, Editorial Heliasa S.R.L.

20. Piattini & Del Peso, (2001), Auditoria Informática, un enfoque práctico, 2ª Edición ampliada y revisada, México Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V
21. Senn, James A., (2000), *Análisis y diseño de sistemas de información*, 2ª ed, Georgia State University, Editorial Nomos, S.A.
22. Zavala, Gustavo, Cultura Tributaria, Tópicos fiscales y laborales, 1ª Edición, México, Dofiscal Editores S.A. de C.V

WEB GRAFÍA

23. Asamblea Nacional de Radiocomunicaciones de la UTI, términos y dediciones. Consultado el 14 de mayo de 2018, a las 10:24 am. Disponible en: https://www.itu.int/rec/dologin_pub.asp?lang=e&id=T-REC-B.13...W!!PDF...
24. Diccionario de la lengua española, Edición del tricentenario, actualización 2017, Devengado/Lapso/Periodo/Prestación/Calcular, Consultado el Miércoles, 16 de mayo de 2018, a las 3:49 pm. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>
25. Kyocera Document Solutions, Los 6 principales tipos de sistemas de información. Consultado el 29 de octubre de 2018, a las 10:33 am. Disponible en: <http://smarterworkspaces.kyocera.es/blog/los-6-principales-tipos-sistemas-informacion/>