

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



Diseño de sistema de compensaciones y beneficios para el personal administrativo que presta servicios profesionales en el área de telefonía móvil en la empresa Aló en la Ciudad de Guatemala
(Tesis de Licenciatura)

Jorge Isaac Molina Requena

Guatemala, marzo 2016

Diseño de sistema de compensaciones y beneficios para el personal administrativo que presta servicios profesionales en el área de telefonía móvil en la empresa Aló en la Ciudad de Guatemala
(Tesis de Licenciatura)

Jorge Isaac Molina Requena

Dr. Oscar Estuardo Navas Bethancourth, PhD (**Tutor**)
M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales (**Revisora**)

Guatemala, marzo 2016

Autoridades De La Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades De La Facultad De Ciencias Económicas

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vicedecano

Lic. Raúl Eduardo Ramírez Sagastume

Coordinador



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.001-2016-ACA-ADMÓN

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 22 DE FEBRERO DE 2016

SEDE CIUDAD SAN CRISTOBAL

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Oscar Estuardo Navas Bethancourth, tutor y M.Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales, revisora de Tesis, titulada "DISEÑO DE SISTEMA DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE PRESTA SERVICIOS PROFESIONALES EN EL ÁREA DE TELEFONÍA MÓVIL EN LA EMPRESA ALÓ EN LA CIUDAD DE GUATEMALA ." Presentada por el estudiante Jorge Isaac Molina Requena, y la aprobación del Examen de Competencias Profesionales, **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.


M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Guatemala, 23 de agosto del 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis con el tema ***“Diseño de Sistema de Compensaciones y Beneficios para el personal administrativo que presta servicios profesionales en el área de telefonía móvil en la empresa Aló en la Ciudad de Guatemala”*** presentado por el estudiante: **Jorge Isaac Molina Requena**, previo a optar al grado Académico de **“Licenciado en Administración de Empresas”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Oscar Estuardo Navas Bethancourth', written over a light blue horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Dr. Oscar Estuardo Navas Bethancourth
Tutor
Colegiado 9,170

MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 12 de octubre de 2015

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

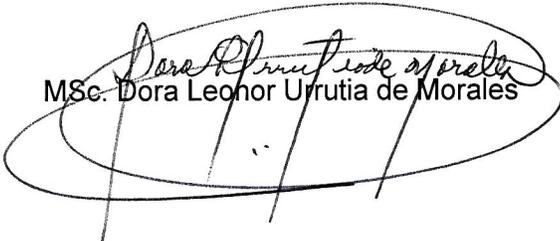
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis del Tema: **“Diseño de sistema de compensaciones y beneficios para el personal administrativo que presta servicios profesionales en el área de telefonía móvil en la empresa Aló en la Ciudad de Guatemala”**, Realizado por: **Jorge Isaac Molina Requena**, carné No. 201500558, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

Agradecimientos

Esta tesis está dedicada:

- A Dios** porque siempre ha escuchado mis oraciones e iluminado mi camino cuando más oscuro se ha puesto, por todas las bendiciones recibidas y por su perfecta voluntad.
- A mi madre** que tanto me ha apoyado, no solo durante mi carrera sino durante toda mi vida, con amor verdadero, comprensión y sacrificios.
- A mi padre** por su buen ejemplo y valores inculcados. Sé que sigue cuidándome como un ángel desde el cielo.
- A mis hermanos** como muestra de que todo es posible con perseverancia y disciplina. Gracias por su apoyo en las malas y en las buenas.
- A mi esposa** que ha sido el pilar para la culminación de esta tesis. Gracias por su apoyo incondicional y admirable ejemplo.
- A mis amigos** que siempre celebran mis alegrías y consuelan mis tristezas.
- A mis compañeros** por compartir hombro con hombro cada paso de este esfuerzo y recompensa.
- A mis catedráticos** por enseñarme, aconsejarme e instruirme en el camino del buen estudiante, por darme su apoyo y su comprensión en los momentos difíciles, por siempre estar dispuestos a ayudar sin pedir nada a cambio.

Tabla de Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco de Referencia	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Datos generales de la empresa	2
1.1.2 Aspectos legales de constitución	2
1.1.3 Misión	2
1.1.4 Visión	3
1.1.5 Valores	3
1.1.6 Controles	3
1.1.7 Información financiera y contable	4
1.1.8 Estructura general de la empresa	4
1.1.9 Estructura organizacional de la empresa	4
1.1.10 Información comercial	6
1.1.11 Otros	6
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Pregunta de investigación	7
1.4 Justificación del problema	7
1.5 Objetivos de la investigación	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos	8
1.6 Alcances y límites de la investigación	9
Capítulo 2	10
Marco Teórico	10
2.1 Recurso humano	10
2.2 Remuneración	10
2.3 Remuneración total	10
2.4 Salario	11
2.5 Evaluación del desempeño	11
2.6 Incentivo	11

2.7 Motivación	11
2.8 Prestaciones	12
2.9 Aguinaldo	12
2.10 Bonificación anual para trabajadores del sector privado y público	12
2.11 Vacaciones	13
Capítulo 3	14
Marco Metodológico	14
3.1 Tipo de investigación	14
3.2 Sujetos de investigación	14
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	15
3.4 Validación de los instrumentos	15
3.5 Diseño de la investigación	15
3.5.1 Programa de actividades de investigación	15
3.5.2 Cronograma de investigación	17
3.5.3 Aportes	18
Capítulo 4	19
Resultados de la investigación	19
4.1 Presentación de resultados	19
4.2 Análisis de resultados	28
Capítulo 5	31
Propuesta de solución a la problemática	31
5.1 Sistema de compensaciones y beneficios	31
Propuesta de prestaciones por facturación	33
5.1.1 Bono por antigüedad	33
5.1.2 Seguro Médico	34
5.1.3 Seguro de Vida	36
5.1.4 Plan de Ahorro	37
5.1.5 Beneficios en establecimientos varios	38
5.2 Estrategia del plan de beneficios	39
5.3 Propuesta de marketing interno	39
5.3.1 Boletines electrónicos	40
5.3.2 Portal del colaborador	42
5.4 Análisis financiero	43

Conclusiones	44
Referencias Bibliográficas	45
Anexos	46

Lista de Tablas

1. Análisis FODA. Situación actual	06
2. Número de colaboradores a encuestar	14
3. Cronograma de actividades	17
4. Presupuesto del sistema de compensación y beneficios	39

Lista de Figuras

1. Organigrama funcional	05
2. Estrategia costo – beneficio	36
3. Boletín electrónico	37
4. Portal del colaborador	38

Resumen

El recurso humano juega un papel preponderante en las organizaciones, es por medio de su aporte y esfuerzo que se logran las metas y los objetivos institucionales.

La empresa Aló, S.A cuenta en la actualidad con dos tipos de sistema de compensación y beneficios para sus colaboradores. Por un lado, consta con un sistema para compensar a las personas que se encuentran contratadas en un esquema de planilla, y por otro lado, un sistema limitado para compensar a las personas contratadas bajo el esquema de facturación por servicios profesionales. Es por ello, que surge esta tesis, en la búsqueda de una aportación para que las personas que facturan servicios profesionales no perciban inequidad en el trato de la empresa hacia ellos y con esto, despertar el sentimiento de pertenencia, compromiso y fidelidad hacia la empresa.

Es vital que una empresa enfoque buena parte de los esfuerzos corporativos en el desarrollo de sus colaboradores, por medio de oportunidades de crecimiento y la actualización periódica de los paquetes de beneficios que tenga a disposición del colaborador; una actualización de beneficios que vaya acorde con las necesidades cambiantes de las personas en cada aspecto de su vida.

Para que un colaborador se sienta a gusto en un empleo, necesita sentirse parte de una familia, con un ambiente agradable, con compañeros que tengan similares principios y valores, necesita sentirse apreciado y remunerado conforme a sus competencias y conforme a los estándares del mercado laboral, necesita percibir que es tratado de la misma manera que los demás miembros de la empresa. Cuando un colaborador tiene cubiertas estas necesidades, entonces va a realizar un verdadero aporte a la empresa, un aporte que permita alcanzar metas y objetivos propuestos por la compañía, es por medio del esfuerzo de las personas que se logran los fines de cualquier empresa.

Es importante que los intereses de la empresa y de sus colaboradores estén en concordancia mutua. Es por ello, que es necesario que el departamento de recursos humanos dedique esfuerzos a tratar de equilibrar la vida profesional y la vida personal de sus colaboradores y de esta manera promover la identidad con la empresa y que los objetivos empresariales sean objetivos personales para las personas.

En el presente trabajo de tesis se presenta un diseño de sistema de compensaciones y beneficios para el personal administrativo que presta servicios profesionales en el área de telefonía móvil en la empresa Aló en la Ciudad de Guatemala, como propuesta ante la necesidad de incentivar a los colaboradores que se encuentran contratados bajo este esquema.

Introducción

El presente anteproyecto está basado en la resolución de un problema en el área de telefonía móvil de la empresa Aló, donde se hace notable la baja motivación de los colaboradores contratados en el esquema de facturación por servicios prestados. Como consecuencia, los directivos no alcanzan los objetivos propuestos y satisfacer las necesidades de los clientes.

En el capítulo uno se hace referencia a la historia de la empresa objeto de investigación, como por ejemplo, su constitución legal, planeación estratégica, organización e información financiera.

Además, se describe la problemática encontrada y se plantea de forma que sea objeto de investigación científica, justificar la necesidad de su realización y se plantea los objetivos que se pretenden alcanzar.

Dentro del capítulo dos se muestra una de las fases más importantes dentro de la investigación, donde se definen los conceptos que fundamentan teóricamente a la investigación y permiten detectar, extraer y recopilar la información importante en relación al problema planteado.

Algunas de las definiciones que se encuentran son: recurso humano, remuneración y salario.

El capítulo tres enmarca la metodología a utilizar en la investigación y describe los sujetos involucrados en la problemática, el tamaño del universo de esas personas y la determinación de la muestra representativa a la cual se llevará a cabo el acercamiento por medio de encuestas, así como los instrumentos a utilizar en la recopilación de datos.

Por último, en el capítulo cuatro se describen las actividades realizadas y por realizar para la culminación del trabajo de investigación. Primero se enlistan dichas actividades en un programa y luego ubicarlas dentro de un cronograma representado en un gráfico de Gantt.

Se finaliza con el listado de aportes, presentación y exposición de la presente Tesis. Tales aportes involucran a toda la sociedad e incluye a la empresa donde se desenvuelve la problemática para que mejore los procesos y sea cada día más competitiva, a la Universidad Panamericana para prestigiar su imagen, a los estudiantes en general para que puedan utilizar el presente como fuente de información y a Guatemala para promover el crecimiento económico.

Capítulo 1

Marco de Referencia

1.1 Antecedentes

Las comunicaciones en Guatemala son una representación del desarrollo que se ha producido en este país. Dado que al momento de la apertura del mercado, Guatemala era uno de los países latinoamericanos con menores índices de penetración de servicios de comunicaciones. Poco más de una década más tarde, es por mucho un país en el que los operadores presentes deben invertir de manera constante para mantener y promover el desarrollo del mercado, con carteras de clientes cada vez más exigentes; alcanza 119.54% de penetración del servicio móvil, con una población total estimada en 14,700,000 habitantes (2010).

En 1989, se dio por iniciado el mercado de telefonía móvil en Guatemala; con la concesión de la banda B en 800 mhz, la empresa Aló inició operaciones en la Ciudad de Guatemala, extendiéndolas en los próximos años a varias ciudades importantes del país.

En 1997, con la apertura del mercado de telecomunicaciones y la subasta de espacio en la frecuencia de 1900 mhz, se dio el ingreso de varios operadores internacionales. En 1998, Telecomunicaciones de Guatemala de América Móvil y Telefónica de Guatemala, se adjudicaron licencias en la frecuencia 1900; iniciaron operaciones en 1999 bajo las marcas PCS Digital y Telefónica MoviStar. En el mismo año, Aló lanzó el primer servicio prepago del país, con el cobro de llamadas salientes y entrantes.

En 2007, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT) registro un incremento de 4.7 millones de nuevos usuarios, lo cual indica que 9 de cada 10 guatemaltecos poseen un teléfono celular.

1.1.1 Datos generales de la empresa

Marca regional, con presencia en 15 países de América Latina y África, ofrece servicios de telefonía móvil, televisión por cable y satelital, internet, telefonía fija, entre otros. A nivel latinoamericano, Aló opera en Guatemala, El Salvador, Honduras, Colombia, Bolivia, Paraguay y Costa Rica. La empresa forma parte de International Cellular S.A. (IC), con sede central en Luxemburgo.

1.1.2 Aspectos legales de constitución

La empresa fue constituida con el objeto de diseñar, construir, operar, explotar y prestar servicios de radiocomunicación por medio de operador y para unidades estacionarias y móviles para facilitar intercomunicación entre personas, empresas, venta, arrendamiento, instalación y mantenimiento de equipos y accesorios de radiocomunicación y otros que constan en la escritura social.

Esta empresa tiene como filosofía de trabajo:

1.1.3 Misión

Proveemos servicios a personas que quieren estar en contacto con sus comunidades, mantenerse informados y entretenidos, permitiéndoles expresar sus emociones y mejorar su calidad de vida.

Ofrecemos servicios económicamente convenientes, con una amplia cobertura, fáciles de usar y disponibles en todos lados.

Nos enfocamos constantemente en satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes y desarrollar una marca aspiracional.

1.1.4 Visión

Gente disfrutando del acceso a su mundo. Creamos “Un mundo donde los servicios son económicos, accesibles y están disponibles para todos y en todos lados”.

1.1.5 Valores

- **Integridad:** actuamos con transparencia, honestidad y lealtad. Seguimos las reglas. Respondemos por nuestras acciones. Nos comportamos de forma ética.
- **Respeto:** valoramos el aporte de los demás. Tratamos a todos con dignidad. Escuchamos a los demás. Validamos nuestras decisiones con los colegas.
- **Pasión:** somos positivos. Somos innovadores y creativos. Somos entusiastas. Somos valientes y audaces.

1.1.6 Controles

Le empresa cuenta con varios sistemas de control interno de monitoreo en tiempo real, plataforma Analytics para reportería y consulta de información, facturación electrónica y manual, y solicitudes especiales de recursos humanos.

Por consiguiente, se puede concluir que la empresa cuenta con las herramientas de control e información necesarias para proporcionar datos de forma eficiente.

1.1.7 Información financiera y contable

La empresa cuenta con políticas de crédito y cobro, dónde establecen los plazos autorizados para los distintos tipos de clientes y proveedores, los cuales van desde pagos de contado, hasta 90 días de crédito.

1.1.8 Estructura general de la empresa

En Guatemala, la empresa está liderada por un CEO, quien está al mando de tres grandes pilares o unidades de negocio:

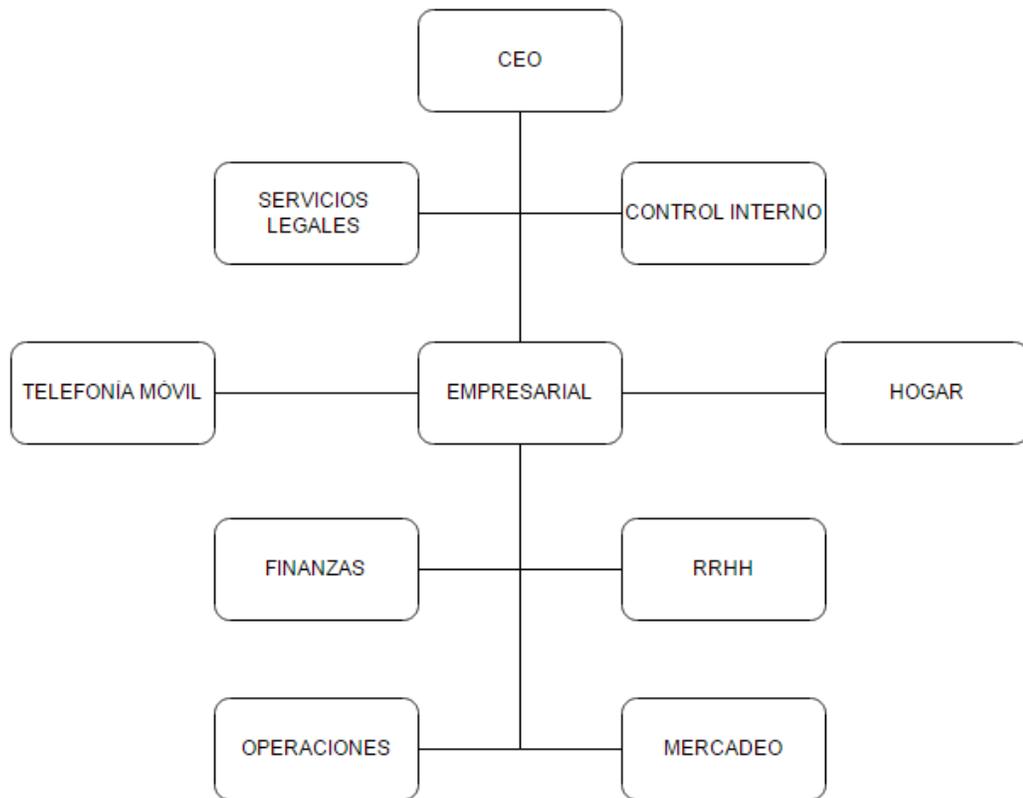
- Telefonía Móvil
- Empresarial
- Hogar

Cada uno de los pilares está liderado por un Director y cada uno al mando de varios Gerentes.

1.1.9 Estructura organizacional de la empresa

El siguiente es el organigrama que muestra la estructura organizacional de la empresa.

Figura 1. Organigrama funcional. Empresa Aló



Fuente: Departamento de Recursos Humanos. Marzo 2015.

De acuerdo a la información proporcionada, poco más de la mitad del personal que laboraba sobre la base de contratos laborales, cumplía con las obligaciones patronales que establece la legislación nacional según Decreto No. 1441 del Código de Trabajo de Guatemala. Se cuenta con atractivos programas de beneficios, destacan algunos cómo: seguros, salud, entretenimiento, restaurantes, calzado, vestuario, entre otros.

El resto de colaboradores están contratados bajo el esquema de facturación por servicios profesionales, no cuentan con prestaciones y tienen beneficios limitados.

1.1.10 Información comercial

La empresa utiliza una estrategia comercial basada en los siguientes pilares:

- Asequibilidad: los servicios que brinda son económicamente convenientes, con precios a la medida.
- Accesibilidad: la empresa se esfuerza en proveer facilidad de acceso a los servicios, a través de una amplia red de distribución masiva.
- Disponibilidad: por medio de una robusta red con suficiente capacidad.
- Afinidad: crean un lazo de emocional que los une con los consumidores.

1.1.11 Otros

A continuación se presenta el análisis FODA para visualizar la situación actual de la empresa.

Tabla 1. Análisis FODA

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Fuerte posicionamiento en el mercado nacional (Líder en el mercado guatemalteco)	Gran parte de la población aún no cuenta con telefonía celular
Posibilidad de hacer carrera dentro de la empresa (Estabilidad Laboral)	Alianzas con socios comerciales para innovar su catálogo de productos y servicios
Extensa y robusta red	La industria de la tecnología innova constantemente
DEBILIDADES	AMENAZAS
Desmotivación del personal por falta de reconocimiento, desarrollo dentro de la empresa y desigualdad de beneficios.	La competencia ofrece precios más bajos
Los colaboradores no se sienten parte importante de la empresa	La competencia trata constantemente de imitar los modelos de negocio
Falta de especialización en las tareas.	La competencia puede adquirir nuevas tecnologías

Fuente: elaboración propia. Marzo 2015.

1.2 Planteamiento del problema

Dentro de la empresa Aló se hace notable la baja motivación de los colaboradores del área de telefonía móvil que se encuentra dentro del esquema de facturación por servicios prestados, débil comunicación interna, trabajo en equipo deficiente, ausentismo elevado, retrasos continuos en el ingreso del personal y salidas anticipadas, falta de identificación con la empresa, poca colaboración, mala presentación personal y hasta robos internos. De esta manera, los dirigentes no alcanzan los objetivos deseados y mucho menos garantizar la satisfacción de los clientes.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las causas por las que los colaboradores del área de telefonía móvil que están contratados bajo el esquema de facturación de servicios prestados de la empresa Aló presentan falta de identidad y poca colaboración?

1.4 Justificación del problema

En la actualidad, la empresa cuenta con más 4,500 colaboradores divididos en tres grandes áreas; Telefonía Móvil, Empresarial y Hogar, las cuales están comprendidas por diferentes niveles jerárquicos, tales como Directores, Managers, Coordinadores, Supervisores, Especialistas, Analistas y Asistentes.

Dentro de la empresa se denota la falta de identificación con la empresa y poca colaboración dentro de los colaboradores que están contratados bajo el esquema de facturación por servicios prestados.

Para competir en un mercado de tecnología y telecomunicaciones tan agresivo y cambiante impulsado por el fenómeno de la globalización, es importante, y en la mayoría de los casos,

determinante, manejar de manera adecuada el concepto “Fidelidad y Trabajo en Equipo”, definir procedimientos y políticas adecuadas que se adapten a las características y necesidades del capital humano de cada organización que a satisfacer las necesidades de los colaboradores e inducirlos a la consecución de las expectativas de los dirigentes y así garantizar la satisfacción de sus clientes y usuarios.

Al considerar lo anterior descrito, se hace necesario realizar una investigación para determinar las causas por las cuales no se tiene un trabajo en equipo eficiente y falta de identidad corporativa dentro de la empresa objeto de estudio y plantear soluciones factibles.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

- Determinar las causas por las que los colaboradores del área de telefonía móvil que están contratados bajo el esquema de facturación de servicios prestados de la empresa Aló presentan falta de identidad y poca colaboración.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar las acciones que se deben tomar para que los colaboradores se identifiquen con la empresa y aumenten su colaboración.
- Proponer un sistema de compensación y beneficios para los colaboradores del área de telefonía móvil que están contratados bajo el esquema de facturación por servicios prestados.

1.6 Alcances y límites de la investigación

La información será proporcionada por los colaboradores del área de telefonía móvil que se encuentran contratados bajo el esquema de facturación por servicios prestados en la empresa Aló, la cual se encuentra ubicada en el Kilómetro 15.5 Carretera a El Salvador entrada a Muxbal. Torre Aló, San José Pínula, Guatemala, Centro América.

La investigación y la propuesta de solución se realizarán orientadas al área de compensación de personas, dentro del proceso de administración de recursos humanos.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Recurso humano

A las personas se les debe visualizar como asociadas de las organizaciones. En esa calidad, son proveedoras de conocimientos, habilidades, competencias y, sobre todo, de la aportación más importante para las organizaciones: la inteligencia que presenta decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos globales. En este sentido, las personas constituyen parte integral del capital intelectual de la organización. (*Chiavenato, 2009, p 10*).

2.2 Remuneración

Es un proceso de intercambio, en el cual, por una parte, la organización espera obtener trabajo y, por la otra, la persona espera recibir una compensación por su trabajo. (*Chiavenato, 2009, p 286*).

Nadie trabaja gratis. Como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente. (*Chiavenato, 2009, p 283*).

2.3 Remuneración total

Los componentes de la remuneración total son: la remuneración básica o salario, los incentivos salariales y las prestaciones. (*Chiavenato, 2009, p 284*).

2.4 Salario

El salario es una contraprestación por el trabajo que una persona desempeña en la organización. A cambio del dinero —elemento simbólico e intercambiable—, la persona empeña parte de sí misma, de su esfuerzo y de su vida y se compromete a realizar una actividad diaria y cumplir con una norma de desempeño en la organización. (*Chiavenato, 2009, p 287*).

2.5 Evaluación del desempeño

Es la calificación que los proveedores y los clientes internos adjudican a las competencias individuales de una persona con la que tienen relaciones de trabajo y proporciona datos e información respecto de su desempeño y sus competencias individuales, los cuales servirán para buscar una mejora continua. (*Chiavenato, 2009, p 245*).

2.6 Incentivo

Recompensa o incentivo es una gratificación tangible o intangible, a cambio de la cual las personas asumen su membresía en la organización (decisión de participar) y, una vez en ella, aportan su tiempo, esfuerzos y otros recursos personales (decisión de desempeño). (*Chiavenato, 2009, p 318*).

2.7 Motivación

Es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico. Ése impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo o generarse internamente por los procesos mentales del individuo. (*Chiavenato, 2011, p 41*).

2.8 Prestaciones

Es aquella conducta o comportamiento que el acreedor espera y puede y está capacitado a exigir del deudor, conducta que en el último término incide en dar, hacer o no hacer alguna cosa. (*Brañas, 2006, p 433*).

2.9 Aguinaldo

Nuestra legislación laboral hace su aporte a través de la literal “j” del Artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece “Obligación del empleador de otorgar cada año un aguinaldo no menor del ciento por ciento del salario mensual, o el que ya estuviere establecido si fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha del otorgamiento. La ley regulará su forma de pago. A los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto en proporción al tiempo laborado.

El aguinaldo no es más que una parte del sueldo que el patrono retiene, reserva o tiene en depósito a favor del trabajador, a quien se lo entrega en determinada época, que en nuestro medio es el 15 de diciembre. (*Fernández, L, 2004, p 276*).

2.10 Bonificación anual para trabajadores del sector privado y público

Esta bonificación anual es conocida comúnmente como “Bono 14” y se encuentra contenida, en el Decreto 42 -92 del Congreso de la República, de fecha 2 de julio de 1,992. Consiste en el pago de un salario anual extra al cual no se descuenta lo relativo al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Instituto Recreativo para los Trabajadores e Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.

El monto de la prestación viene a ser el mismo que el aguinaldo, con la diferencia de que en el bono 14 se señala que, para determinar el monto de la prestación se tomará como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año el cual termina en el mes de junio de cada año” Artículo 2 del Decreto 42 -92 del Congreso de la

República. Al igual que en el caso del aguinaldo, el monto correspondiente al bono 14, se debe incluir en el promedio que se toma como base para establecer el pago de la indemnización. En otras palabras dicho promedio comprende el monto que mensualmente se recibe (ordinario y extraordinario) más la parte de salario que corresponde al trabajador, pero que se hace efectivo en julio o en diciembre (*Fernández, L, 2004, p 285*).

2.11 Vacaciones

El Artículo 102 del Código de Trabajo de la República de Guatemala, establece que “todo trabajador tiene derecho a quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos, a excepción de los trabajadores de empresas agropecuarias, quienes tendrán derecho de diez días hábiles. Las vacaciones deberán ser efectivas y no podrá el empleador compensar este derecho en forma distinta, salvo cuando ya adquirido cesare la relación de trabajo”.

Es aquella temporada en la que se cesa el trabajo habitual, en los negocios, estudios, servicios, procesos y demás actividades, a fin de disponer de tiempo para un descanso reparador, para entregarse a ocupaciones personales necesarias (*Cabanellas, G, 2005, p 391*).

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Con el fin de determinar el impacto que tiene en los colaboradores del área de telefonía móvil en la empresa Aló, la contratación por medio del esquema de facturación por servicios prestados, en la falta de identidad y poca colaboración, la presente será una investigación descriptiva.

3.2 Sujetos de investigación

Los sujetos de la investigación serán determinados a partir de la aplicación de una tabla sobre los 50 colaboradores de la empresa Aló que están contratados bajo el esquema de facturación por servicios prestados.

La tabla consiste en tomar como muestra dos colaboradores por cada departamento del área móvil:

Tabla 2. Número de colaboradores a encuestar por departamento.

Área Móvil	
Departamento	Colaboradores
Servicios tradicionales	2
Servicios digitales	2
Servicios publicitarios	2
Servicios de datos	2
Mercadeo	2
Servicios de distribución	2
Servicios internacionales	2
Pricing	2
Total	16

Fuente: elaboración propia. Abril 2015.

Luego de la aplicación de la tabla 2, se determina que el número adecuado de colaboradores a encuestar es de 16 personas.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Se redactó boletas o cuestionarios de encuestas para aplicar a las personas que están contratadas bajo el esquema de facturación por servicios prestados en el área de telefonía móvil en la empresa Aló, con el fin de obtener información valiosa para la solución de la problemática.

3.4 Validación de los instrumentos

Es importante realizar la validación de los instrumentos de recopilación de datos; en este caso, la boleta de encuesta. Lo anterior con la finalidad de certificar que los encuestados entiendan la totalidad de las preguntas y que los resultados sean de valor para la investigación.

La validación de la boleta de encuesta se realizó durante una sesión del curso de técnicas de investigación, con la colaboración de cinco estudiantes a los que se les encuestó de la manera como se encuestó al total de la muestra.

3.5 Diseño de la investigación

El proceso de la investigación comprende las siguientes etapas:

3.5.1 Programa de actividades de investigación

- A. Elaboración y entrega de la Investigación preliminar sobre la situación de la empresa
- B. Revisión de investigación preliminar por parte de catedrático
- C. Realización de correcciones propuestas por catedrático

- D. Diseño de instrumentos
- E. Validación de instrumentos
- F. Entrega definitiva de propuesta a catedrático
- G. Recolección de datos
- H. Integración de datos recolectados
- I. Revisión de datos recolectados
- J. Elaboración preliminar del informe final Tesis
- K. Correcciones a informe final Tesis
- L. Elaboración definitiva del informe final Tesis

3.5.3 Aportes

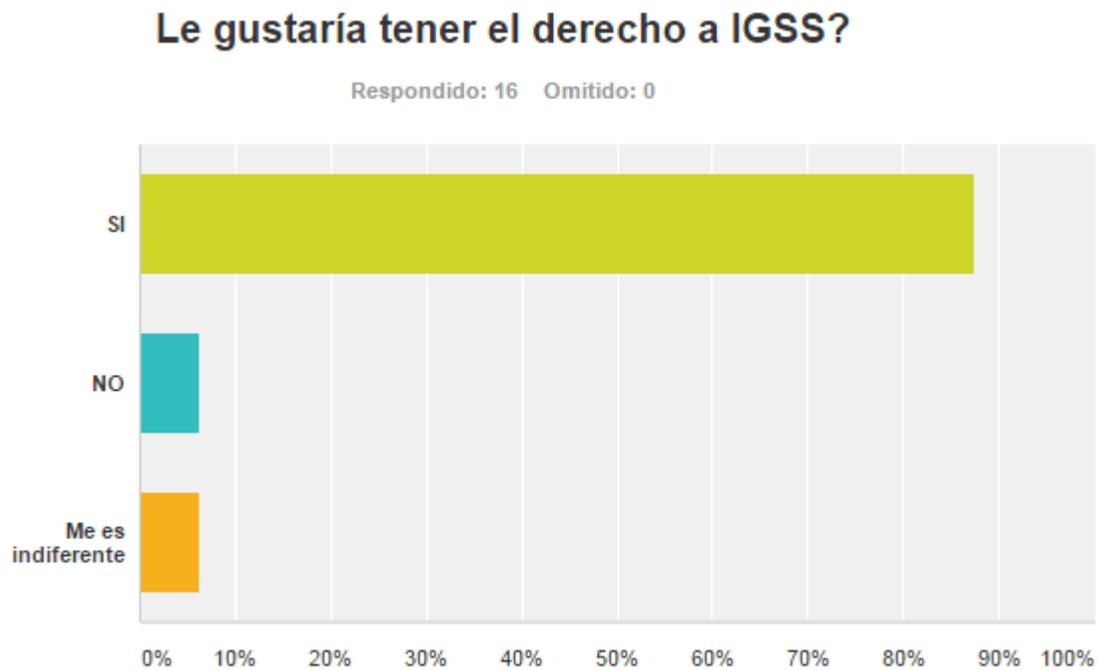
- A la empresa: se aporta una mejora significativa por medio del diseño de un sistema de Compensaciones y Beneficios, con el fin de ser más competitivos en el mercado.
- A la universidad: al realizar un aporte significativo a una empresa importante dentro del sector de telefonía en Guatemala, la Universidad Panamericana gana imagen y con ello logra aumentar competitividad con las Universidades más grandes del país.
- A los estudiantes: para que este proyecto realizado sirva como una fuente de información para la realización de trabajos similares en el futuro.
- Al país: aplicar los conocimientos adquiridos para proponer cambios que coadyuven al crecimiento económico de Guatemala.
- Como futuro profesional: para ampliar mis competencias y optar a mejores oportunidades de crecimiento en el mercado laboral.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Presentación de resultados

Luego de realizar las encuestas a los 16 colaboradores que representan a los diferentes departamentos del área móvil de la empresa Aló, se presentan a continuación los resultados obtenidos:

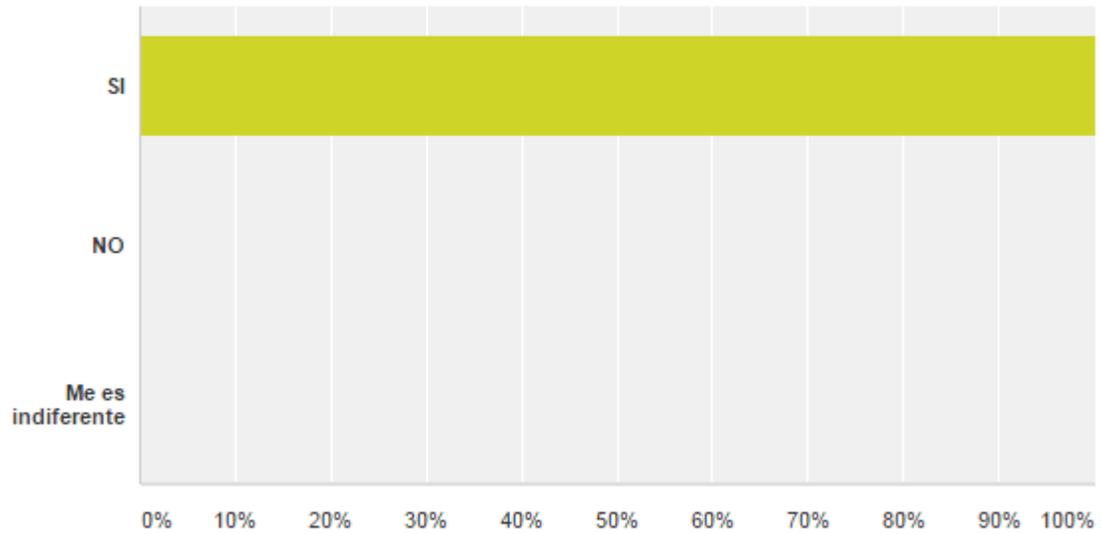


Fuente: elaboración propia. Junio 2015.

Según las respuestas de los colaboradores encuestados, el 87% indica que le gustaría tener el derecho al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, mientras que el 13% restante indicó que no le gustaría contar con este derecho y que le era indiferente en igual proporción.

Le gustaría tener el derecho a IRTRA?

Respondido: 16 Omitido: 0

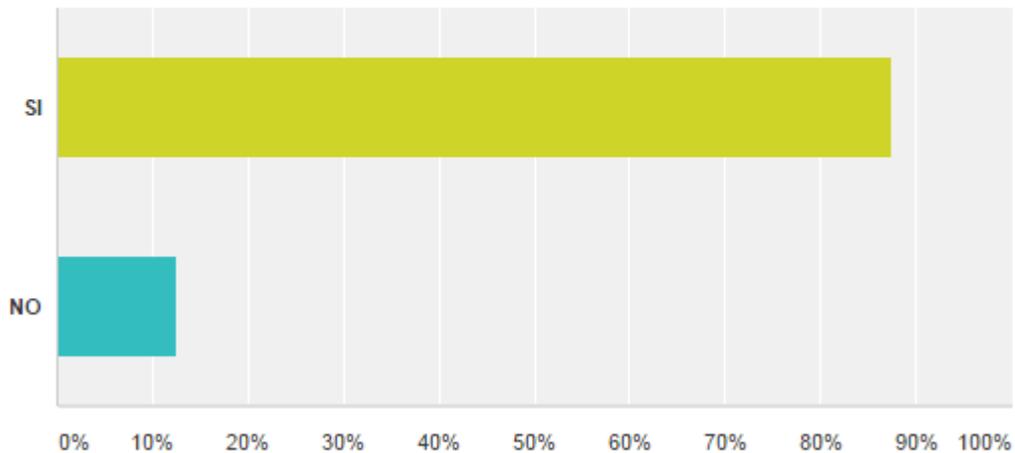


Fuente: elaboración propia. Junio 2015.

A todos los colaboradores encuestados les gustaría tener derecho al Instituto de Recreación para los Trabajadores -IRTRA-.

Estaría dispuesto a pagar el 4.83% del total de su salario para tener derecho a IGSS, IRTRA e INTECAP?

Respondido: 16 Omitido: 0

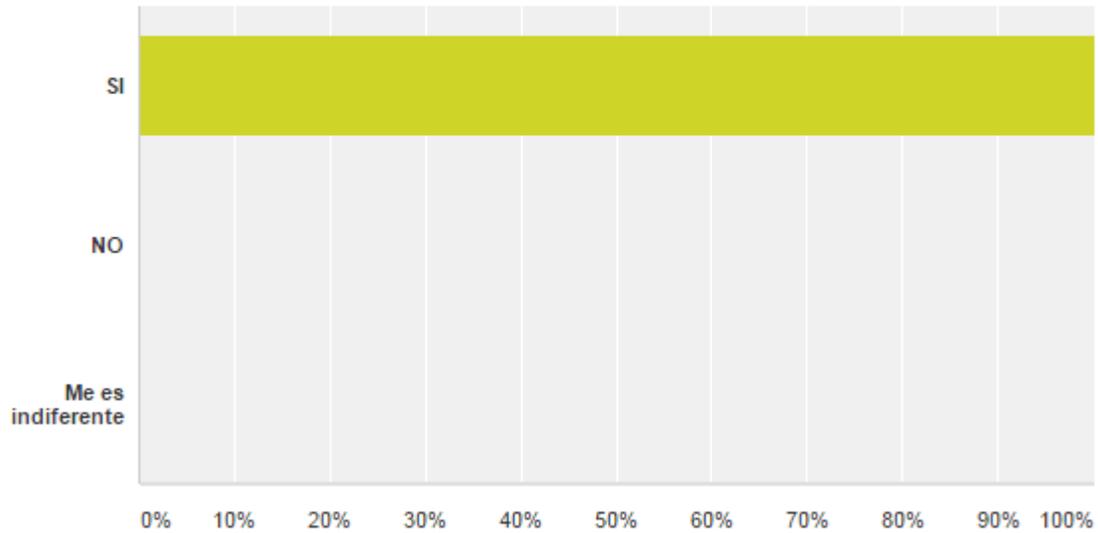


Fuente: elaboración propia. Junio 2015.

De los 16 colaboradores encuestados, el 87.5% respondió que estaría dispuesto a pagar el 4.83% de su salario para optar por el derecho al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala e Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.

Le gustaría recibir Aguinaldo como prestación?

Respondido: 16 Omitido: 0

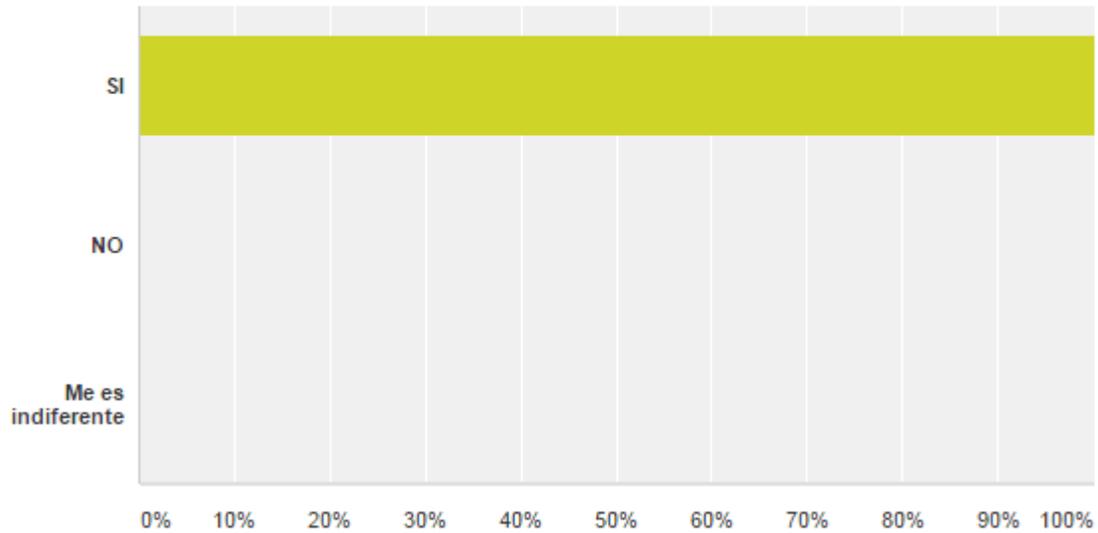


Fuente: elaboración propia. Junio 2015.

El 100% de los colaboradores encuestados respondieron que les gustaría recibir anual la prestación del aguinaldo.

Le gustaría recibir Bono 14 como prestación?

Respondido: 16 Omitido: 0

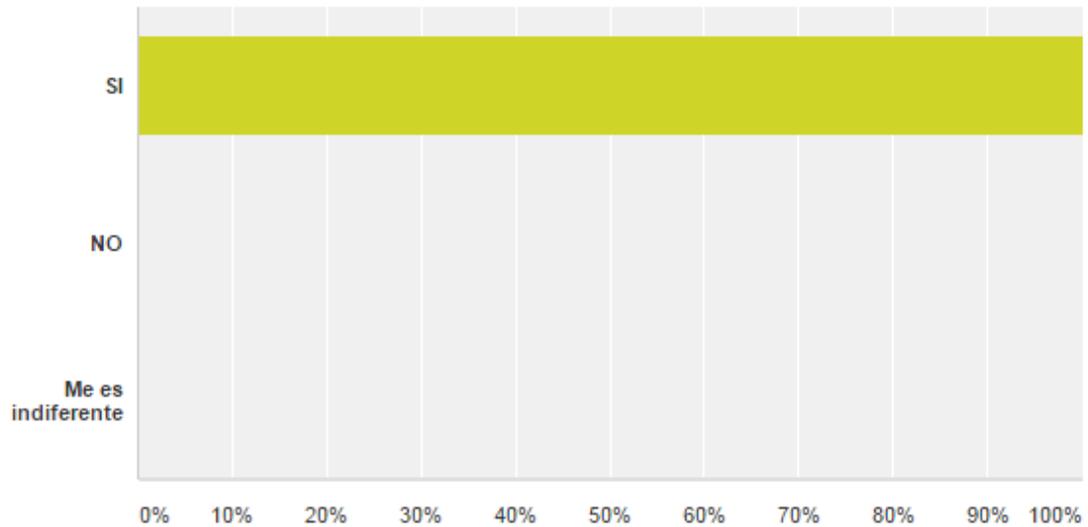


Fuente: elaboración propia. Junio 2015.

Al preguntar a los colaboradores encuestados acerca de su gusto por recibir anual la prestación del Bono 14, respondieron en su totalidad que sí les gustaría recibirlo.

Le gustaría gozar anualmente un período de quince días de vacaciones?

Respondido: 16 Omitido: 0

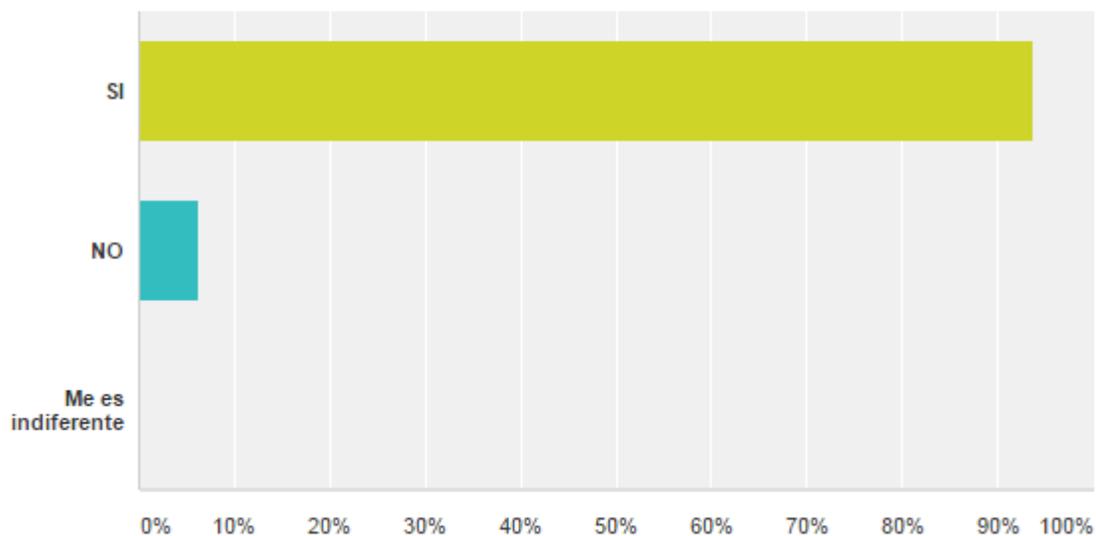


Fuente: elaboración propia. Junio 2015.

El total de los colaboradores encuestados, respondieron que les gustaría gozar del período vacacional de quince días por cada año laborado.

Le gustaría contar con el beneficio de un fondo de ahorro?

Respondido: 16 Omitido: 0

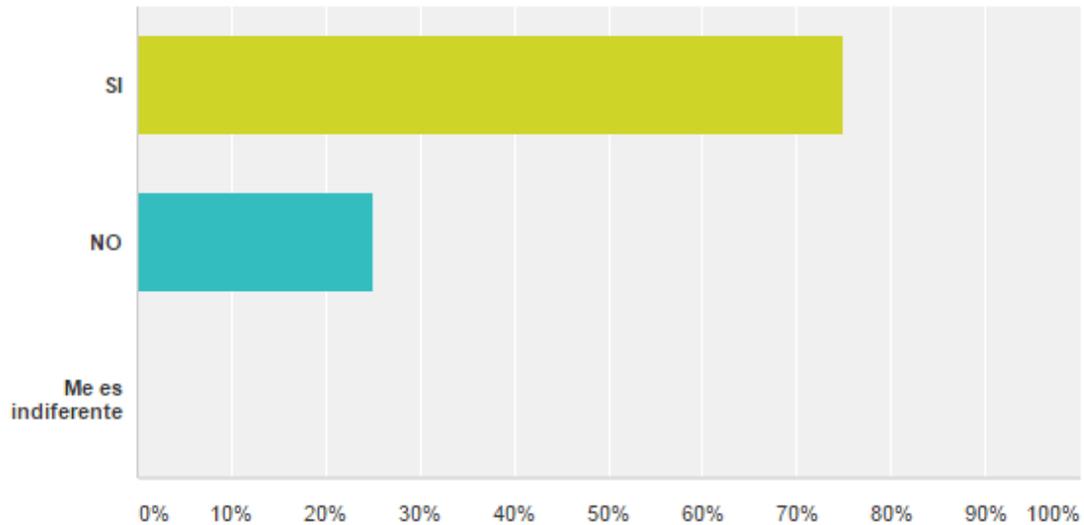


Fuente: elaboración propia. Junio 2015.

El 94% de los colaboradores encuestados presentan interés de contar con el beneficio de un fondo de ahorro, mientras que el 6% restante respondió que no le gustaría.

Le gustaría contar con el beneficio de seguro de vida, aunque usted tenga que pagar el 50% del costo?

Respondido: 16 Omitido: 0

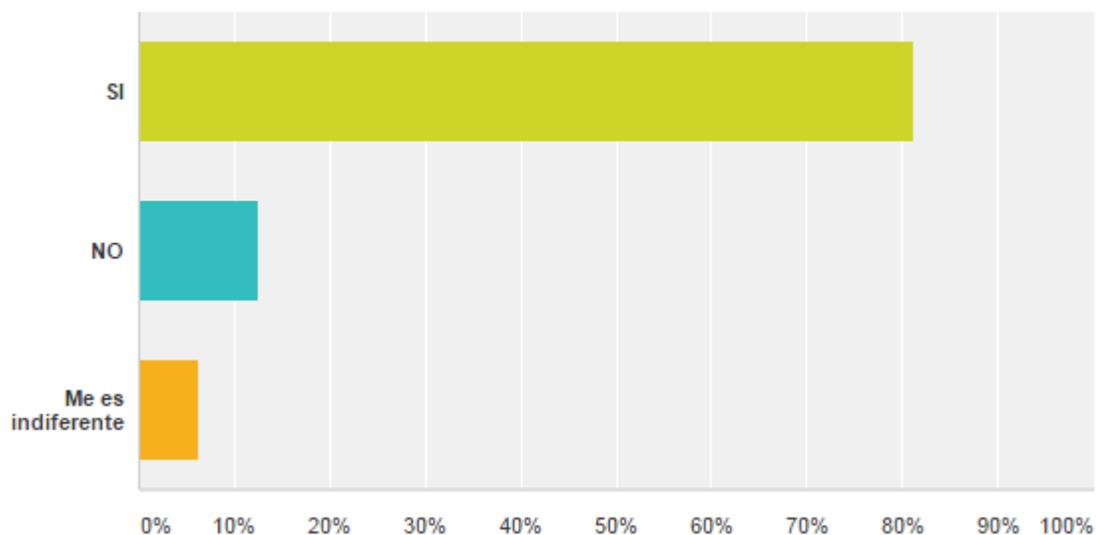


Fuente: elaboración propia. Junio 2015.

El 75% de los colaboradores encuestados respondió que sí le gustaría contar con un seguro de vida, dónde tenga que pagar la mitad del costo y la otra mitad subsidiada, como beneficio, por la empresa.

Le gustaría contar con el beneficio de seguro de gastos médicos, aunque usted tenga que pagar el 50% del costo?

Respondido: 16 Omitido: 0

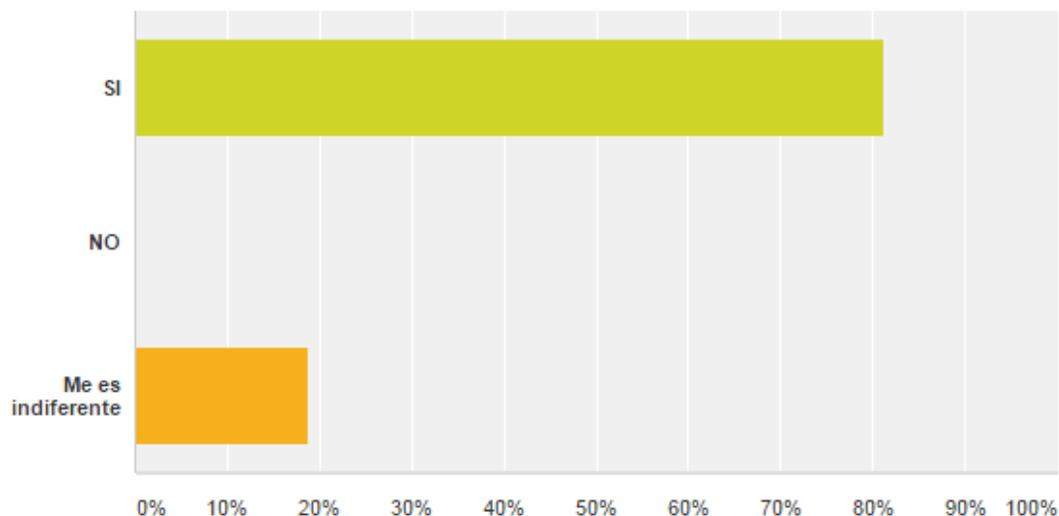


Fuente: elaboración propia. Junio 2015.

Sobre la pregunta acerca del interés de los colaboradores por contar con un seguro de gastos médicos con el 50% de subsidio por parte de la empresa, el 81% respondió que le gustaría contar con ese beneficio, mientras que el 13% indicó que no estaría interesado en obtenerlo. El 6% restante respondió que le es indiferente contar o no con el beneficio en mención.

Le gustaría recibir vales de descuentos en establecimientos ajenos a la empresa?

Respondido: 16 Omitido: 0



Fuente: elaboración propia. Junio 2015.

El 81% de los colaboradores encuestados respondió que le gustaría recibir vales de descuento en establecimientos ajenos a la empresa, mientras que para el 19% restante, este beneficio es indiferente.

4.2. Análisis de resultados

Después de observar los resultados de las 16 encuestas realizadas a los colaboradores que representan a los diferentes departamentos del área móvil de la empresa Aló, se puede determinar que los colaboradores que se encuentran contratados bajo el esquema de facturación por servicios prestados; poseen amplio interés ante las prestaciones y beneficios que se encuentran implícitas en el esquema de contratación por dependencia, además de otras iniciativas de promociones y descuentos en establecimientos de recreación, bienestar, salud y alimenticios.

Al inicio de la encuesta, se preguntó a los colaboradores acerca de las prestaciones laborales, las cuales incluye el derecho al seguro social, que en Guatemala es prestado por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- se obtuvo una respuesta del 87% a favor de recibir

esta prestación. La siguiente pregunta hizo referencia a la disposición de los colaboradores a tener derecho a la prestación estatal de uso de las instalaciones para recreación del IRTRA, que por sus siglas es el Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala, se alcanzó una respuesta de la totalidad de las encuestas a favor de recibir dicha prestación. Sin embargo, no todos los encuestados están dispuestos a pagar el 4.83% de su salario, tal como lo establece la ley guatemalteca, para tener derecho a esta prestación, solo el 12% indicó que sí estarían de acuerdo con el descuento.

Otras prestaciones que fueron incluidas en el cuestionario son el aguinaldo y bono 14, según lo establece el Artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala, es obligación del empleador un aguinaldo cada año no menor del cien por ciento del salario mensual del empleado, o la parte proporcional si tuviera menos de un año laborado.

Todos los colaboradores encuestados respondieron que les gustaría recibir estas dos prestaciones, tanto aguinaldo como bono 14 son de las prestaciones más atractivas para los colaboradores.

Un período de vacaciones consiste en una temporada en la que no se realiza el trabajo habitual, con el fin de tener un tiempo de descanso y realización de actividades personales. Según el código de trabajo, este período vacacional debe ser de quince días hábiles continuos por cada año laborado bajo los lineamientos del mismo patrono. Este derecho también es atractivo para los colaboradores que facturan servicios prestados, al preguntarles acerca de si les gustaría tener derecho a vacaciones, el 100% respondió que sí.

El fondo de ahorro es otro beneficio que muchas empresas formales en Guatemala optan hoy en día por ofrecer a sus colaboradores. Al preguntar acerca de este beneficio, la mayoría de colaboradores indicó que sí le gustaría tener este beneficio, y sólo el 6% lo contrario.

En Guatemala, la industria de los seguros ha tomado preponderancia en los últimos años, presenta un 8% de crecimiento en 2014, según datos de la Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros –AGIS-, con más de 200,000 nuevos asegurados en el seguro de vida.

Como resultado de la encuesta se obtuvo un 75% de colaboradores anuentes a adquirir un seguro de vida, aun teniendo que pagar la mitad del costo

De manera similar a la anterior pregunta, los colaboradores encuestados respondieron acerca de obtener el beneficio de un seguro de gastos médicos, aun con la misma modalidad de

absorber la mitad del costo, el 81% estarían dispuestos a gozar de este seguro, el cual según datos de la AGIS, en el último año se aseguraron en este rubro de seguro de salud y hospitalización a 40,000 personas.

En la actualidad, las prestaciones que señala la ley no son suficientes para retener al talento humano de una empresa, muchas empresas optan por invertir e implementar un plan de beneficios extraordinarios; que resulten en el aumento de la productividad basado en la motivación y bienestar de las personas. Esto responde a que si los colaboradores se sienten protegidos, consentidos y en un ambiente fraternal para trabajar, existe mucha probabilidad de que no busquen otras oportunidades de empleo, trabajen más de lo que se les pide y se sientan parte importante del equipo. De tal forma que las empresas ven en estos planes de beneficios una buena oportunidad de inversión al satisfacer las necesidades y deseos de los colaboradores, éstos se sienten a gusto con la empresa y como resultado, son productivos y se identifican con los objetivos de la empresa.

Como última pregunta en la encuesta, se cuestionó acerca de vales de descuento en establecimientos diversos, como parte de un beneficio brindado por la empresa. El resultado fue mayoritario de los colaboradores a los que les gustaría disfrutar de vales de descuento, representados por el 81% de los encuestados, mientras el 19% restante se mostró indiferente a este beneficio.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Sistema de compensaciones y beneficios

Las tendencias mundiales en el tema de retención de talentos en las empresas, se ha orientado a ofrecer una equilibrada relación entre el trabajo y el bienestar personal de los colaboradores. Este equilibrio se logra en ofrecer las prestaciones de ley, y atractivos sistemas de beneficios extraordinarios que motiven a las personas y perciban un sentimiento de seguridad y fraternidad.

Con la implementación del presente sistema de compensaciones y beneficios, la empresa obtendrá como resultado el aumento de la productividad y fidelización en la relación empresa-colaborador, es poco probable que los colaboradores busquen oportunidades fuera de una empresa que las consiente y les ofrece bienestar y seguridad.

En conclusión, la empresa invierte en esfuerzos por satisfacer las necesidades y deseos de los colaboradores, para que éstos se comprometan, sean productivos y se identifiquen con los objetivos corporativos.

El sistema que se propone comprende los siguientes puntos para cada una de las propuestas para las compensaciones y beneficios:

Objetivo

Es lo que la empresa pretende lograr con la implementación de la compensación o beneficio.

Período de ejecución

Indica la frecuencia con que se va a implementar el sistema de compensaciones y beneficios.

Responsables

Designa las personas que se deben encargar de la ejecución del sistema de compensaciones y beneficios.

Metodología

Describe las actividades necesarias para implementar el sistema de compensaciones y beneficios.

Presupuesto

Detalla los recursos económicos que se requieren para la implementación del sistema de compensaciones y beneficios.

Políticas

Son los lineamientos establecidos para que el colaborador pueda gozar del sistema de compensaciones y beneficios.

Propuesta de prestaciones por facturación

5.1.1 Bono por antigüedad

Bono por antigüedad	
Objetivo	El objetivo principal de este beneficio es reconocer al colaborador cada tres años por la fidelidad que ha tenido en un período determinado por medio de su aporte como recurso humano.
Período de ejecución	Cada tres años
Responsables	Gerencia de Recursos Humanos
Metodología	<ul style="list-style-type: none">- Se hace una invitación formal a una reunión al personal que cumpla con las políticas del beneficio.- Se hace un reconocimiento público de las cualidades del colaborador.- Se lleva a cabo un agradecimiento por parte de los gerentes del Departamento y Recursos Humanos por el tiempo dedicado a la empresa.
Presupuesto	<p>Plan A: 20% del honorario por cada año trabajado. Ejemplo: Honorarios: Q5,000.00 mensuales Bono: $Q5,000.00 * 20\% = Q1,000.00$ $Q1,000.00 * 3 \text{ años} = Q3,000.00$ El monto a bonificar será de Q3,000.00</p> <p>Plan B: 20% del honorario por cada año trabajado. Ejemplo: Honorarios: Q5,000.00 mensuales Bono: $Q5,000.00 * 20\% = Q1,000.00$ $Q1,000.00 * 6 \text{ años} = Q6,000.00$ El monto a bonificar será de Q6,000.00</p> <p>Plan C: 20% del honorario por cada año trabajado. Ejemplo: Honorario: Q5,000.00 mensuales Bono: $Q5,000.00 * 20\% = Q1,000.00$ $Q1,000.00 * 9 \text{ años} = Q9,000.00$ El monto a bonificar será de Q9,000.00</p>
Políticas	- Este Plan de beneficios será efectivo quince días después de la fecha de cumplimiento de cada tres años de relación por prestación de servicios entre el colaborador y la empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> - Se tomará en cuenta el monto de honorarios promedio que haya tenido el colaborador en el último año. - Haber tenido resultados satisfactorios durante las dos últimas evaluaciones de desempeño realizadas. - El colaborador deberá extender una factura por el monto total correspondiente al beneficio de antigüedad. - Este beneficio es una iniciativa de la empresa, por lo tanto no genera ninguna obligación con el colaborador.

5.1.2 Seguro Médico

Beneficio de Seguro de Gastos Médicos	
Objetivo	El objetivo principal de este beneficio es apoyar al colaborador en gastos por concepto de medicinas y emergencias hospitalarias, con la cobertura del 50% del costo de un seguro de gastos médicos.
Período de ejecución	Renovación cada año
Responsables	Gerencia de Recursos Humanos
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> - El departamento de compras y adquisiciones solicita propuestas a tres entidades aseguradoras reconocidas en el país. - Recursos Humanos tomará la decisión acerca de la aseguradora a contratar. - Se hace una convocatoria a los colaboradores para participar de una reunión informativa acerca del beneficio, donde el personal de la aseguradora detallará las opciones a elegir. - La empresa cubre el 50% de la póliza del seguro del colaborador, y este último deberá pagar el 50% restante.
Presupuesto	<p>Cobertura preferencial Q175.00 por cada colaborador que adquiera el seguro.</p> <p>Cobertura Premier Q375.00 por cada colaborador que adquiera el seguro.</p>
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> - Este Plan de beneficios será efectivo cinco días hábiles después de haber firmado el contrato con la aseguradora.

	<ul style="list-style-type: none">- Este beneficio es obligatorio para todos los colaboradores contratados bajo el esquema de facturación por servicios profesionales.- Este beneficio es una iniciativa de la empresa, por lo tanto no genera ninguna obligación con el colaborador.

5.1.3 Seguro de Vida

Beneficio de Seguro de Vida	
Objetivo	El objetivo principal de este beneficio es apoyar al colaborador y/o familiares beneficiarios en caso de fallecimiento del asegurado, cubriendo el 50% del costo mensual de un seguro de vida.
Período de ejecución	Renovación cada año
Responsables	Gerencia de Recursos Humanos
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> - El departamento de compras y adquisiciones solicita propuestas a tres entidades aseguradoras reconocidas en el país. - Recursos Humanos tomará la decisión acerca de la aseguradora a contratar. - Se hace una convocatoria a los colaboradores para participar de una reunión informativa acerca del beneficio, donde el personal de la aseguradora detallará las opciones a elegir. - La empresa cubre el 50% de la póliza del seguro del colaborador, y este último deberá pagar el 50% restante.
Presupuesto	<p>Cobertura preferencial Q75.00 por cada colaborador que adquiera el seguro.</p> <p>Cobertura Premier Q175.00 por cada colaborador que adquiera el seguro.</p>
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> - Este plan de beneficios será efectivo cinco días hábiles después de haber firmado el contrato con la aseguradora. - Este beneficio es opcional para los colaboradores contratados bajo el esquema de facturación por servicios profesionales. - Este beneficio es una iniciativa de la empresa, por lo tanto no genera ninguna obligación con el colaborador.

5.1.4 Plan de Ahorro

Beneficio de Plan de Ahorro	
Objetivo	El objetivo principal de este beneficio es apoyar al colaborador a ahorrar cierto porcentaje de sus honorarios con una tasa pasiva de interés, superior al promedio que se maneja dentro del sistema bancario nacional.
Período de ejecución	Opción a cambio del porcentaje cada tres meses
Responsables	Gerencia de Recursos Humanos
Metodología	<ul style="list-style-type: none">- Se hace una convocatoria a los colaboradores para participar de una reunión informativa acerca del beneficio, donde un colaborador del departamento de Recursos Humanos, explicará los planes de retorno.- El colaborador firmará una autorización para que se retenga de sus honorarios, el monto destinado para el plan de ahorro.- La empresa trasladará el monto que se retenga de los honorarios del colaborador a una cuenta bolsón utilizada para depositar todo lo retenido a los colaboradores por concepto de ahorro.- La empresa aporta cada mes a la cantidad retenida 5% por concepto de beneficio de plan de ahorro, aparte de la tasa pasiva interés que el banco ofrece en el mercado.
Presupuesto	La empresa acreditará el 5% de interés calculado sobre el monto total que deposite el colaborador en su cuenta bancaria. Toma en consideración que la cuenta a utilizar será la misma para para todos los colaboradores, el banco ofrece ese porcentaje de interés. Por lo tanto, este beneficio no requiere inversión adicional.
Políticas	<ul style="list-style-type: none">- Este Plan de beneficios será efectivo un mes después de haber realizado el primer depósito.- La empresa debe realizar la retención de los honorarios de los colaboradores con un mínimo mensual de Q100.00.- El colaborador podrá solicitar la retención por un monto máximo mensual de Q1000.00.- Este beneficio es opcional para los colaboradores contratados bajo el esquema de facturación por servicios profesionales.- El colaborador no tiene que emitir ninguna facturación por la cantidad de intereses generados por el enrolamiento en beneficio de plan de ahorro.

	- Este beneficio es una iniciativa de la empresa, por lo tanto no genera ninguna obligación con el colaborador.

5.1.5 Beneficios en establecimientos varios

<h2>Beneficio en establecimientos varios</h2>	
Objetivo	El objetivo principal de este beneficio es brindar al colaborador diferentes opciones de beneficios en establecimientos ajenos a la empresa, donde puedan optar por promociones y/o descuentos diseñados para ellos.
Período de ejecución	Un año
Responsables	Gerencia de Recursos Humanos
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> - Se hace una convocatoria a empresas de restaurantes, cafeterías, bares, gimnasios y boutiques puedan licitar sus paquetes de beneficios. - Se publicarán en el portal electrónico de la empresa, los establecimientos y beneficios a los que el colaborador tiene derecho. - El colaborador debe presentar su carné de la empresa en cada establecimiento para hacer efectivo el beneficio. - Cada mes se realizará una conciliación entre la empresa y el proveedor del beneficio recibiendo el reporte de los beneficios canjeados por colaborador.
Presupuesto	Se debe negociar con cada proveedor el pago de un subsidio para cada beneficio contratado en un rango entre 1% - 5% sobre el monto total de beneficios canjeados cada mes.
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> - Este Plan de beneficios estará sujeto a restricciones acordadas bajo contrato entre la empresa y el establecimiento. - El colaborador deberá cumplir con el requisito mínimo de presentar su carné que lo identifica como colaborador, el cual es intransferible. - Este beneficio es opcional para los colaboradores contratados bajo el esquema de facturación por servicios profesionales. - Este beneficio es una iniciativa de la empresa, por lo tanto no genera ninguna obligación con el colaborador.

5.2 Estrategia del plan de beneficios

Es importante contar con un plan de beneficios que estimule a los colaboradores y que promueva su bienestar con el fin de retenerlo y mejorar el rendimiento para lograr cumplir con la misión, visión y objetivos de la empresa.

De esta forma, se pretende balancear el costo – beneficio, o en otras palabras, crear una relación de armonía para ambas partes y que el fin sea ganar – ganar.

Figura 2. Estrategia costo - beneficio



Fuente: elaboración propia. Agosto 2015.

5.3 Propuesta de marketing interno

Con la finalidad de añadir valor e identidad corporativa a la propuesta de compensaciones y beneficios para los colaboradores de la empresa Aló, contratados bajo el esquema de facturación por servicios profesionales, se propone utilizar ciertas herramientas para la comunicación del nuevo sistema de compensación y beneficios. Dichas herramientas serán los boletines electrónicos y el portal del colaborador.

5.3.1 Boletines electrónicos

El boletín electrónico se utilizará como herramienta de comunicación interna a ser enviado de forma regular a los colaboradores contratados bajo el esquema de facturación por servicios profesionales para dar a conocer las nuevas opciones de beneficios a los que puede aplicar el colaborador.

El boletín electrónico, es considerado como una estrategia efectiva de marketing para generar el interés en el beneficio que se está comunicando.

Figura 3. Boletín electrónico



Te compartimos la información
del nuevo beneficio ALÓ

Seguro de
VIDA

- Plan PREFERENCIAL: **Q75**
- Plan PREMIUM: **Q175**

Seguro
MÉDICO

- Plan PREFERENCIAL: **Q175**
- Plan PREMIUM: **Q375**

Para más información:

seguros@alo.com.gt

tel: 24242424

Fuente: elaboración propia. Agosto 2015.

5.3.2 Portal del colaborador

El portal del colaborador es una página web en dónde los colaboradores de la empresa Aló pueden acceder de manera fácil y rápida a información personal y corporativa, es una buena herramienta de comunicación de los nuevos beneficios a los que podrá optar el colaborador que se encuentre bajo el esquema de contratación por servicios profesionales.

Figura 4. Portal del colaborador



Fuente: elaboración propia. Agosto 2015.

5.4 Análisis financiero

En el análisis financiero se describe el monto de la inversión que supone la implementación del sistema de compensación y beneficios para los cincuenta colaboradores que se encuentra contratados bajo el esquema de facturación por servicios profesionales en la empresa Aló.

Tabla 4. Presupuesto del sistema de compensación y beneficios

BENEFICIO	CANTIDAD DE COLABORADORES	INVERSIÓN UNITARIA	INVERSIÓN MENSUAL	INVERSIÓN ANUAL
Bono por antigüedad A	9	Q 3,000.00	Q 2,250.00	Q 27,000.00
Bono por antigüedad B	4	Q 6,000.00	Q 2,000.00	Q 24,000.00
Bono por antigüedad C	1	Q 9,000.00	Q 750.00	Q 9,000.00
Seguro Médico Preferencial	28	Q 87.50	Q 2,450.00	Q 29,400.00
Seguro Médico Premier	7	Q 187.50	Q 1,312.50	Q 15,750.00
Seguro de Vida Preferencial	20	Q 37.50	Q 750.00	Q 9,000.00
Seguro de Vida Premier	5	Q 87.50	Q 437.50	Q 5,250.00
Plan de Ahorro	50	Q -	Q -	Q -
Beneficios en establecimientos varios	25	Q 200.00	Q 5,000.00	Q 60,000.00
			Q 14,950.00	Q 179,400.00

Fuente: elaboración propia. Agosto 2015.

La cantidad de colaboradores enrolados en cada beneficio es un supuesto basado en las probabilidades de uso asociadas a cada tipo, según la persona encargada del área de compensaciones y beneficios de la empresa Aló.

Conclusiones

1. El diseño de un sistema de compensación y beneficios se considera una estrategia importante para el logro del objetivo planteado, motivará a los colaboradores del área de telefonía móvil contratados bajo el esquema de facturación por servicios, se sentirán identificados y colaborarán con la empresa Aló.
2. Con la implementación de un sistema de compensaciones y beneficios para los colaboradores de la institución, se logrará incentivarlos a través de los beneficios que obtendrán y con ellos promover la productividad y fidelización para la organización.
3. Toda organización que se preocupe por el bienestar de los trabajadores, logrará una identidad institucional y por consiguiente alcanzará con mayor eficacia las metas y objetivos trazados, es por ello que se considera importante el diseño de beneficios en la empresa Aló.

Referencias Bibliográficas

1. Brañas, A. (2006). *Manual de derecho civil*. (Cuarta edición). Guatemala. Estudiantil Fénix
2. Cabanellas, G (2005), *Diccionario jurídico elemental*. Argentina. Heliasta.
3. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (Tercera edición). México. McGraw-Hill.
4. Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (Novena edición). México. McGraw-Hill.
5. Fernández Molina, L. (2004). *Derecho laboral guatemalteco*. Guatemala. Inversiones Educativas.
6. Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. (Quinta edición). México. McGraw-Hill.
7. Universidad Panamericana. Manual de Estilo:
http://www.upana.edu.gt/media/uploads/images/manual_de_estilo_upana.pdf
8. Universidad Panamericana. Normas de la APA:
<http://www.upana.edu.gt/media/uploads/images/citasyreferenciasbibliograficas.pdf>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de encuesta

Universidad Panamericana
Administración de Empresas



BOLETA DE ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción acerca de prestaciones y beneficios de los colaboradores del área de telefonía móvil que se encuentran contratados bajo el esquema de facturación por servicios de la empresa Aló en la Ciudad de Guatemala.

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" la respuesta del encuestado.

- | | | | |
|----|---|----|----|
| 1 | Le gustaría tener el derecho a IGSS? | SI | NO |
| 2 | Le gustaría tener el derecho a IRTRA? | SI | NO |
| 3 | Estaría dispuesto a pagar el 4.83% del total de su salario para tener derecho a IGSS, IRTRA e INTECAP? | SI | NO |
| 4 | Le gustaría recibir Aguinaldo como prestación? | SI | NO |
| 5 | Le gustaría recibir Bono 14 como prestación? | SI | NO |
| 6 | Le gustaría gozar anualmente un período de quince días de vacaciones? | SI | NO |
| 7 | Le gustaría contar con el beneficio de un fondo de ahorro? | SI | NO |
| 8 | Le gustaría contar con el beneficio de seguro de vida, aunque usted tenga que pagar el 50% del costo? | SI | NO |
| 9 | Le gustaría contar con el beneficio de seguro de gastos médicos, aunque usted tenga que pagar el 50% del costo? | SI | NO |
| 10 | Le gustaría recibir vales de descuentos en establecimientos ajenos a la empresa? | SI | NO |

"El mejor momento del día es ahora" -Pierre Bonnard-