

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**“ANÁLISIS DEL IMPACTO FINANCIERO Y FISCAL DE LA LEY REGULADORA DE LA
PRESTACIÓN ECONÓMICA POR RENUNCIA VOLUNTARIA Y SU INCIDENCIA CONTABLE
SEGÚN LAS NIIF PARA PYMES”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

De León de Velasco, Arely de Jesús

Hernández Escalante, Mariano

Pintor Aguilar, Wendy Beatriz

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

MAYO DE 2016

San Salvador, El Salvador, Centro América

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Lic. José Luis Argueta Antillón.
Secretaria	:	Dra. Ana Leticia Zavaleta de Amaya.
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Lic. Nixon Rogelio Hernández Vázquez
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández.
Coordinador de Seminario	:	Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.
Asesor Especialista	:	Msc. Edgar Ulises Mendoza
Jurado Examinador	:	Msc. Héctor Alfredo Rivas Núñez.
	:	Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.
	:	Msc. Edgar Ulises Mendoza

MAYO DE 2016
San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO.

Muy agradecidos eternamente con nuestro Creador y Padre celestial por guiarnos e iluminarnos en el transcurso de ésta carrera, al darnos sabiduría, habernos dotado de paciencia, humildad y conocimiento, para cumplir la meta propuesta.

A NUESTROS PADRES.

Por el apoyo, amor, cariño, paciencia y sacrificio, brindado durante ésta trayectoria y en los momentos más difíciles que nos ayudaron a seguir adelante.

A NUESTROS HERMANOS Y HERMANAS, DEMÁS FAMILIARES Y PERSONAS IMPORTANTES EN NUESTRAS VIDAS.

Por ese apoyo incondicional en todo momento, dándonos consejos y ánimos los cuales permitieron avanzar y alcanzar los objetivos trazados.

A NUESTRO ASESOR.

Agradecemos el tiempo que de manera desinteresada dedicó en cada etapa del proceso del trabajo de graduación, dándonos lineamientos que sirvieron de guía para culminar con nuestra carrera.

A NUESTRA AMADA ALMA MATER.

La Universidad de El Salvador, por habernos recibido en su regazo e instruirnos en conocimiento y sabiduría, para convertirnos en personas de bien ante la sociedad y la familia.

**Arely de Jesús De León de Velasco
Mariano Hernández Escalante
Wendy Beatriz Pintor Aguilar**

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: MARCO TEORICO, TÉCNICO Y LEGAL	
1.1	Antecedentes 1
1.2	Marco Técnico 6
1.3	Marco Legal 16
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1	Tipo de Estudio 28
2.2	Unidades de análisis 29
2.3	Universo y Muestra 29
2.4	Técnicas e instrumentos utilizados 30
2.5	Diagnóstico 55
CAPÍTULO III: GUIA ILUSTRATIVA SOBRE EL MANEJO CONTABLE, FISCAL Y FINANCIERO DE LA PROVISION POR RETIRO VOLUNTARIO EN EMPRESAS CALL CENTER DE LA CIUDAD DE SAN SALVADOR.	
3.1	Objetivos de la propuesta 60
3.2	Conocimiento básico de la empresa 61
3.3	Ilustración de los beneficios a los empleados según NIIF para PYMES sección 28. 67
3.4	Ilustración contable según la sección 28 de las NIIF para PYMES en la empresas Call Center 79

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	Conclusiones	89
4.2	Recomendaciones	90
	BIBLIOGRAFÍA	92
	ANEXOS	93

RESUMEN EJECUTIVO

El análisis sobre el impacto financiero y fiscal de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria y su incidencia contable según las NIIF para PYMES surge de la necesidad de saber si las empresas del sector servicio, específicamente las del rubro call center, que se encuentran ubicadas en el gran San Salvador, realmente están aplicando la normativa contable, técnica y legal con relación al tratamiento de cálculo monetario que se realiza al momento de liquidar un empleado que tome la decisión de retirarse voluntariamente de sus labores.

El 01 de enero de 2015 se inició estrenando ley laboral, tras una serie de peticiones que se le hicieron a la honorable Asamblea Legislativa, por diversos grupos sindicales; con la entrada en vigencia de la nueva Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, es necesario tener conocimiento de las diferentes eventualidades que pueden ocurrir en el transcurso de las operaciones de la entidad, el tratamiento contable y políticas que se pueden implementar para estar preparados ante estos sucesos.

El objetivo principal de este estudio es realizar un análisis sobre el impacto financiero, fiscal y contable que la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria tiene en las empresas call center del municipio de San Salvador, así como las ventajas y desventajas que enfrentan las empresas al no dar un tratamiento adecuado a la provisión laboral.

El estudio se basó bajo un método hipotético deductivo, el cual se concretó en tres fases las cuales son: observación, Formulación de hipótesis y Verificación de la hipótesis. Luego de realizar dicho estudio se plantea una guía con bases técnicas la cual incluye cálculos, liquidaciones laborales, reconocimiento de los hechos y medición, para luego mostrar como revelar las diferentes eventualidades en los estados financieros para que estos sean presentados de manera razonable y que sus cifras estén lo más apegadas a la realidad, todo esto facilitará a los profesionales relacionados (administradores, contadores, estudiantes y otros interesados).

La metodología utilizada, fue la búsqueda de información en los diferentes materiales bibliográficos relacionados al tema de investigación, para el trabajo de campo se elaboró dos cuestionarios con preguntas cerradas, uno dirigido al departamento administrativo y el otro al departamento contable de las empresas call center del municipio de San Salvador, con los cuales se facilitó poder determinar el punto de vista del profesional de campo y los criterios que actualmente se están aplicando.

El resultado obtenido a través de los cuestionarios que se pasaron a las empresas call center señalan no haber tenido hasta el momento ningún acontecimiento que ha afectado sus proyecciones económicas, pero en su mayoría no están preparados financieramente para enfrentar las contingencias que se puedan generar, además no aplican la normativa técnica adecuadamente y no tienen los suficientes conocimientos para el tratamiento de dichos eventos.

INTRODUCCION

El análisis sobre el impacto financiero y fiscal de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria y su incidencia contable según las NIIF para PYMES, se enfocó en las empresas call center ubicadas en el municipio de San Salvador, las cuales desarrollan e implementan su economía en el rubro de servicio, proporcionando una diversidad de actividades outsourcing a nivel nacional e internacionalmente, empleando mucha mano de obra nacional, así como medios tecnológicos. El objetivo principal de estas empresas es la mejora continua de sus servicios y la expansión del mercado.

En el capítulo I se presenta una breve reseña de la normativa técnica relacionada con la investigación, la cual lo conforman las NIIF para PYMES en las secciones siguientes:

Sección	Título
28	Beneficios a los Empleados
29	Impuesto a las Ganancias
10	Políticas Contables, Estimaciones y Errores
3	Presentación de Estados Financieros

Conjuntamente trata sobre el marco legal relacionado con la investigación en materia fiscal y laboral, así como las leyes que dieron origen a la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, entre ella hablaremos sobre:

- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria
- Constitución de la República (como origen de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Retiro Voluntario)
- Ley de Impuesto sobre la Renta (Relación con la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Retiro Voluntario y medición del impacto económico en las empresas call center)
- Código de trabajo de El Salvador (Relación y diferencia con la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Retiro Voluntario con respecto a la retribución económica).

Para cerrar este capítulo se presenta un análisis sobre las empresas call center, origen y posicionamiento en el mercado salvadoreño.

En el capítulo II se explica la metodología usada en la investigación en cuanto a: tipo de estudio, unidades de análisis, universo y muestra, técnicas e instrumentos utilizados, recolección de la información, análisis e interpretación de resultados, y por último el diagnóstico, en el cual se constató la situación contable, fiscal y laboral de las empresas call center en relación al impacto que la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Retiro Voluntario ha tenido en dichas empresas.

En el capítulo III se procedió a la elaboración de una guía ilustrativa sobre el manejo contable, fiscal y financiero de la provisión por retiro voluntario, a través de una serie de ejercicios ilustrativos de los pasos a seguir desde la constitución de la provisión hasta el análisis comparativo para ilustrar el impacto económico que representa la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Retiro Voluntario en las empresas call center del municipio de San Salvador.

El capítulo IV muestra las conclusiones y recomendaciones del resultado obtenido en la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEORICO, TÉCNICO Y LEGAL

1.1 ANTECEDENTES

a) Origen de los Call Center

El origen de los call center se remonta en la década de los 70, donde las compañías aéreas que estaban establecidas en los Estados Unidos de Norteamérica y que realizaban mediante llamadas telefónicas una parte importante de sus ventas a través de un servicio de recepción de llamadas, determinaron que la pérdida de una llamada, brindaba a su vez una oportunidad a su competencia.

Buscando una solución a este problema, Mike Huntley (Ingeniero de la compañía Continental Airlines), pensó que la tecnología podría ayudarles; ante la falta de respuesta del proveedor, se presentó la necesidad de construir un sistema de distribución de llamadas controlado por un software y configurable por el usuario. El resultado de ésta investigación fue la aparición en 1974 del primer ACD (Distribuidor Automático de Llamadas, por sus siglas en inglés), que se convirtió en un estándar para la producción de esta herramienta y aunque fue concebido como un medio de recepción para la generación de ventas, muy pronto resultó evidente que también era una excelente herramienta para la gestión del creciente número de transacciones de clientes en el negocio aéreo.

En los años 90, la industria recogía los frutos de la innovación en formas de mejora de calidad e incrementos de productividad, los cuales fueron alcanzados hasta su última etapa. Nuevamente, la presión del mercado sobre los costos agudizó su ingenio, apareciendo nuevas e innovadoras propuestas tecnológicas que permitían profundizar aún más en la automatización y la eficiencia, dando inicio a la época del CRM (sistema que administra un almacén de datos, por sus siglas en inglés), el cual en 1998, ya era considerado un elemento clave para la prestación de los servicios de call center.

En el 2002, el protocolo IP (Protocolo de Internet), fue aceptado como una tecnología viable, comenzando su despliegue real al año siguiente. Con su implantación, las compañías de contact center, además de llamadas, gestionan también emails, chats, sms, entre otros. Estas compañías se percataron de que los

servicios básicos y las necesidades de soporte eran las mismas, independientemente del canal o medio que se utilizará convirtiendo a los contact center en la vía de enlace entre las empresas y sus clientes.

b) Las NIIF para PYMES en El Salvador

Según la normativa técnica adoptada en El Salvador por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, según Resolución No. 113/2009, publicada en el Diario Oficial 385 número 224 de fecha 30 de noviembre de 2009 (C.V.P.C.P.A. proceso de adopción de la normativa técnica en El Salvador), la cual se detalla de la siguiente manera:

La aprobación de adopción de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades, como requerimiento en la preparación de estados financieros con propósito general y otra información financiera para todas aquellas entidades que no cotizan en el mercado de valores o que no tienen obligación pública de rendir cuentas, exceptuando aquellas que de forma voluntaria hayan adoptado las Normas Internacionales de Información Financiera en su versión completa (NIIF); deben presentar sus primeros estados financieros con base a este marco normativo a partir del año 2011.

Todas las entidades mercantiles tienen la obligación de presentar sus estados financieros apegados a la normativa técnica de las NIIF para PYMES, con dicha adopción las empresas se ven en la necesidad de cumplir con cada una de las secciones que apliquen según su naturaleza.

c) Referencias internacionales de las regulaciones laborales.

Antiguamente se ha sostenido que el derecho laboral fue regulado por normas jurídicas, religiosas, y sociales. Remontándonos algunos años atrás podemos encontrar que algunos orígenes del derecho laboral se encontraron en Egipto, Mesopotamia, China, India, entre otros y se puede mencionar que existió un Código de Hammurabi en Babilonia, por los años 1950 A.C., en el cual se encuentra el principio de prestar un servicio para un tercero; el Código de Hammurabi reconoció a los oficios como trabajo, tales como: la pesca, el pastoreo y la carpintería.

En 1250 A.C., el pueblo hebreo mencionó en el Antiguo Testamento, el derecho de exigir una retribución de sus servicios, y de gozar del séptimo día como descanso, la esclavitud fue considerada como un trabajo con función indigna, y ésta normalmente fue asociada a la pobreza de las personas.

En la edad media, las actividades que se desarrollaron fueron:

- a. La agricultura: Era una especie de servidumbre que trabajaban en terrenos propios, esto no liberaba de la semi-esclavitud, ya que gran parte de la población dependía del señor feudal, para trabajar en la tierra, a cambio de protección, se obligaban a trabajar la tierra de manera desproporcional y además debían de pagar tributos.
- b. Producción manufacturera: Aquí se consideraban a los maestros o dueños de talleres; los compañeros u oficiales asalariados, que trabajaban para los maestros mediante la percepción de un salario y los aprendices, que eran integrados a la familia del maestro y recibían educación y adiestramiento.

Con los inicios de la industrialización, y dado la libre competencia los vasallos, campesinos, mujeres, niños y artesanos, se congregaron en los centros urbanos para trabajar, en ese tiempo regían el contrato de trabajo civil, y el de los gremios en el mercantil. Se legitimó el derecho del patrón a ser creído bajo palabra sobre el monto del salario y el pago de las retribuciones, siendo el arrendamiento de los obreros, la figura acuñada para contratar, pero se carecía de normas protectoras, jornadas inhumanas, salarios miserables, inestabilidad en el empleo, los obreros no contaban con seguro para enfermedades y accidentes laborales, y los patrones formaban listas negras, para impedir el empleo a los que se inconformaban, además de que se sustituyó el trabajo de adultos con el empleo de mujeres y niños.

d) La regulación laboral en El Salvador

En El Salvador las primeras regulaciones se dieron por los años de 1911 con la Ley sobre los Accidentes de Trabajo, decretada el 11 de mayo, la cual fue copiada de una ley Francesa de 1898 y se basaba en la

protección a los trabajadores por accidentes que estos sufrieran en la ejecución de sus labores, dicha ley fue considerada como una ley civil y no como un derecho especial que los trabajadores tenían; luego surgió una segunda ley la cual regulo los procedimientos de conflictos de trabajo, se dio después y se ventilaban en las delegaciones o inspectorías de trabajo, pero estuvo vigente hasta 1956 en que se dictó la Ley de Riesgos Profesionales la cual la sustituyo.

La evolución de la legislación salvadoreña se puede clasificar en:

- ✓ Primera etapa: la anterior a 1948, en esta etapa lo más relevante que se dio fue la primera ley bajo el régimen de Araujo, la segunda en 1914 la cual fue la Ley sobre Aprendizaje de Oficios, Artes Mecánicas e Industriales.
- ✓ Segunda etapa: desde 1948 hasta el Código Laboral, lo más relevante de esta etapa fue la elaboración de la constitución de 1950 y la Ley de Contratación Individual de Trabajo en empresas y Establecimientos Comerciales e Industrias, siendo esta la primera regulación básica del derecho del trabajo.

A partir de 1950 surgieron una serie de leyes destinadas a desarrollar los principios contenidos en los preceptos constitucionales, así fue como se dio la primera Ley de Jornada de Trabajo y Descanso Semanal. En agosto de 1951 aparece una la ley de sindicatos de los trabajadores la cual nos rigió hasta que entro en vigencia el Código de Trabajo. En 1951 se dio la ley de asuetos y en diciembre la ley de Aguinaldos.

En 1996 se dio un salto a la modernidad funcional del estado con la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, que es una ley que cubre con mejor amplitud los intereses del sector laboral del país, pues pretende incluir dentro del sector trabajo y previsión social: El trabajo, empleo, seguridad, higiene ocupacionales, medio ambiente laboral, formación profesional, seguridad social y cooperativas y reemplaza a la anterior Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

A partir de esta fecha se ha dado un dinamismo de leyes a favor de la protección y refuerzo en las condiciones de seguridad del trabajador como el Manual de Prevención de Accidentes fue publicada en el Diario Oficial No. 33, Tomo 362 del 18 de febrero de 2004.

e) Referencias de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria como complemento al Código Laboral.

No existen muchos antecedentes sobre la ley como tal, ya que esta nace como una lucha de algunas organizaciones o sindicatos los cuales presentaron proyectos de reforma al Código Laboral para poder legislar algunos vacíos que la ley presentaba, algunos proyectos presentados fueron:

Proyecto 258-8-2000-3, 258-8-2000-4, 258-8-2000-5 fueron presentados entre los años 2003 y 2005 a la Asamblea Legislativa a petición de varios diputados en nombre de diversas organizaciones, la última petición, incluye a la Unidad Nacional de Empleados Públicos (UNEP) que se aglutinaron en la comisión inter-sindical en el sentido que se aprobara una Ley de Indemnización Universal, y sacados del archivo para estudio.

Proyecto 869-5-2013-1 presentado el 27 de mayo 2013 a través del diputado Santiago Flores, en nombre de la Concertación Popular por un País sin Hambre y Seguro (CONPHAS), para que se emitiera una Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, y

Proyecto 869-5-2013-1 presentado el 20 de junio de 2013 a través de los diputados de ARENA, en nombre de: "UNION MIPYMES", solicitando la emisión de una Ley Especial Regulatoria por Renuncia Voluntaria.

Después de varios intentos por buscar una mejor regulación laboral, estos grupos presentaron un amparo de inconstitucionalidad por omisión en la cual después de cierto tiempo de estudio la Corte Suprema de Justicia resolvió favorablemente y declaró la "inconstitucionalidad por omisión total" cometida por la Asamblea Legislativa por "no haber emitido una ley que determine las condiciones bajo las cuales los patronos estarán obligados a pagar una prestación económica a los trabajadores permanentes que renuncien a su trabajo."

Esto ocurría porque el legislador nunca estableció las reglas para hacer efectivo este derecho, que desde el año 1983 existe en la Constitución de la República, en el artículo 38 ordinal 12° y es ahí donde surge la problemática en estudio. Después de 30 años (1983 - 2013) los partidos políticos a través de sus diputados y diputadas jamás reformaron el Código de Trabajo, ni emitieron una ley para regular el derecho

constitucionalmente establecido; pero finalmente fue la Sala de lo Constitucional a través de la sentencia con referencia 53-2005/55-2005 del uno de febrero de dos mil trece, la que obligó a la Asamblea Legislativa a que legislaran sobre esta situación.

1.2 MARCO TÉCNICO

a) **Relación de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria y la normativa técnica NIIF para PYMES.**

En lo que se refiere a la medición del valor presente de la obligación por beneficios definidos de una entidad, la norma describe las suposiciones actuariales como estimaciones sobre variables demográficas (como tasa de rotación entre empleados y tasa de mortalidad) y financieras (como aumentos futuros en los salarios y gastos médicos) que influyen sobre el costo del beneficio. Y estos planes de beneficios post empleo, y las ganancias o pérdidas actuariales pueden ser reconocidas en el resultado o en el otro resultado integral, los beneficios a empleados comprenden todos los tipos de contraprestaciones que la entidad proporciona.

Según ésta sección los cuatro tipos de beneficios a los empleados a los que se hacen referencia en esta son:

- Beneficios a corto plazo a los empleados
- Beneficios post-empleo
- Otros beneficios a largo plazo para los empleados, que son los beneficios a los empleados (distintos de los beneficios post-empleo y de los beneficios por terminación)
- Beneficios por terminación

A continuación se menciona algunas secciones que se consideran aplicables a las empresas call center:

- Sección 28 "Beneficios a Empleados".

- Sección 29 “Impuesto a las Ganancias”
- Sección número 3 “Presentación de Estados Financieros”
- Sección número 10 “Políticas, Contables, Estimaciones y Errores”; aquí se establece la información a presentar en el balance de situación financiera, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo.

a) Relación de la sección 28 “Beneficios a los Empleados” con la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria

Cuando se habla de beneficios a empleados comprenden todos los tipos de contraprestaciones que la entidad proporciona a los trabajadores, incluyendo administradores y gerentes, a cambio de sus servicios, en este apartado relacionaremos la normativa contable con la normativa legal, para poder explicar los tipos de beneficios a empleados que la normativa técnica hace referencia en la sección 28 de las NIIF para PYMES (Beneficios a Empleados) y que tienen relación directa en la contabilidad de las empresas call center del municipio de San Salvador.

La clasificación de los beneficios a los empleados pueden ser:

- a) Beneficios a corto plazo, la normativa técnica aclara que este tipo de beneficios a empleados son distintos de los beneficios por terminación y comprenden todos los pagos que el empleado reciba en un lapso de doce meses siguientes al cierre del periodo contable en el cual los empleados han prestado sus servicios.
- b) Beneficios post-empleo, este tipo de beneficio al igual que los beneficios a corto plazo no incluye el beneficio por terminación y trata sobre los pago que se hagan al terminar un periodo de empleo en la entidad, ejemplo de este tipo de beneficio es el de indemnización anual.
- c) Otros beneficios a largo plazo, son los beneficios a los empleados (distintos de los beneficios post-empleo y de los beneficios por terminación) cuyo pago no vence dentro de los doce meses siguientes al cierre del periodo en el cual los empleados han prestado sus servicios. Ejemplo de ello sería permisos remunerados a largo plazo (por antigüedad o sabático), prestaciones por antigüedad en el servicio, prestaciones por discapacidad a largo plazo.

- d) Beneficios por terminación, que son los beneficios por pagar a los empleados como consecuencia de:
1. La decisión de una entidad de rescindir el contrato de un empleado antes de la edad normal de retiro; o
 2. La decisión de un empleado de aceptar voluntariamente la conclusión de la relación de trabajo a cambio de esos beneficios.

Después de haber visto la clasificación de los beneficios a los empleados que la normativa técnica otorga, podemos concluir que el estudio se basará específicamente a los beneficios a los empleados por terminación ya que es ahí donde nace la relación de la normativa técnica y la normativa legal.

b) Sección 29 “Impuesto a la Ganancia”

En esta sección se trata de la relación y aplicación contable con la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria en lo que respecta al impuesto diferido producto de las diferencias derivadas de partidas de ingresos, costos y gastos que son reconocidos contablemente en un período y reportados para propósitos fiscales en otro.

El impuesto sobre la renta diferido consiste en la cantidad a pagar o recuperar en períodos futuros, por el impuesto sobre las utilidades, provenientes de los valores en libros de los activos y pasivos, siempre y cuando sus valores en libros difieran de la base fiscal de los mismos. Lo que debe reflejarse bajo el rubro de impuesto sobre la renta en el estado de resultados, es el gasto apropiadamente aplicable a la utilidad incluida dentro de él. La idea esencial de las partidas a diferir es no afectar los resultados de un período por concepto de ingresos, costos o gastos que de antemano se sabe van a ser aplicados en varios ejercicios, pues ello daría como resultado que ni el período actual ni los posteriores fueren correctos.

Existen varias formas para reconocer, medir, contabilizar y presentar el impuesto sobre la renta diferido, dentro de los cuales se mencionan:

1. Reconocimiento total y parcial.

Si se consideran los efectos de todas las diferencias o de sólo algunas tendríamos lo siguiente:

- El reconocimiento total, considera que el importe del impuesto sobre la renta pagadero actualmente no es necesariamente igual al impuesto sobre la renta declarado en los estados financieros relacionados con el ejercicio actual, en consecuencia, los impuestos diferidos se deben reconocer cuando se originan las diferencias temporales, aun si es muy probable que su reversión en períodos futuros sea cancelada por las nuevas diferencias que entonces se originen.
- La asignación parcial supone que el gasto en impuesto declarado para un período debe ser igual al impuesto por pagar en ese período, por ende, sólo las diferencias temporales importantes y no periódicas deben dar lugar al reconocimiento de los impuestos diferidos.

2. Método del diferido y método de la deuda.

Según este método, el importe del impuesto sobre la renta diferido se basa en las tasas de impuesto vigente en la fecha en la que se originan las diferencias temporales sin hacer ajuste alguno por los cambios posteriores en las tasas de impuestos ni las nuevas tasas que se impongan.

3. Método del pasivo basado en el balance general

El método del pasivo basado en el balance general, o denominado también como método Activo-Pasivo, es el método para reconocer y contabilizar el impuesto sobre la renta diferido, y se centra en analizar las diferencias entre el valor en libros y la base fiscal de los activos y pasivos. Dichas diferencias son llamadas diferencias temporarias, las cuales dan origen a determinar el impuesto diferido.

La característica para determinar una diferencia temporaria, y por ende un activo o pasivo por impuesto diferido es “el tiempo”, es decir el ejercicio contable o periodo de imposición en que se reconocen por ambos (activo o pasivo), el ingreso y el gasto.

4. Base fiscal de los activos y pasivos

La base fiscal de un activo o pasivo es de gran importancia en el estudio del impuesto sobre la renta diferido, ya que es el “concepto clave” que permite la correcta determinación de las diferencias temporarias, tanto imponibles como deducibles; es decir, es el punto de partida para el cálculo y contabilización de los pasivos y activos por impuesto diferido.

La definición general de base fiscal de un pasivo o activo es:

“El importe atribuido, para fines fiscales, ha dicho pasivo o activo” ; a partir de ello, se deducen dos definiciones específicas:

- Base fiscal de un activo
- Base fiscal de un pasivo

- **Base fiscal de un activo**

La base fiscal de un activo es el importe que será deducible de los beneficios económicos que, para efectos fiscales, obtenga la entidad en el futuro, cuando recupere el importe en libros de dicho activo.

Según el párrafo anterior, la base fiscal es el costo del bien menos cualquier valor deducible de acuerdo a los lineamientos fiscales aplicables a dicho bien, entre los cuales se pueden mencionar las depreciaciones, estimaciones: labores, por cuentas incobrables, por daños y obsolescencia en inventarios.

- **Base fiscal de un pasivo**

La base fiscal de un pasivo es igual a su importe en libros menos cualquier importe que, eventualmente, sea deducible fiscalmente respecto de tal partida en períodos futuros. Es decir que, para determinar la base fiscal de un pasivo se le debe deducir a su valor en libros la cantidad que en ejercicios futuros las autoridades fiscales aceptarán como deducibles, ya sea como un costo o gasto para efectos de la determinación de la renta imponible, cuando el valor del pasivo se cancele.

5. Diferencias en el tiempo

En ocasiones, la Ley de Impuesto Sobre la Renta no concuerda con los lineamientos de la técnica contable, desatendiendo las situaciones reales que ocurren en la operación de los negocios, lo que resulta improbable esperar que la cifra de impuesto sobre la renta esté en relación directa con la utilidad contable.

La contabilización del efecto impositivo se puede fundamentar teóricamente según dos enfoques:

- Enfoque basado en la cuenta de resultados: contempla las diferencias entre ingresos, costos, gastos contables y fiscalmente. Dichas diferencias pueden ser “temporales” o “permanentes”.
- Enfoque basado en el balance: contempla las diferencias entre las valoraciones contables y fiscales de los elementos de activo y pasivo, dichas diferencias son denominadas “temporarias”.

En base a lo antes mencionado, las diferencias entre la utilidad contable y la utilidad gravable pueden dividirse en las siguientes categorías:

- Diferencias permanentes
- Diferencias temporales
- Diferencias temporarias

a) Diferencias permanentes

Conocidas también como “diferencias definitivas”, se caracterizan principalmente porque no se revierten, ni en el período en que se originan, ni en posteriores, estas son causadas por partidas que:

- Entren en la utilidad financiera pero nunca en la utilidad gravable
- Entren en la utilidad gravable pero nunca en la utilidad financiera

En base a lo antes expuesto, las diferencias permanentes no son más que las originadas por disposiciones legales que se declaran como no gravables o exentos a ciertos ingresos y se declaran como no deducibles a ciertos gastos; es decir, estas diferencias provienen de diferencias existentes entre los criterios contables y fiscales para el reconocimiento de ingresos y gastos, los cuales no compatibilizarán en ningún período.

b) Diferencias temporales

Las diferencias temporales en el estado de resultados: “Son diferencias entre la utilidad fiscal y la contable, que se originan en un período y se revierten en otro u otros posterior”. Es decir, las diferencias temporales son aquellas que se originan cuando los ejercicios en los cuales son reconocidos contablemente los ingresos, costos y/o gastos, difieren de los ejercicios en los cuales las mismas transacciones son reportadas para efectos fiscales, dando como resultado una diferencia entre la utilidad contable y la utilidad gravable; también puede darse el caso de que el período de reconocimiento, tanto ingresos o gastos coincidan, pero dicho reconocimiento sea en una cuantía diferente, lo cual también originará diferencias temporales.

Existen dos tipos de diferencias temporales:

- Las originadas por los ingresos
- Las generadas por los gastos.

En relación a esto, ciertas diferencias temporarias surgen cuando los gastos o los ingresos ordinarios se registran contablemente en un período, mientras que se computan fiscalmente en otro. Tales diferencias temporarias son conocidas con el nombre de diferencias temporales.

c) Diferencias temporarias

Conforme al método del pasivo basado en el balance, las diferencias temporarias son las que surgen al comparar el valor en libros de los activos o pasivos con su respectivo valor para fines de impuestos las que motivan la aparición de activos o pasivos por impuesto diferido.

En todos los casos que existan diferencias temporales se producen diferencias temporarias, es decir, tanto las diferencias temporales como las temporarias dan lugar a pasivos y activos por impuesto diferido. Es evidente que el concepto de diferencia temporaria (en los activos y pasivos del balance) es más amplio que el de diferencia temporal (en los ingresos, costos y gastos de la cuenta de resultados), puesto que al reconocer contablemente los efectos de las diferencias temporarias permite la contabilización de activos y pasivos fiscales en situaciones donde no existen diferencias temporales.

Las diferencias temporarias pueden ser de dos tipos:

- Diferencias temporarias imponibles
- Diferencias temporarias deducibles

a. Diferencias temporarias imponibles

“Son aquellas diferencias temporarias que dan lugar a cantidades imponibles al determinar la utilidad o pérdida fiscal correspondiente a periodos futuros, cuando el importe en libros del activo sea recuperado o el del pasivo sea liquidado”. Este tipo de diferencias dará lugar a un pago mayor en concepto de impuesto sobre la renta corriente en periodos futuros, producto de gastos no deducibles o ingresos gravables.

b. Diferencias temporarias deducibles

“Son aquellas diferencias temporarias que dan lugar a cantidades que son deducibles al determinar la ganancia o pérdida fiscal correspondiente a periodos futuros, cuando el importe en libros del activo sea recuperado o el del pasivo sea liquidado”. Estas diferencias se generarán al momento de revertirse un pago menor en concepto de impuesto sobre la renta corriente, puesto que disminuirán la renta imponible, ya sea aumentando los costos o gastos deducibles o disminuyendo los ingresos gravables.

c. Origen y reversión de las diferencias temporarias

Las diferencias temporarias presentan dos situaciones:

- Diferencia de origen: Una diferencia de origen es una diferencia temporaria inicial entre el valor en libros y la base fiscal de un activo o pasivo, independientemente de que la base fiscal exceda o sea excedida por la base de contabilidad.
- Diferencias de reversión: Ocurre cuando se eliminan las diferencias temporarias originadas en periodos anteriores y se elimina el efecto de impuestos en la cuenta de impuestos diferidos.

d. Reconocimiento de pasivos y activos por impuesto diferido

Cuando existen diferencias temporarias, ya sean imponibles o deducibles, debe de reconocerse un activo o pasivo por impuesto sobre la renta diferido cuando la recuperación o liquidación del importe en

libros de un activo o pasivo de lugar a pagos futuros mayores o menores, de los que se tendría si tal recuperación o liquidación no tuviera consecuencias fiscales.

- Pasivos por impuestos diferidos

Son las cantidades de impuestos sobre las utilidades a pagar en periodos futuros, relacionados con las diferencias temporarias imponibles. Un pasivo por impuesto sobre la renta diferido representa un aumento en la cantidad de impuestos a pagar en años futuros como resultado de las diferencias temporarias imponibles que existen al final de un ejercicio corriente.

- Activos por impuestos diferidos

Son las cantidades de impuestos sobre las utilidades a recuperar en periodos futuros, relacionados con diferencias temporarias deducibles, o sea, disminuyen dicho impuesto en ejercicios futuros.

Se reconocerá un activo por impuesto sobre la renta diferido en la medida en que resulte probable que la entidad disponga de utilidades fiscales futuras contra las que cargar esas diferencias temporarias deducibles.

La reversión de las diferencias temporarias deducibles dará lugar a reducciones en la determinación de las utilidades fiscales de periodos posteriores. No obstante, los beneficios económicos, en forma de reducciones en pagos de impuestos, llegarán a la entidad sólo si es capaz de obtener ganancias fiscales suficientes como para cubrir las posibles deducciones.

e. Medición del Impuesto sobre la Renta Diferido

Los activos y pasivos de tipo fiscal diferidos a largo plazo deben medirse según las tasas que vayan a ser de aplicación en los periodos en los que se espere realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa y tasas impositivas que se hayan aprobado, o estén a punto de aprobarse, en la fecha del balance. La medición de los activos y los pasivos por impuestos diferidos debe reflejar las consecuencias fiscales que se derivarían de la forma en que la empresa espera, a la fecha del balance, recuperar el valor en libros de sus activos o liquidar el valor en libros de sus pasivos.

El impuesto diferido se mide a partir de las diferencias temporarias entre la base fiscal y el valor en libros de los activos y pasivos, ya sean imponderables o deducibles, y a esto aplicando la tasa de impuesto vigente, lo que representa un efecto impositivo. Además se debe considerar si es probable que la utilidad gravable estará disponible para contraponer las reversiones de diferencias temporarias deducibles. Sin embargo, el importe en libros de un activo por impuestos diferidos debe someterse a revisión en la fecha de cada balance.

c) Sección 3 Presentación de Estados Financieros

Cuando se habla de la aplicación contable con referencia a NIIF para PYMES es imprescindible el mencionar la sección 3 Presentación de Estados Financieros, ya que es la base para toda empresa en la presentación razonable, la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad formando parte de los requerimientos para el cumplimiento contable.

La revelación razonable requiere la representación fiel de los efectos de las transacciones, otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos establecidos en la sección 2 Conceptos y Principios Generales de las NIIF para PYMES.

Una entidad cuyos estados financieros cumplan con esta normativa efectuará en las notas una declaración, explícita y sin reservas de dicho cumplimiento, por lo tanto deben estrictamente cumplir con todos los requerimientos y no solo mencionar que se están cumpliendo.

d) Sección 10 Políticas Contables, Estimaciones y Errores

Como en todo estudio es imprescindible realizar un enlace de relaciones en la normativa técnica y es por ello que hablaremos un poco de las políticas contables, estimaciones y errores los cuales los tratan la sección 10 de las NIIF para PYMES.

Esta sección proporciona una guía la cual es de mucha utilidad en la aplicación de las políticas contables que se usan en la preparación de estados financieros. También abarca los cambios en las estimaciones contables y correcciones de errores en estados financieros de periodos anteriores.

Se puede mencionar que las políticas contables son principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros. Hay

que aclarar que queda a juicio de cada empresa la implementación de cada política contable de acuerdo a las transacciones, u otro suceso o condición, que afecte contablemente y que dé lugar a información que sea:

- a. Relevante para las necesidades de toma de decisiones económicas de los usuarios
- b. Fiable, en el sentido de que los estados financieros representen fielmente la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad;
- c. Reflejen la esencia económica de las transacciones o sucesos y condiciones

1.3 Marco Legal

a) Aplicación de Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria

Como el tema en estudio es el Análisis sobre el impacto financiero y fiscal de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria y su incidencia contable según las NIIF para PYMES; por tal motivo se ha tomado como base y referencia legal.

Esta ley establece y regula los actos, procedimientos a realizar tanto por el patrono como por el trabajador permanente cuando este decida renunciar a sus labores e interrumpir el contrato de trabajo, otorgándole el patrono una compensación de tipo económica es decir en dinero.

A continuación traemos los artículos de la ley para ser analizados:

- OBJETO

El objeto de la ley en referencia se encuentra regulado en el Art. 1 el cual establece las condiciones bajo las cuales las y los trabajadores permanentes que laboren en el sector privado, e instituciones autónomas que generen recursos propios y cuyas relaciones laborales se rigen por el Código de Trabajo, aun cuando no se mencionen en esta ley, se incluyen el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y la Comisión

Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa; gozarán de una prestación económica por la renuncia voluntaria a su empleo.

Según este artículo nada más a esas instituciones y sectores legislará, las otras que no se mencionen seguirán por las leyes secundarias que las rigen hasta el momento; y en todo caso pueden avocarse al Código de Trabajo ya que es la ley principal.

Además se menciona en el Art. 1 una prestación, la cual será fijada en relación a la antigüedad y a los salarios que devengaren las y los trabajadores, y deberá ser cancelada por los empleadores en la forma prevista según la Ley Reguladora para la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.

- **OBLIGACIÓN DE PREAVISO**

El Art. 2 menciona que para tener derecho a la prestación económica regulada en la presente Ley, será obligación dar un preaviso por escrito al patrono, con una antelación de treinta días a la fecha en que se hará efectiva la renuncia, en el caso de directores, gerentes, administradores, jefaturas y trabajadores especializados.

Los trabajadores que no estén contemplados en el inciso anterior, deberán dar el preaviso con una antelación de quince días.

A los efectos de esta ley, se entenderán como trabajadores especializados, aquellos que, para el desempeño del puesto de trabajo al que están renunciando, hubieren recibido capacitación especial a cargo del empleador, en los últimos doce meses.

El preaviso regulado en esta ley no será equivalente a la renuncia, debiendo esta última presentarse según lo dispuesto en el artículo siguiente, quedando a opción del trabajador si presenta la renuncia junto al preaviso.

- **RENUNCIA**

Art. 3.- La renuncia voluntaria deberá constar por escrito, debidamente firmada por el trabajador o trabajadora, y acompañada de copia de su documento único de identidad, y constar en hojas proporcionadas por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión

Social, o sus dependencias departamentales, o en hojas proporcionadas por los jueces de primera instancia con jurisdicción en materia laboral, en las que se hará constar la fecha de expedición y siempre que hayan sido utilizadas el mismo día o dentro de los diez días siguientes a esa fecha, o en documento privado autenticado.

La renuncia produce sus efectos sin necesidad de aceptación del empleador. La negativa de éste a pagar la correspondiente prestación constituye presunción legal de despido injusto. En caso de incapacidad total y permanente o de muerte de la o el trabajador, éste o sus beneficiarios tendrán derecho a la prestación que recibiría la o el trabajador, en el caso de renuncia voluntaria.

- **NEGATIVA A RECIBIR LA RENUNCIA**

Art. 4.- El empleador, estará obligado a recibir tanto el preaviso como la renuncia, debiendo entregar al renunciante, constancia del día y hora de la presentación. En caso que el empleador se negare a recibir la renuncia o entregar la constancia referida, el renunciante acudirá a la sección respectiva del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

La sección citará con señalamiento de día y hora al empleador para notificarles la decisión del trabajador de renunciar; de esta diligencia se levantará acta que firmará el trabajador y el empleador, y si no pudieren o no quisieren firmar, se hará constar esta circunstancia; y se tendrá por interpuesta la renuncia a partir de la fecha de la comparecencia del trabajador.

- **TIEMPO MÍNIMO DE SERVICIO**

Art. 5.- Para que las y los trabajadores tengan derecho a la prestación económica regulada en la presente ley, deberán tener por lo menos, dos años de servicio continuo y efectivo par a un mismo empleador.

Por lo tanto la antigüedad de las y los trabajadores se calculará a partir de la fecha en la que efectivamente se inició la prestación de los servicios, aun cuando el otorgamiento del contrato por escrito sea posterior al inicio de las labores.

- **CONTINUIDAD DE LAS LABORES**

Art. 6.- Se entenderá que la continuidad del trabajo no se interrumpe en aquellos casos en que se suspende el contrato de trabajo, en consecuencia dichas suspensiones no afectarán la antigüedad de las y los trabajadores, para el goce de la prestación establecida en la presente ley.

Para los efectos de esta ley, la celebración periódica y continua de los contratos de trabajo no afectará el cómputo de la antigüedad del trabajador. Salvo que entre cada contratación haya mediado el pago de una prestación económica motivada por la finalización del mismo, siempre que el pago haya sido aceptado voluntariamente por el trabajador, cumpliendo con los requisitos que establece el inciso segundo del artículo 402 del Código de Trabajo, en cuyo caso, se entenderá interrumpida la antigüedad y ésta se contará a partir del último pago realizado.

- **EXENCIÓN TRIBUTARIA**

Art. 7.- La compensación económica que se pague al trabajador como consecuencia de las regulaciones establecidas en la presente Ley, estará exenta del pago del Impuesto sobre la Renta.

- **PRESTACIÓN ECONÓMICA POR RENUNCIA**

Art. 8.- Las y los trabajadores permanentes que renuncien a su empleo, a partir de los dos años, recibirán una prestación económica equivalente a quince días de salario básico por cada año de servicio.

Para los efectos del cálculo de la prestación económica a que se refiere el inciso anterior, ningún salario podrá ser superior a dos veces el salario mínimo diario legal vigente correspondiente al sector al que corresponda la actividad económica del empleador.

Los empleadores deberán cancelar esta prestación económica, dentro de los quince días posteriores a la fecha en que se haga efectiva la renuncia.

- **PAGO DE VACACIÓN Y AGUINALDO AL RENUNCIAR**

Art. 9.- Las y los trabajadores que renuncien a su empleo, tendrán derecho a recibir, además de la prestación regulada en esta ley, el aguinaldo y vacación anual remunerada completa o proporcional, según corresponda, y el empleador está obligado a cancelar estas prestaciones, en la misma forma y plazo establecidos en esta ley, observándose las reglas de la prescripción contenidas en el Código de Trabajo.

- **MULTIPLICIDAD DE RENUNCIAS**

Art. 13.- En aquellos casos en que se produzcan multiplicidad de renunciaciones bajo el amparo de la presente Ley, el empleador podrá diferir el pago de la compensación económica hasta en doce meses, mediante pagos mensuales hechos a cada trabajador, previa resolución de la Dirección General de Trabajo, la cual tendrá fuerza ejecutiva según lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.

Se entenderá como multiplicidad de renunciaciones, aquella situación en la que se iguale o supere el tres por ciento de las y los trabajadores que aparecen como cotizantes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, y que hayan manifestado su voluntad de retirarse de la empresa, dentro del mismo mes calendario. Asimismo, se entenderá como multiplicidad de renunciaciones cuando las mismas iguale o superen el diez por ciento de las y los trabajadores que aparecen como cotizantes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, dentro de un mismo año calendario.

Para el caso de empresas que tengan diez o más trabajadores o trabajadoras, se aplicará la forma de pago antes descrita.

b) La Constitución de la República y la relación con la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria

La Constitución de la República en su Art. 1 establece que El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común. En consecuencia, es obligación del Estado asegurar a los habitantes de la República, el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social.

La principal relación de la Ley Reguladora para la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria y la de la Constitución de la República se origina en la regulaciones que esta establece en los artículos 38 ordinal 12° y 252, referente al pago de una prestación económica a los trabajadores permanentes que interpongan su renuncia, el ordinal está redactado para que la aplicación de la prestación se regule en una ley secundaria, y es así como se nace dicha Ley.

c) La Ley de Impuesto sobre La Renta y la relación con la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria en el impacto económico de las empresas call center.

Entre las facultades de la Ley de Impuesto sobre la Renta son las de regular a los sujetos pasivos o contribuyentes que se encuentren obligados al pago del impuesto sobre la renta por los ingresos obtenidos en un ejercicio o período de imposición de que se trate ya sean estas personas naturales o jurídicas.

La principal relación de la Ley Reguladora para la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria y la Ley de Impuesto sobre la Renta son:

- 1) Por la provisión contable del gasto por retiro voluntario, y
- 2) La exención que establece en el Art. 7.- la Ley Reguladora por Renuncia Voluntaria por la prestación económica pagada a los trabajadores.

Relación de la Sección 29 Impuesto a las ganancias, el Impuesto diferido y su aplicación con el Impuesto sobre la Renta son la evidencia de las numerosas discrepancias entre la normativa contable aplicable y el marco jurídico tributario que define el cálculo del Impuesto sobre la Renta, hacen necesario el análisis del tema de impuesto diferido ya que es necesario tomar en consideración la normativa tributaria que rige el tratamiento y registro de las transacciones relacionadas con activos, pasivos, ingresos, costos y gastos.

Discrepancias que generan como resultado diversos tipos de diferencias entre las bases de cálculo del impuesto sobre la renta para fines financieros y fines fiscales. Estas diferencias, cuantiosas en muchos casos, en la forma de clasificar registrar e interpretar las transacciones, también nos dan la pauta para incluir cierto grado elevado de importancia al cálculo exacto de los pasivos y activos por impuesto diferido mediante mecanismos de control interno que nos permitan conciliar y evidenciar las diferencias existentes entre bases contable y financiera para el cálculo de impuestos.

El Art. 29 numeral 2) inciso 2° establece que las cantidades pagadas por indemnizaciones laborales por despido y las bonificaciones por retiro voluntario, cumpliendo con lo establecido en el artículo 4 numeral 3) inciso segundo de la Ley de Impuesto sobre la Renta; así como las indemnizaciones por causa de muerte, accidente, incapacidad o enfermedad, serán deducibles como gasto del impuesto sobre la renta.

Cabe mencionar que en el Art. 29-A numeral 22) establece que no serán deducibles los gastos por castigos o provisiones de cualquier naturaleza contenidos en principios y normas contables o normas emitidas por entes reguladores, por lo que la presente ley no permita expresamente su deducción.

Relacionando ambos artículos queda establecido que la deducción del gasto contra provisión contable por retiro voluntario será deducible de renta según las condiciones siguientes:

- 1) Si en el año que se provisione el gasto se retira algún empleado según el Art. 29 numeral 2) inciso 2° será deducible de renta.
- 2) Si en el año que se provisione el gasto por retiro voluntario ningún empleado se retire, dicho gasto será no deducible según el Art. 29-A numeral 22).
- 3) Si en el año que se provisione el gasto se retira un empleado pero dicha provisión es más alta de lo que se pagó en concepto de retiro voluntario, el gasto será en parte deducible y en parte no deducible y se tendrá que llevar un cuadro anexo para llevar el control de esa provisión.

d) Código de Trabajo de El Salvador y la relación con la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria como ley primaria.

El Código de Trabajo tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la Sección Segunda Capítulo II del Título II de la Constitución de la República de El Salvador.

La relación del Código de Trabajo y la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria está comprendida en los Art. 9, 10, 12 y 16, en el cual se establece que lo que no regule el decreto 592 quedara sujeta a las disposiciones del Código de Trabajo.

e) Los call center y la problemática laboral con la entrada en vigencia de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria

En El Salvador existen muchas empresas que prestan este tipo de servicios y han sido un segmento muy dinámico en relación al sector de servicios empresariales a distancia; empresas de categoría mundial como: Stream Global Center, Sykes, Teleperformance, Ria, Benson Communications, Atento y Transactel, son algunas de las compañías que se han establecido en el país para proveer servicios a clientes en el exterior, el teléfono ha sido un medio de contacto por excelencia en relaciones negocio y cliente, las comunicaciones corporativas se han concentrado principalmente en torno a la telefonía y otra tecnología asociada.

Los call center en El Salvador iniciaron su existencia en el año 1999 básicamente como nuevas funciones que ejercían las empresas interesadas en las ventas por teléfono o bien la atención a sus clientes (ejemplo típico: las compañías de aviación). Poco tiempo después, este servicio fue ofrecido como outsourcing por nuevas empresas que se dedicaban íntegramente a desarrollar las diversas prácticas del call center. Las empresas de este nuevo segmento han sido las verdaderas propulsoras de la internacionalización de esta industria.

Los call center mostraron la oportunidad de prestar servicio inmediato al cliente a través del teléfono, al principio eran únicamente informativos y tenían un carácter de servicio adicional a la oferta principal del producto; Posteriormente se expandió considerablemente debido a dos factores:

- a) Fuerte Competencia: que convirtió un servicio de lujo en un canal habitual y necesario de contacto con el cliente.
- b) Fuerte demanda del cliente particular: que cada vez gozaba de menos tiempo de ocio y por tanto le da más valor al tiempo libre.

El segundo paso en la evolución fue la integración telefónica por computadora, que son un conjunto de técnicas que hacen posible el dialogo entre dos mundos tradicionalmente separados, la voz y los datos. Las personas que contestan llamadas en un call center reciben el nombre de agente teleoperador, y tienen la capacidad de contestar, atender y asesorar las inquietudes de los usuarios-clientes. Actualmente en El Salvador existen varias empresas que brindan el servicio de call center, y los empleados de estos, son muy jóvenes, otro dato importante que hay que saber de este tipo de empresas son las jornadas de trabajo las cuales oscilan de 4, 6 y 8 horas; este tipo de horario permite a la vez que el empleado pueda seguir estudiando.

Las empresas call center prestan servicios que cada vez más empresas de otros rubros solicitan, teniendo entre sus actividades el atender consultas, quejas, operar de bancos, comprador de productos o para contratar servicios, por lo que la atención de estas llamada es muy importante porque de la atención que se le dé al cliente depende la fidelidad o el rechazo del producto o servicio que se ofrezca. El poder manejar quejas del cliente es una tarea muy dura y crucial para el funcionamiento de este negocio, por lo que encontrarse gente que pueda atender el teléfono no resulta sencillo; es por ello que el personal de estas empresas debe especializarse y estar en un constante entrenamiento para así poder desempeñar sus labores diarias.

La esencia del proceso de trabajo es una tele negociación entre el usuario telefónico y el tele operador que puede ser iniciada por el primero (llamadas in bond) o por el segundo (llamadas out bond). Esta tele negociación puede tener la simplicidad de una cadena de opciones rutinarias (una compra de una pizza, de un boleto, la solicitud de una información, entre otras) o bien la complejidad de una atención a un cliente que requiere asistencia técnica o que va a plantear una queja. Entre los casos extremos de complejidad se encuentran los de call center públicos de atención a necesidades de ciudadanos (información de procedimientos, localización de personas, situaciones de crisis, etc.).

La clave de la economía de un centro de llamadas radica en su estructura de costos, en la cual la parte determinante corresponde al trabajador, como se ha señalado, ello explica el rápido crecimiento que han mostrado las empresas dedicadas al negocio del tele marketing para instalar centros en regiones o países de bajos costos salariales. América Latina y el Caribe forman una reserva de trabajo competitivo para el

tele mercado de Estados Unidos, en idioma inglés pero también, recientemente, en idioma español para el mercado hispano.

Algunas leyes relacionadas a los call center y que serán estudiadas para propósitos de este trabajo son:

- Constitución de la República
- Código de Trabajo de El Salvador
- Ley de Impuesto sobre la Renta
- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria

Los call center en el ámbito social son generadores de empleo de trabajos calificados, competitivos, productivos que brindan a sus empleados salarios aceptables y horarios flexibles, para que estos puedan seguir desarrollándose académicamente y profesionalmente, contribuyen al fortalecimiento y crecimiento de la economía del país.

- Problemáticas que se generan en las empresas call center por el retiro voluntario de personal

El sector empresarial del país, pero sobre todo las micro y pequeñas empresas que abarcan más del 80 % del total de las compañías que operan en el territorio salvadoreño, perciben un duro golpe para sus economías por la resolución que emitió la Sala de lo Constitucional al dictaminar que se emitiera una ley acerca de las indemnizaciones que se darían a los trabajadores por retiro voluntario, para ello las empresas iniciaron desde el año 2014 el proceso de adecuaciones administrativas: emisión de nuevas políticas laborales, estrategias de contratación, modificación de contratos de trabajo, elaboración de partidas contables y establecimiento de una reserva de los fondos necesarios para enfrentar los desembolsos por retiro de empleados acogidos al decreto.

Entre la problemática que afectaría a las micro y pequeñas empresas, y en especial a los call center en el rubro de servicios al que se dedican serían:

- Cierre de las empresas por renuncias colectivas de los trabajadores por la nueva ley sobre el retiro voluntario.

Según declaraciones emitidas por el presidente de la Unión de la Micro y Pequeña Empresa, expresó que los más afectados con la emisión de la ley por retiro voluntario son las microempresas, ya que su capital es bajo y muchas no tienen la capacidad de pagar de inmediato las indemnizaciones, sobre todo cuando hayan renuncias colectivas de los trabajadores, a pesar de que el decreto establece que si las demandas superan el 3%, pueden ampararse al Ministerio de Trabajo y pedir un plazo de 12 meses para efectuar el pago.

Analistas económicos indican que si las empresas no buscan una buena estrategia y no se apegan a la realidad nacional, en su mayoría las pequeñas empresas, tendrían a corto plazo graves problemas.

- Quiebra técnica.

Si bien el impacto económico total del gasto por pago del beneficio por retiro voluntario en una empresa no se puede estimar, empresarios y expertos en el área aseguran que afectaría negativamente y se podría llegar a declararse en una quiebra técnica, una acción contemplada en el Código de Comercio, para lo que se tienen que celebrar audiencias en los tribunales respectivos, y como se ha visto acontecer en casos de empresas que por motivos diferentes se han tenido que declarar en quiebra, esto les ha permitido sufragar sus compromisos económicos con mayor flexibilidad.

- Fuga de trabajadores, pérdida de capital intelectual o migración de empleados hacia otras empresas, para cobrar sus indemnizaciones.

El empresario advirtió que ocurrirá un "robo de empleados" entre las empresas, ya que los mejores trabajadores no dudarán en renunciar e irse a otras empresas que les paguen mejor; o resultare que el empleado para sufragar deudas podrá andar renunciando para conseguir dinero.

En conclusión el escenario que se propicia cuando los empleados hacen uso del decreto por retiro voluntario, conlleva varias problemáticas, que se vuelven un reto para las administraciones de micro empresas, sobre todo en el aspecto financiero.

Los empresarios justifican que no hay una base numérica que mida el impacto económico que la nueva ley genera por las indemnizaciones pagadas por la empresas a los trabajadores y aclararon que el golpe que esto genera puede verse desde varias perspectivas, una de ellas son: erogación directa a través del pago y la otra, es que puede generar un canibalismo entre empresas para contratación de talentos de la competencia.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se orientó en la realización de un análisis comparativo del impacto financiero, fiscal y contable que la Ley Reguladora para la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria tiene en las empresas call center del municipio de San Salvador, a partir de su entrada en vigencia, obteniendo como resultado recurso bibliográfico para la elaboración de una guía práctica que oriente financiera, contable y fiscalmente a la minimización del impacto negativo en los flujos de efectivo, los cuales se reflejarían en los estados financieros de estas.

2.1 Tipo de Estudio

El análisis de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, su impacto financiero, fiscal y contable por la provisión a destinar y sus aspectos a tomar en cuenta contablemente bajo la sección 28 de la NIIF para Pymes en las empresas call center del Municipio de San Salvador, se desarrolló bajo el método analítico, el cual consistió en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes los elementos, observando las causas, la naturaleza y sus efectos.

La investigación se enfocó en un análisis hipotético-deductivo, partiendo de un supuesto o afirmación por demostrar, luego se estudió cada una de las variables que conforman los indicadores de cada uno de ellos con el fin de recopilar información para analizarla desde una perspectiva general con el objetivo de concluir en realidades o elementos específicos de comprobación que permitieron plantear una alternativa de solución o control de las provisiones.

El desarrollo de la investigación se basó en un estudio de tipo descriptivo y correlacional, que no solo buscó describir el impacto de la nueva ley en los call center, sino que también analizar las causas, consecuencias, características, variables y elementos relacionados que ejercieron influencia entre sí, para la creación y surgimiento de la ley vigente.

2.2 Unidades de análisis

En la elaboración del trabajo se consideraron como unidades de análisis a los gerentes financieros, administradores, contadores y encargados de los departamentos de recursos humanos de las empresas que se dedican a prestar servicios de call center ubicados en la zona central del municipio de San Salvador, ya que estos se relacionaban directamente con la problemática en estudio; es importante señalar que en virtud de la naturaleza y alcance de la temática se pudo formular una guía práctica que oriente financiera, contable y fiscalmente a las empresas call center, constituyendo así un material de consulta que puede ser de utilidad para los interesados en la materia.

2.3 Universo y Muestra

El trabajo de campo se realizó con un universo de 25 empresas call center, las cuales según el boletín estadístico llamado “Directorio Económico de Empresas 2014” de la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) correspondiente al año 2014, suman el 100% de empresas que se dedican a este rubro, en el área metropolitana de San Salvador.

La determinación de la muestra se estableció haciendo uso de la fórmula siguiente:

$$N = \frac{t^2(p \times q)}{d^2}$$

Parámetros:

t = Tamaño de la muestra

N = Población = 25

Z= Coeficiente de confianza = 1.96 se toma esta probabilidad de confianza con el objetivo de utilizar una distribución normal estándar. $P(-1.96 < z < 1.96) = 0.95$

e= Margen de error =0.05

d=100%

$$N = \frac{1.96^2(0.50 \times 0.50)}{1^2}$$

$$N = \frac{3.8426 \times 0.25}{1^2}$$

$$N = 0.9604 = 96\% \cong 100\%$$

Por lo anterior se determinó que para la ejecución de la investigación de campo se tomara el 100% de la población, es decir 25 empresas call center.

2.4 Técnicas e instrumentos utilizados

Se hizo uso de técnicas e instrumentos según se detalla a continuación:

a) Bibliográfica.

Se efectuó una recopilación bibliográfica legal y técnica. Mediante la utilización de fuentes primarias y secundarias.

b) Cuestionario.

Se diseñó un cuestionario con preguntas de opción múltiple y cerrada, las cuales se dirigieron a los gerentes financieros, administradores, contadores y encargados de los departamentos de recursos humanos.

c) Observaciones.

Se utilizó la técnica de la observación en la ejecución de la investigación, al momento de implementarse los instrumentos al interior de las entidades, su pudo apreciar y considerar aspectos y datos relevantes que brindaron más elementos al presente trabajo de investigación.

d) Análisis e interpretación.

Se procedió a analizar e interpretar la información obtenida de cada pregunta formulada. Esto sirvió para llegar a la realización del diagnóstico, en el cual se describió el impacto financiero, fiscal y contable que la Ley Reguladora para la Prestación Económica por renuncia Voluntaria tiene en las empresas Call Center del municipio de San Salvador.

e) Procedimiento para la recolección de información.

La información de campo que se recolectó fue sumamente importante, ya que demostró que la temática planteada existe y que se requiere de solución y control, en los aspectos financieros, contables y fiscales. Todo esto relacionado al manejo de las provisiones según la normativa técnica NIIF para PYMES en su sección 28, beneficios a empleados.

Por tanto fue importante la realización y recolección efectiva de información con factores básicos como lo son la precisión (confiabilidad), exactitud (validez) y un mínimo de errores. Cabe mencionar que la integridad y utilidad de la investigación se vio cuando todas las condiciones antes mencionadas se lograron.

f) Análisis e interpretación de resultado

Una vez concluida la etapa de recolección de la información se procedió a trabajar en dos segmentos, lo correspondiente al conocimiento general, cruce de variables y la asociación de preguntas y respuestas relacionadas, esto para concluir con un análisis comprensivo, diseñando cuadros que reflejen cantidades y porcentajes de los resultados, con el objeto de analizar aspectos importantes que no se han considerado y que son relevantes en la temática. También se hizo presentaciones graficas de las preguntas y respuestas relacionadas entre sí, a fin de determinar si la investigación es válida.

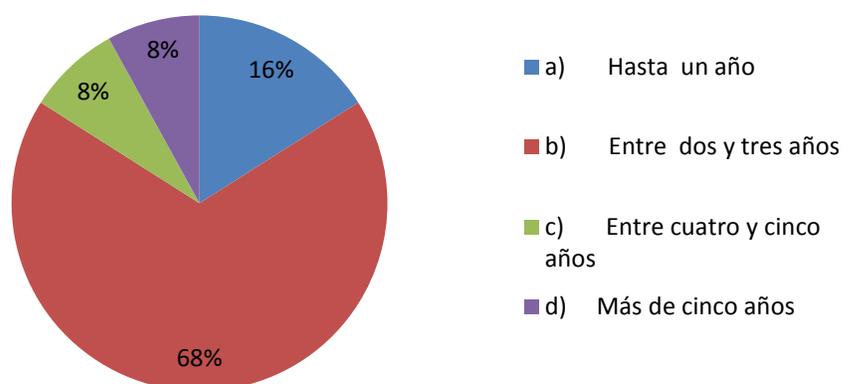
A continuación se detalla los datos de la recolección de la muestra:

✓ **Encuestas dirigida al departamento de administración y recursos humanos de las empresas call center del municipio de San Salvador.**

1. Mencione los años mínimo promedio de permanencia que tienen los empleados dentro de la empresa.

Objetivo: Conocer si es una compañía call center que ofrece estabilidad y desarrollo laboral, que la visión de la empresa sea minimizar la rotación de personal.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Hasta un año	4	16%
b) Entre dos y tres años	17	68%
c) Entre cuatro y cinco años	2	8%
d) Más de cinco años	2	8%
TOTALES	25	100%



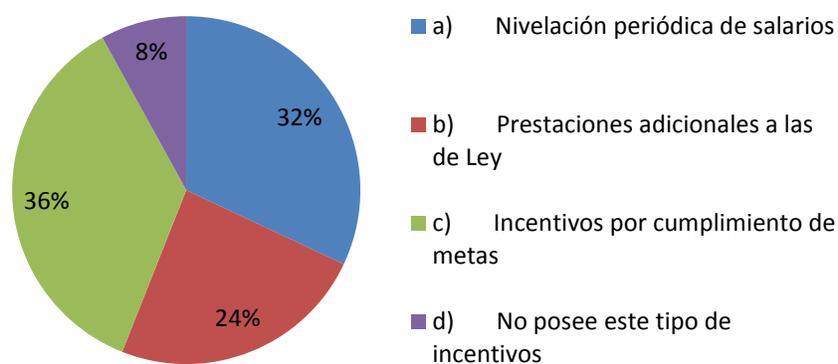
Interpretación:

Como se puede observar en el resultado de ¿cuál es el promedio en años de permanencia que tienen los empleados dentro de la empresa call center, del 100% de los encuestados se encuentra un 68% de empleados que pasan de los dos años, un 8% tiene entre cuatro y cinco, también un 8% pasa de cinco años, mientras que un 16% solo permanece un año en la empresa, con lo que se puede diagnosticar que estas empresas, tienen el problema de poder mantener a los empleados fijos, pero que se han podido mantener a flote dado que muchos consideran que es una fuente económica atractiva.

2. Señale que tipo de beneficios posee la empresa como incentivo para mantener al empleado:

Objetivo: Diagnosticar si los incentivos que se le proporcionan al empleado son de acuerdo a lo exigido, y por lo cual ambas partes se mantiene satisfechos y seguros.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Nivelación periódica de salarios	8	32%
b) Prestaciones adicionales a las de Ley	6	24%
c) Incentivos por cumplimiento de metas	9	36%
d) No posee este tipo de incentivos	2	8%
TOTALES	25	100%



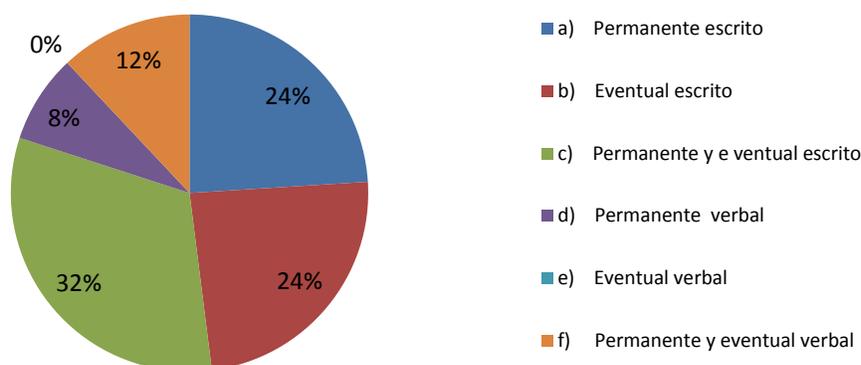
Interpretación:

En relación a la interrogante antes mencionada, se puede observar que del 100% de los encuestados; un 36% recibe incentivo por cumplimientos de metas, también 24% mencionó que poseen incentivos adicionales a los de Ley, un 32% dijeron que su salario es mejorado de forma periódica. A la vez, se tiene que un 8% de los encuestados manifestaron que no poseen ningún tipo de incentivos por el trabajo que realizan y que simplemente son contratados por un salario fijo, bajo un régimen jerárquico autoritario que caracterizan a este tipo de empresas en el país. Se puede aseverar que este sector está en auge de crecimiento y desarrollo constante, por lo que están comprometidos a mantener una excelente calidad en el servicio que ofrecen.

3. ¿Qué tipo de contrato se utiliza en la empresa para iniciar un vínculo laboral?

Objetivo: Identificar el tipo de personal que maneja la empresa para la ejecución de sus operaciones.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Permanente escrito	6	24%
b) Eventual escrito	6	24%
c) Permanente y eventual escrito	8	32%
d) Permanente verbal	2	8%
e) Eventual verbal	0	0%
f) Permanente y eventual verbal	3	12%
TOTALES	25	100%



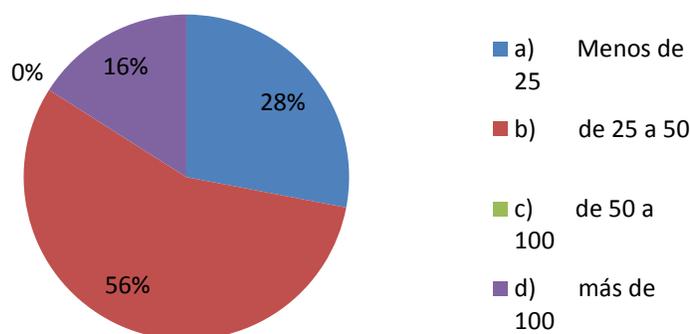
Interpretación:

Con respecto a conocer los tipos de contratos que los Call Center utilizan para iniciar un vínculo laboral, los empresarios y administradores encuestados, diversificaron sus respuestas, y se puede observar que un 32% mencionó que el contrato que ellos utilizan es el permanente y eventual escrito. Mientras que un 12% aseguró que ellos utilizan el contrato permanente y eventual de forma verbal y que no llevan ningún tipo de formalidad en las contrataciones, pero responden por sus empleados como lo estipula la Ley, también el 24% utiliza el contrato permanente escrito y otro 24% utiliza el contrato eventual escrito y solo un 8% utiliza el contrato permanente verbal; o sea que los empleados a pesar de que sus labores no están comprometidos con un documento legal, las empresas asumen toda responsabilidad social, ante cualquier circunstancia que lo amerite.

4. Indique el número de empleados con los que cuenta la empresa:

Objetivo: Identificar el tamaño de la compañía y la importancia de su intervención en la economía nacional.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Menos de 25	7	28%
b) de 25 a 50	14	56%
c) de 50 a 100	0	0%
d) más de 100	4	16%
TOTALES	25	100%



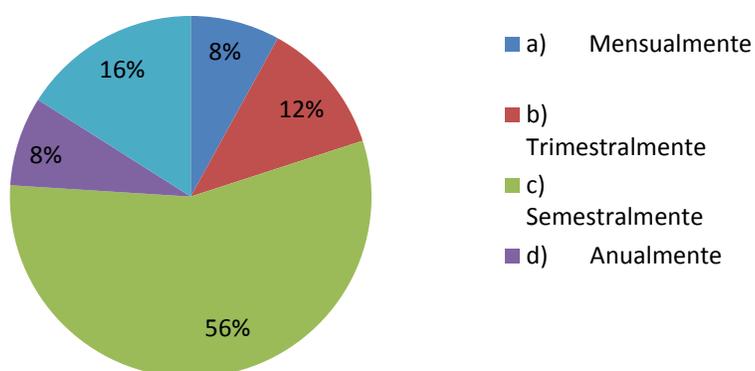
Interpretación:

En el resultado anterior se puede observar que el 56% de los encuestados, pertenecen a empresas consideradas como medianas empresas por poseer más de 25 empleados activos, un 28% mencionó que pertenecen a empresas muy pequeñas por poseer menos de 25 empleados, y solo un 16% manifestó que representan empresas con más de 100 empleados, por lo que se puede determinar que para estas empresas cada día que pasa es un reto grande, las empresas Call center se hacen cada vez más fuertes y esto depende únicamente de la calidad del servicio que estas proporcionan, y es de allí donde se da la necesidad de adicionar personal nuevo y mantenerlo bien capacitado, para seguir siendo un negocio atractivamente competitivo.

5. Mencione la frecuencia con que se contrata personal operativo en la empresa:

Objetivo: Demostrar el nivel de responsabilidad que se tiene con los empleados, midiendo la frecuencia de rotación de los mismos.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Mensualmente	2	8%
b) Trimestralmente	3	12%
c) Semestralmente	14	56%
d) Anualmente	2	8%
e) Más de un año	4	16%
TOTALES	25	100%



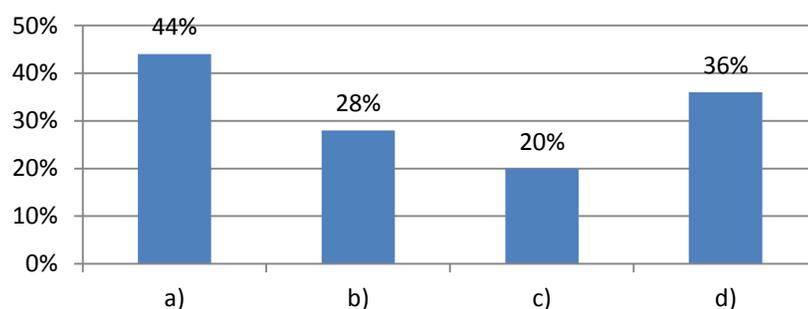
Interpretación:

En relación a la pregunta ¿Con que frecuencia se contrata personal operativo en la empresa? el 56% de los encuestados respondió que el promedio de contratación es aproximadamente de seis meses, el 12% afirmó que se contrata personal cada tres meses, el 8% señaló que cada mes, otro 8% dijo que cada año, pero un 16% sostuvo que casi no hay cambio de personal y que a lo sumo se está contratando nuevos empleados aproximadamente al año o más. Se puede decir que las empresas call center, están tomando rol de empresas serias, que respetan al empleado y que cumplen el Código de Trabajo, manteniendo de esa forma la antigüedad de los empleados evitando la pérdida de tiempo y dinero en capacitar a personal nuevo.

6. ¿En qué estatus se encuentra el reglamento interno de trabajo de la empresa?

Objetivo: Evaluar la responsabilidad de la empresa en el cumplimiento de la elaboración de los manuales y controles internos que Ley establece.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) En borrador	11	44%
b) En borrador y en revisión por el MT	7	28%
c) Inscrito en el Ministerio de Trabajo	5	20%
d) No se posee	9	36%



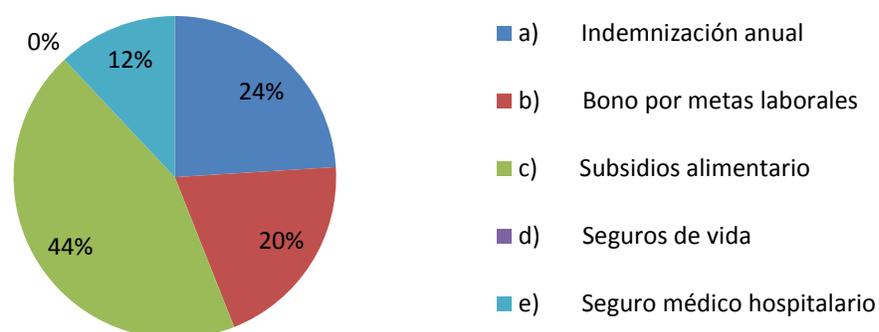
Interpretación:

Según los administradores de las empresas encuestadas un 44% manifestó que el reglamento interno laboral aun lo mantienen en formato de borrador y que aún no han presentado ningún documento en el Ministerio de Trabajo para legalizar dicho documento, y que ninguna entidad se lo ha solicitado, el 36% menciona que no poseen reglamento laboral y que hasta el momento no se les ha obligado a tenerlo, el 28% ya dio sus primeros pasos, y el reglamento interno ya se encuentra en proceso de amparo por el Ministerio de Trabajo, por lo cual ya están utilizando el borrador. Y solo el 20% ya lo utilizan legalmente, pues ya lo tienen registrado y aceptado por el Ministerio de Trabajo. Esto es favorable para ambas partes (trabajador y empleado) porque se obtienen beneficios sustanciales.

7. ¿Qué tipo de políticas de remuneración posee la empresa?

Objetivo: Analizar el método que la empresa emplea para mantener a su personal satisfecho e incentivado para realizar mejor sus labores diarias.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Indemnización anual	6	24%
b) Bono por metas laborales	5	20%
c) Subsidios alimentario	11	44%
d) Seguros de Vida	0	0%
e) Seguro Médico Hospitalario	3	12%
TOTALES	25	100%



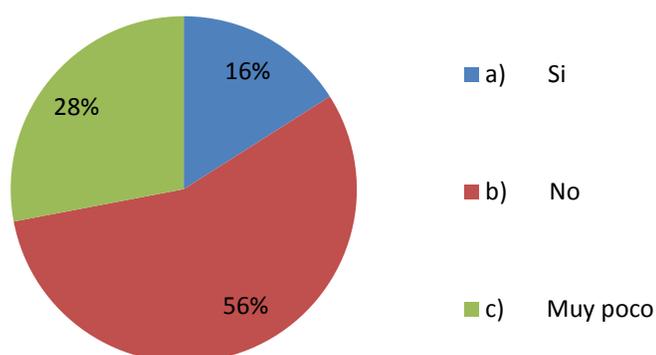
Interpretación:

Para la anterior interrogante un 44% manifestó que reciben subsidio de tipo alimenticio; un 24% dijo que reciben indemnización anual, mientras que un 20% manifestó recibir bonificación por cumplimiento de metas; y un 12% goza de un seguro hospitalario; y esto hace que el personal mantenga una antigüedad laboral, que beneficia al empresario a incrementar más sus ventas. Por lo que los call center han tomado control de buena parte de la economía Nacional generando más empleo en especial a los jóvenes que inician vida laboral.

8. Con la creación y emisión de Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, ¿Considera que las finanzas de la empresa han sido afectadas negativamente?

Objetivo: Reconocer si los call center han sido afectados negativamente en sus finanzas con la nueva Ley.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	4	16%
b) No	14	56%
c) Muy poco	7	28%
TOTALES	25	100%



Interpretación:

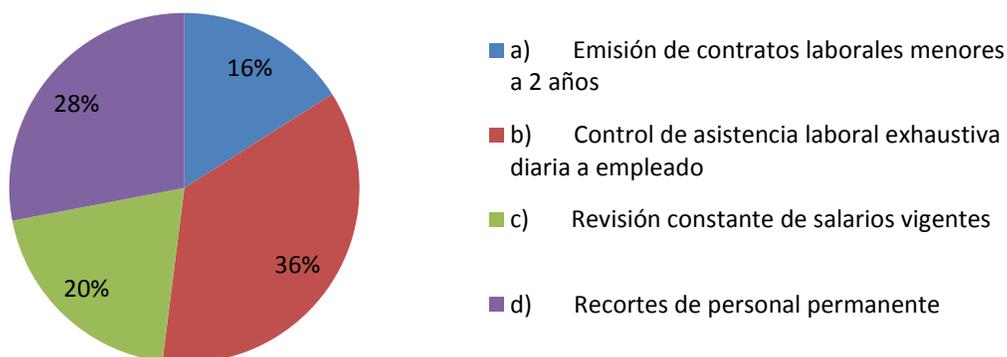
En relación a la afectación de las finanzas por la entrada en vigencia de la nueva ley laboral, el 56% de los encuestados respondió que no han sido afectados financieramente ya que es una obligación antigua pagar o reservar la compensación económica que le corresponde a los empleados, y muchas empresas se dan la tarea de indemnizar al trabajador anualmente, estas empresas creen que pagar ahora sirve más que guardar para mañana, y de esta manera ayudan al trabajador y se ahorran problemas de tener dinero ajeno, el 28% de los encuestados creen que ha sido poco la afectación de las finanzas que han sufrido las empresas, porque son muy pocos empleados que han renunciado a su puesto de trabajo y se han amparado a la Ley.

Un 16% consideran que sí ha sido afectada la empresa con esta Ley, dado que no están preparadas para realizar pagos por indemnización, porque no tienen reservas de dinero y tendrán que buscar financiamiento al exterior para hacerle frente a este tipo de eventualidades. Estas empresas no poseen liquidez y usualmente poseen pocos empleados.

9. Ante la entrada en vigencia de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, señale las políticas o medidas laborales que se han implementado en la empresa:

Objetivo: Establecer si la empresa, a raíz de la entrada en vigencia de la nueva ley, ha implementado nuevas políticas para salvaguardar su administración de personal.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Emisión de contratos laborales menores a 2 años	4	16%
b) Control de asist. laboral exhaustiva diaria a empl.	9	36%
c) Revisión constante de salarios vigentes	5	20%
d) Recortes de personal permanente	7	28%
TOTALES	25	100%



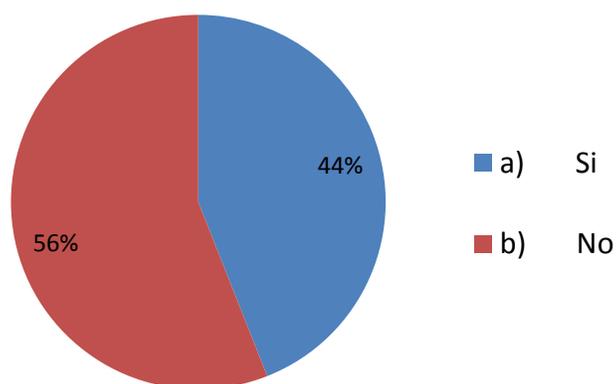
Interpretación:

Un 36% manifiesta que la empresa ha establecido un control de asistencia laboral exhaustiva diaria a empleado, mientras que un 28% considera que ha habido recortes de personal, un 20% dice que se efectúan revisiones de salarios y un 16% respondieron que se emiten contratos menores a dos años, esto para no verse afectados ante cualquier renuncia de empleados, y que pueda ocasionarles una salida de efectivo con motivo de cumplir la Ley.

10. ¿Conoce de casos de empleados de la empresa que se hayan amparado al decreto por retiro voluntario?

Objetivo: Verificar si efectivamente se han efectuado renunciaciones de empleados amparados en recibir el beneficio que otorga la Ley.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	11	44%
b) No	14	56%
TOTALES	25	100%



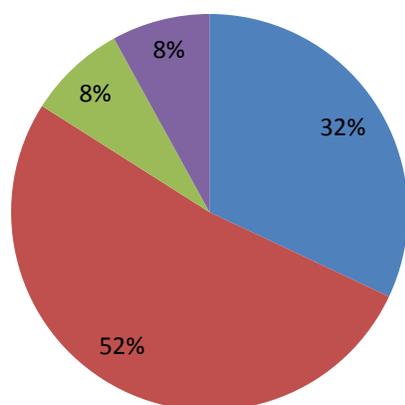
Interpretación:

Un 56% de los encuestados respondieron que aún no existen casos en los que hayan efectuado la renuncia a sus labores y que pudieran haberse acogido a los beneficios que la Ley otorga, no obstante el 44% manifiesta que ya se han dado renunciaciones y que efectivamente se han amparado a la Ley, es decir se han acogido a los beneficios que la Ley les proporciona.

11. ¿Cómo se ha preparado financieramente la empresa para cubrir el gasto de indemnización por retiro voluntario?

Objetivo: Indagar si la empresa se ha preparado financieramente para minimizar el impacto económico por retiro voluntario.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Fijación de política de ahorro bancario en un porcentaje mensual sobre los ingresos netos	8	32%
b) Establecer una cuota económica en depósito a plazo en una institución financiera	13	52%
c) Disponer de una línea o sobregiro bancario para poder cubrir retiros inesperados	2	8%
d) No se ha establecido medidas al respecto.	2	8%
TOTALES	25	100%



- a) Fijación de política de ahorro bancario en un porcentaje mensual sobre los ingresos netos
- b) Establecer una cuota económica en depósito a plazo en una institución financiera
- c) Disponer de una línea o sobregiro bancario para poder cubrir retiros inesperados
- d) No se ha establecido medidas al respecto.

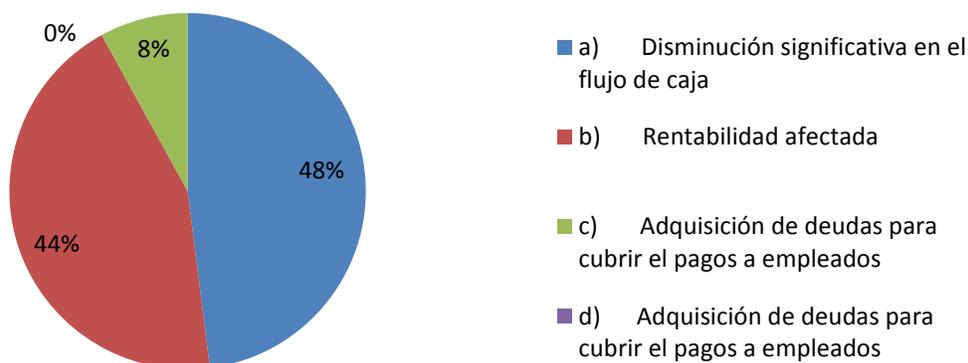
Interpretación:

El 52% de los encuestados respondieron que han establecido una cuota a plazo como depósito para hacerle frente a posibles renuncias de los empleados, mientras que un 32% ha fijado una política de ahorro bancario basándose en los ingresos netos mensuales, un 8% dice disponer de un sobregiro bancario para hacer frente a este tipo de acontecimientos y otro 8% manifiestan que no han establecido ninguna medida al respecto. Se puede observar que en su mayoría las empresas dicen estar preparadas financieramente con el propósito de mantener liquidez financiera.

**12. Si la empresa ya efectuó algún pago en concepto de “compensación económica”
¿Cuál ha sido el efecto financiero?**

Objetivo: Demostrar el grado de preparación financiera que tienen los call center para enfrentar sucesos de renuncias masivas de personal.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Disminución significativa en el flujo de caja	12	48%
b) Rentabilidad afectada	11	44%
c) Adquisición de deudas para cubrir el pagos a empleados	2	8%
d) Adquisición de deudas para cubrir el pagos a empleados	0	0%
TOTALES	25	100%



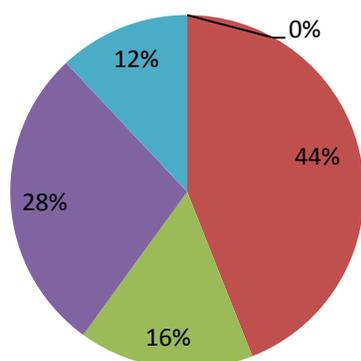
Interpretación:

El 48% de los administradores aseguran que se ha visto disminuido significativamente el flujo de caja ante la entrada en vigencia de dicha Ley, el 44% asevera que se ha visto afectada la rentabilidad y un 8% dice haber solicitado fondos de otras fuentes para cubrir la liquidez necesaria para hacer frente al pago de la contribución económica los empleados que si se han acogido a la Ley.

13. En su Opinión ¿De qué manera afecta a la empresa la emisión de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria?

Objetivo: Identificar los problemas que le han causado dicha Ley a las empresas Call Center después de su entrada en Vigencia.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Aumenta el pago de prestaciones económicas para empleados.	0	0%
b) Fomenta la deserción de empleados	11	44%
c) Falta de recursos económicos para cubrir los gastos diarios	4	16%
d) Podría ocasionar quiebra técnica a la empresa	7	28%
e) Disminución del efectivo para realizar operaciones	3	12%
TOTALES	25	100%



- a) Aumenta el pago de prestaciones económicas para empleados.
- b) Fomenta la deserción de empleados
- c) Falta de recursos económicos para cubrir los gastos diarios
- d) Podría ocasionar quiebra técnica a la empresa
- e) Disminución del efectivo para realizar operaciones

Interpretación:

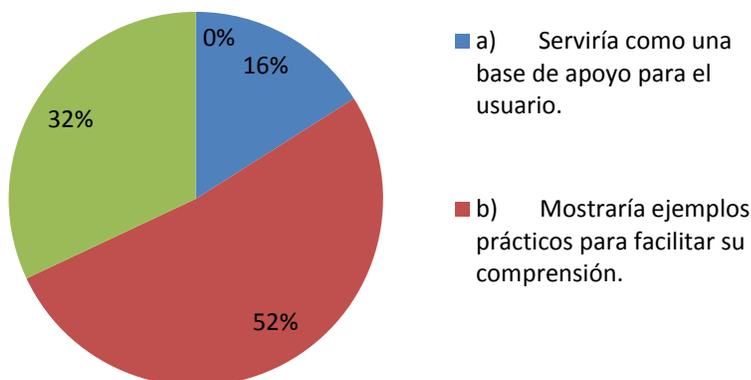
Se puede observar en el gráfico que el 44% opina que la aplicación de ésta Ley fomenta la deserción de empleados y un 28% asegura que podría ocasionar la quiebra técnica de la empresa, un 16% menciona que falta recursos económicos para cubrir los gastos diarios y un 12% menciona que disminuye el efectivo

presupuestado para la diaria operatividad de la empresa, con esto se afirma que el pago de la contribución es una salida de efectivo aunque sea pagada en plazos afecta la rentabilidad de la empresa.

14. ¿De qué forma contribuiría la elaboración de una guía de aplicación contable, financiera y fiscal referente a la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria?

Objetivo: Identificar el grado de aceptación que tendría la elaboración de un documento técnico de aplicación contable y fiscal de la Ley Reguladora en las empresas call center.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Serviría como una base de apoyo para el usuario.	4	16%
b) Mostraría ejemplos prácticos para facilitar su comprensión.	13	52%
c) Podría tomarse como base práctica que sustentará teoría de Ley.	8	32%
d) Ayudaría a definir políticas de provisión, concretando y estructurando modelos interno	0	0%
TOTALES	25	100%



Interpretación:

El 52% de los administradores manifiestan que una guía de este tipo mostraría ejemplos prácticos para facilitar la comprensión, un 32% considera podría tomarse como base práctica que sustentaría la teoría de

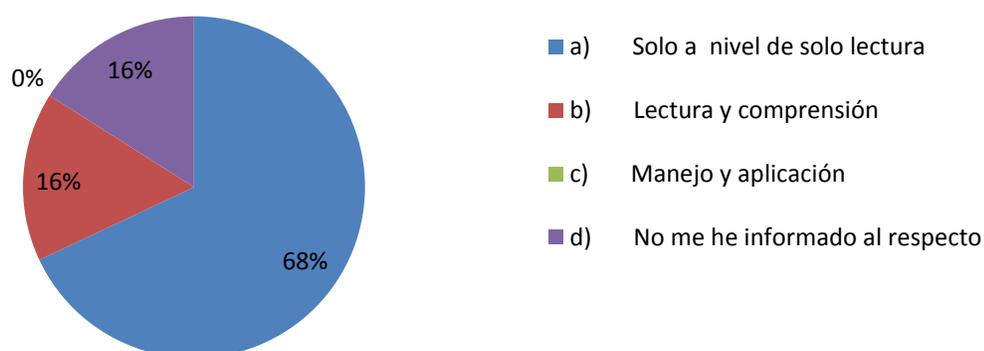
la Ley y un 16% considera que serviría como base de apoyo a todos los usuarios, con esto se puede determinar la importancia de la elaboración de una guía práctica.

- ✓ **Encuestas dirigida al departamento de contabilidad de las empresas call center del municipio de San Salvador.**

1. ¿Qué tanto conoce acerca de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria?

Objetivo: Observar la importancia que se le dan a los derechos laborales y conocer las estrategias que la jefatura mantiene para enfrentar eventualidades de renuncias.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Solo a nivel de solo lectura	17	68%
b) Lectura y comprensión	4	16%
c) Manejo y aplicación	0	0%
d) No me he informado al respecto	4	16%
TOTALES	25	100%



Interpretación:

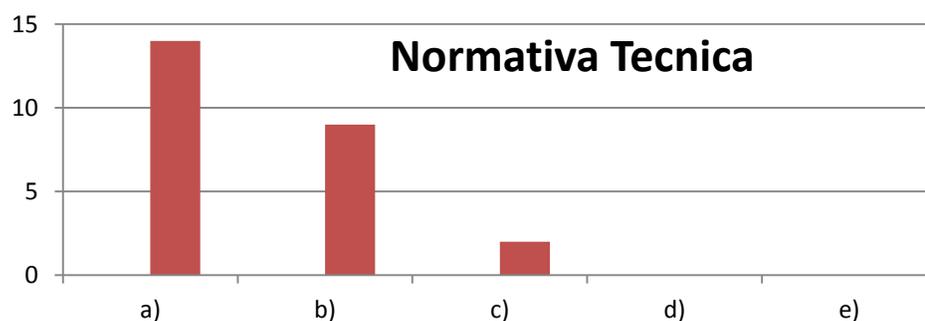
Los Contadores encuestados de las empresas call center en su mayoría (68%) solo han leído la ley pero solo un 16% la ha comprendido y entendido, es decir de ninguno maneja y aplica la ley; mientras que un 16% aún no están enterados de ésta ley y de su aplicación. Con esto se puede medir el nivel de

conocimiento con que cuentan los Contadores de las empresas call center en relación a aspectos laborales puntualmente, en la Ley Reguladora de la Prestación Económica por renuncia voluntaria; y se puede observar que existe falta de interés por analizar, comprender y aplicar la ley, para hacer frente a posibles renunciaciones que pudieren ocurrir en el año en curso.

2. De cara a los retiros voluntarios de empleados. ¿En base a qué parámetros se contabilizan las provisiones laborales?

Objetivo: Distinguir si la administración laboral, ha realizado cambios en políticas y reglamento interno, después de hacerse pública la nueva Ley.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) NIIF Para PYMES	14	56%
b) Políticas internas	0	0%
c) Código de Comercio	19	76%
d) Ley Reguladora de la Prestación Económica	2	8%
e) No se realiza este tipo de provisiones	0	0%



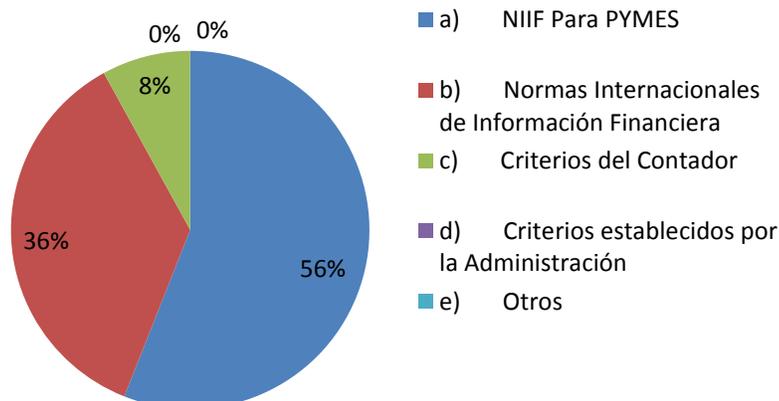
Interpretación:

El (76%) de los encuestados, mantienen sus provisiones laborales como venían haciéndolo anteriormente a la vigencia de la Ley; sin embargo, un 56% ya aplica la normativa NIIF para PYMES, y solo un 8% aplica según lo establece la Ley, esto confirma que aunque algunas empresas ya lo efectúan con base a normativa pero todavía existen empresas que trabajan según lo establecido en el Código de Comercio, es decir no han establecido una política interna para registro de las provisiones laborales indicadas en la ley.

3. ¿Qué normativa técnica aplica la empresa para presentar los Estados Financieros?

Objetivo: Señalar que tipo de normas técnicas están adoptando en la compañía, y mencionar si están actuando de acorde a normas autorizadas.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) NIIF Para PYMES	14	56%
b) Normas Internacionales de Información Financiera	9	36%
c) Criterios del Contador	2	8%
d) Criterios establecidos por la Administración	0	0%
e) Otros(mencione)	0	0%
TOTALES	25	100%



Interpretación:

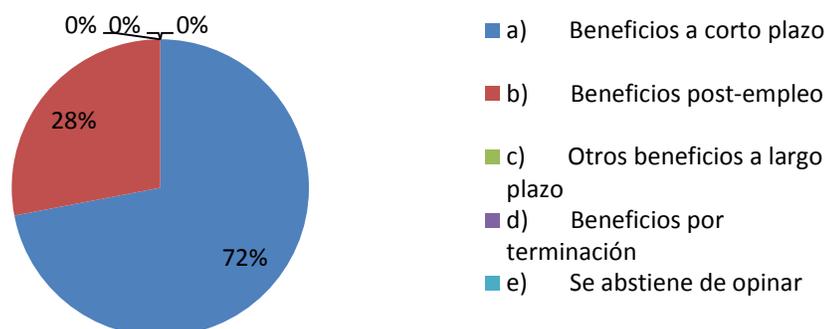
El resultado de esta grafica refleja que un 56% de empresas call center, ya refleja sus Estados Financieros con base a normativa NIIF para PYMES, pero una parte representativa del 36% realiza sus registros con Normas Internacionales de Información Financiera y un 8% con los criterios de cada Contador.

Las empresas seleccionadas deben aplicar normativa NIIF para PYMES para presentar los respectivos Estados Financieros, en este análisis se puede verificar que no están aplicando esta normativa, ya que es un requerimiento exigido legalmente.

4. En la sección 28 “Beneficios a los empleados” de las NIIF para Pymes se mencionan cuatro beneficios que los empleados pueden recibir en la relación laboral y de acuerdo a la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Retiro Voluntario, ¿Qué beneficio aplicaría según ley?

Objetivo: Conocer si la empresa aplica algún tipo de beneficios de la normativa técnica.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Beneficios a corto plazo	18	72%
b) Beneficios post-empleo	7	28%
c) Otros beneficios a largo plazo	0	0%
d) Beneficios por terminación	0	0%
e) Se abstiene de opinar	0	0%
TOTALES	25	100%



Interpretación:

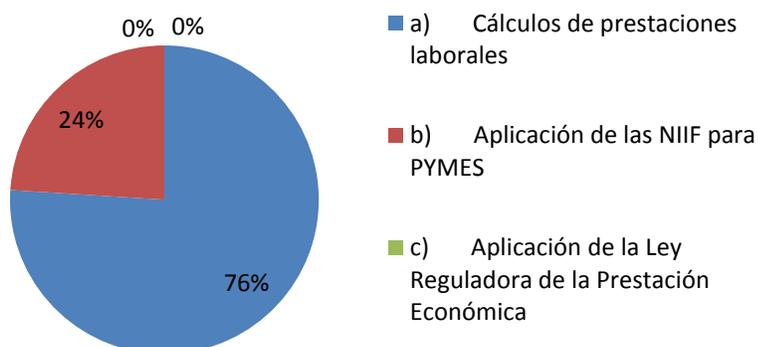
El beneficio a corto plazo es el que aplicarían la mayor parte de empresas encuestadas (72%), mientras que un 28% sostiene que el beneficio post-empleo. Para las que ya aplican la normativa NIIF para PYMES

y que aplican el beneficio a corto plazo, es el más acertado para la aplicación de la ley; por lo tanto de hacerlo estarían aplicándolo de manera correcta.

5. ¿Sobre cuál de las siguientes temáticas se ha capacitado en los últimos 2 años?

Objetivo: Señalar los temas laborales que se conocen y que actualizan su información de manera constante.

OPCIONES	FRECUENCIA
a) Cálculos de prestaciones laborales	19
b) Aplicación de las NIIF para PYMES	6
c) Aplicación de la Ley Reguladora de la Prestación Económica	0
d) Ninguna de las anteriores	0
TOTALES	25



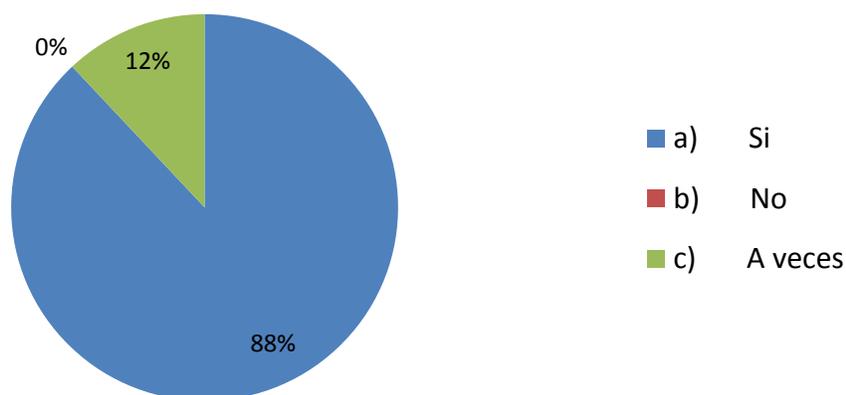
Interpretación:

Un 76% de los encuestados afirma que se ha capacitado sobre cálculos de prestaciones laborales y un 24% sobre aplicación de las NIIF para PYMES, como el tema en estudio es de actualidad y está vigente a partir de este año, se nota que los Contadores de éstas empresas están interesados en actualizarse en lo laboral debido a la entrada en vigencia de ésta le

6. ¿La empresa realiza alguna provisión contable por las obligaciones laborales en concepto de indemnización o retiro voluntario?

Objetivo: Indagar si la empresa actúa responsable y bajo los términos de ley con el pago de indemnizaciones y vacaciones o retiro voluntario a los empleados.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	22	88%
b) No	0	0%
c) A veces	3	12%
TOTALES	25	100%



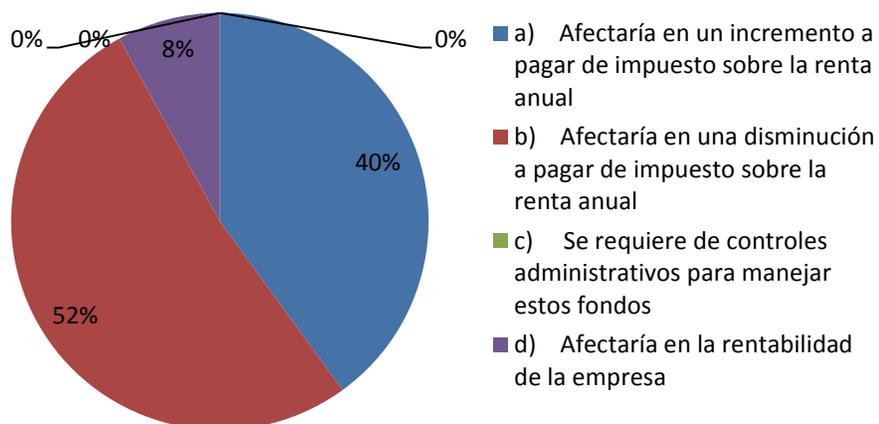
Interpretación:

Se observa que la mayoría de empresas (88%) ya están efectuando la provisión contable para obligaciones laborales, mientras que un 12% no ha formalizado su realización. Con esto se concluye que dichas empresas desean estar preparadas para eventos de renuncia por parte de sus empleados, registrando en sus resultados financieros la respectiva provisión.

7. Según su opinión ¿Qué incidencia tiene la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria sobre las empresas call center del municipio de San Salvador?

Objetivo: Medir en nivel de incidencia que tiene la aplicación de la Ley, ya sea de tipo tributario o financiero.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Afectaría en un incremento a pagar de impuesto sobre la renta anual	10	40%
b) Afectaría en una disminución a pagar de impuesto sobre la renta anual	13	52%
c) Se requiere de controles administrativos para manejar estos fondos	0	0%
d) Afectaría en la rentabilidad de la empresa	2	8%
e) Disminuye el flujo de efectivo disponible	0	0%
f) La empresa no tendría liquidez para efectuar pagos de este tipo	0	0%
TOTALES	25	100%



Interpretación:

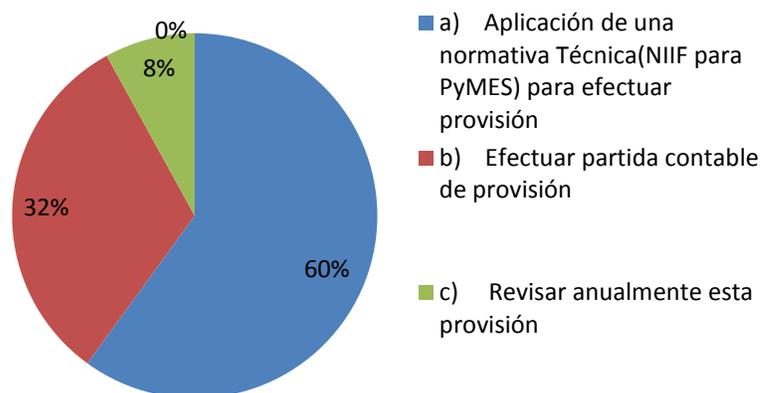
Los resultados obtenidos muestran que un 52% asegura que la empresa pagaría menos impuesto debido al incremento en los gastos, no obstante un 40% sostiene que la empresa pagaría más impuesto, y un 8% considera que afectaría a la rentabilidad de la empresa. Al pagar la empresa la contribución a los

empleados que renuncien sus gastos se elevaran pero el resultado se puede visualizar en la utilidad menos utilidad menos impuesto a pagar.

8. ¿Cuál es la incidencia contable de la aplicación de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria en las empresas call center del municipio de San Salvador?

Objetivo: Verificar cuál es la incidencia contable que ha afectado a las empresas la aplicación de la Ley

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Aplicación de una normativa técnica(NIIF para PYMES) para efectuar provisión	15	60%
b) Efectuar partida contable de provisión	8	32%
c) Revisar anualmente esta provisión	2	8%
d) Llevar controles administrativos de las provisiones por retiro voluntario	0	0%
TOTALES	25	100%



Interpretación:

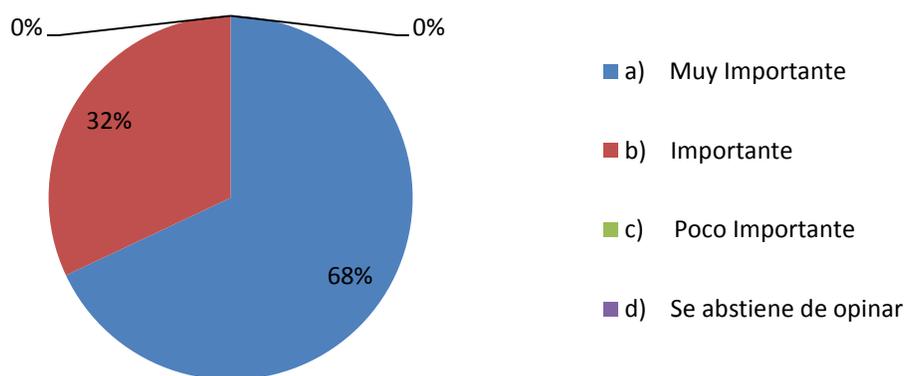
La mayoría de Contadores encuestados (60%) manifiesta que deben aplicar la normativa NIIF para PYMES para poder efectuar la provisión establecida en la ley, un 32% considera que la incidencia está en

efectuar la partida contable, y un 8% dice que debe revisarse anualmente la provisión contable, a fin de mantenerla actualizada.

9. En su opinión ¿Qué tipo de relevancia le daría a la elaboración de una guía de consulta para la aplicación de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria?

Objetivo: Conocer la importancia que tiene la elaboración de un documento que sirva de guía para consulta a los usuarios interesados.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Muy Importante	17	68%
b) Importante	8	32%
c) Poco Importante	0	0%
d) Se abstiene de opinar	0	0%
TOTALES	25	100%



Interpretación:

La mayoría de contadores (68%) considera muy importante elaborar un guía de consulta para la aplicación de la ley, y un 32% lo considera importante, se ve reflejado en los intereses de poder obtener una guía de este tipo, para una mejor aplicación.

2.5 DIAGNÓSTICO

Como resultado de la investigación de campo realizada a las empresas call center ubicadas en el municipio de San Salvador, se logró identificar la existencia de la problemática surgida por la entrada en vigencia de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria. Para la realización de la investigación de campo se partió del total de 25 empresas que prestan servicio de call center en el municipio de San Salvador, según fuente de información tomada del boletín estadístico del “Directorio Económico de Empresas 2014” de la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC).

Tomando de base la tabulación de cada pregunta se muestra el resultado que se esperaba conocer según el objetivo planteado, permitiendo obtener mayor lucidez sobre la situación actual del impacto financiero, fiscal y contable que se genera en base a la provisión de las estimaciones por beneficios a empleados descritos en la sección 28 de la NIIF para PYMES.

El mecanismo utilizado para la obtención de información fue la encuesta, la cual se dirigió a dos áreas de la administración en dichas empresas, una de ella cuestionando a los administradores o gerente de recursos humanos con respecto a conocer algunas de las políticas de la entidad en materia laboral y la apreciación de estos profesionales sobre las obligaciones que con lleva la ley en mención. La segunda encuesta dirigida al contador para medir el grado de conocimiento de la Ley y la normativa técnica contable aplicable en cuanto a estimaciones para beneficios a empleados.

Según los datos recolectados mediante la investigación de campo se verifico que las empresas en estudio no están debidamente informadas sobre la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, comprobándose así, que a la entrada en vigencia de la ley no se poseen los conocimientos necesarios para la realización de las provisiones laborales pertinentes según normativa técnica requerida para contabilizar el cumplimiento de obligaciones por beneficios a empleados.

Los resultados demuestran que este tipo de empresas presenta baja estabilidad laboral, tal como se muestra en las respuestas de la pregunta uno, reconociendo así que un 68% de las consultas sobre el tiempo de permanencia de los empleados es de dos a tres años laborando en una misma compañía.

Tomando los parámetros anteriores nos damos cuenta que para muchas personas los call center son una fuente económica atractiva, sobre todo para jóvenes que buscan una primera oportunidad de empleo, pero

a medida pasa el tiempo consideran necesario mejorar su fuente de ingreso, es por ello que la permanencia en términos de tiempo en su mayoría no supera los cuatro años, teniendo una frecuencia de contratación promedio cada seis meses, todo lo anterior a pesar que las administraciones dicen mantener políticas para incentivar a los empleados, como lo son nivelación salarial periódica, incentivos por cumplimiento de metas, y propiciar ambientes laborales agradables, con actividades de esparcimiento.

En lo concerniente a los tipos de contratos que manejan estas empresas se puede decir que los encuestados mantienen como primer elemento el contrato escrito, ya sea en ambos tipos de contratación, permanente y eventual. Podemos mencionar que muchas de estas empresas se consideran medianas empresas en atención a su activo y su personal, con la frecuencia más alta en la variable de 25 a 50 empleados activos.

Considerando lo antes mencionado estas empresas presentan fallas a nivel de cumplimiento ante el Ministerio de Trabajo, ya que a la fecha de estas encuesta casi la mayoría de empresas no tienen el reglamento interno de trabajo aprobado. Según las respuestas que proporcionaron los administradores de las empresas call center , muchos encuestados manifestaron que el reglamento interno laboral aun lo mantienen en formato de borrador y que aún no han presentado en el Ministerio de Trabajo para legalizarlo, otros mencionaron que no poseen reglamento laboral y que hasta el momento no se les ha obligado a tenerlo, otros dijeron que ya se encuentra en proceso de aprobación, solo una mínima parte de los encuestados ya lo utiliza legalmente pues ya lo tienen aprobado y registrado.

Por otra parte en lo que a remuneración respecta se manifestó que reciben subsidio de tipo alimenticio, otros a su vez dijeron que reciben indemnización anual, entre otras respuestas; esto hace que el personal mantenga una antigüedad laboral la cual beneficia al empresario ya que incrementa más sus ventas por servicios debido a la experiencia que estos poseen.

En relación al impacto en las finanzas de la empresas debido a la entrada en vigencia de la nueva ley laboral, los encuestados respondieron que no han sido afectados financieramente ya que algunas de estas empresas cuentan con la política de indemnizar anualmente al trabajador; estas empresas creen que pagar ahora sirve más que guardar para mañana, y de esta manera ayudan al trabajador y se ahorran problemas de tener dinero ajeno. Por otra parte algunos encuestados que se han visto poco impactados financieramente opinan, que son muy pocos los empleados que han renunciado a su puesto de trabajo y

se han amparado a la Ley, un porcentaje mínimo considera que si ha sido afectada la empresa; algunas empresas externaron que a la fecha de entrada en vigencia de la ley no contaban con reservas o provisiones adecuadas para hacer frente a algunos retiros voluntarios.

En lo que a implementación de políticas se trata la tercera parte de los encuestados respondieron que las empresas han establecido un control de asistencia laboral exhaustiva diaria a empleados, esto en razón al cumplimiento por número de días hábiles que el empleado tiene que cumplir para gozar del retiro voluntario, mientras que una cuarta parte considera que ha habido recortes de personal y que se efectúan revisiones de salarios y muy pocos respondieron que se emiten contratos menores a dos años, esto para no verse afectados ante cualquier renuncia de empleados, y que pueda ocasionarles una salida de efectivo.

Hasta el momento la mayoría de los administradores han manifestado no haber tenido problema con el cálculo de la prestación económica por renuncia de empleados, dichas personas creen que el problema podría suscitarse en la contabilidad, debido a los controles que se deberán llevar, no obstante el 44% manifiesta que ya se han dado renunciaciones y que efectivamente se han acogido a los beneficios que la Ley les proporciona.

En cuanto a la preparación financiera que las empresas tienen para cubrir el gasto por retiro voluntario estas respondieron que se ha establecido una cuota a plazo como depósito para hacerle frente a posibles renunciaciones de los empleados, otras respondieron que han fijado una política de ahorro bancario basándose en los ingresos netos mensuales, un porcentaje pequeño de la población dijo disponer de un sobregiro bancario para hacer frente a este tipo de acontecimientos, un porcentaje mínimo de empresas contestó que no tiene ninguna medida al respecto.

Se puede observar que en su mayoría las empresas dicen estar preparados financieramente con el propósito de mantener liquidez financiera, es por eso que los administradores aseguran que se ha visto disminuido significativamente el flujo de caja ante la entrada en vigencia de dicha Ley, aseveran que se ha observado disminuida la rentabilidad y los obliga a solicitar fondos de otras fuentes para cubrir la liquidez necesaria para hacer frente al pago de la prestación económica por retiro voluntario.

Algunos gerentes, administradores y contadores opinan que la aplicación de ésta Ley fomenta la deserción de empleados y aseguran que podría ocasionar la quiebra técnica de la empresa, se menciona que afecta el recurso primordial para el funcionamiento el cual es el económico, aseguran no poder cubrir los gastos diarios, disminuyendo el efectivo presupuestado para la operatividad de la empresa; con esto se afirma que el pago de la contribución es una salida de efectivo aunque sea pagada en plazos afecta la rentabilidad de la empresa.

Tomando en cuenta lo anterior se les pregunto que si la elaboración de una guía de aplicación contable, financiera y fiscal referente a la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, contribuiría, ellos opinaron que podría tomarse como base práctica que sustentaría la teoría de la Ley y que serviría como base de apoyo a todos los usuarios.

Con referente a las preguntas que se le realizaron a los contadores de las empresas call center se constató que uno de los pilares fundamentales en la vida profesional es la educación continua y que es necesario estar a la vanguardia de los cambios en la normativa técnica y legal.

Dichas encuestas reflejaron que la mayoría de los encuestados solo han leído la ley, que algunos la ha comprendido y entendido, que algunos no la manejan ni la aplican; otros respondieron desconocer totalmente sobre ésta ley y que mucho menos podrían aplicarla. Se puede aseverar con esto, que existe falta de interés por analizar, comprender y aplicar la ley, para hacer frente a posibles renunciaciones que pudieran ocurrir en el año en curso.

Se verifico que la mayoría de los contadores mantienen sus provisiones laborales con base a lo dispuesto por el Código de comercio; sin embargo, un 56% aplica la normativa NIIF para PYMES, y solo un 8% aplica sus provisiones en base a los parámetros establecidos por la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Retiro Voluntario, esto confirma que aunque algunas empresas ya lo efectúan con base a normativa, pero no han establecido una política interna para registro de las provisiones laborales indicadas en la ley.

Con dicho cuestionario se buscó que los contadores relacionaran la normativa técnica con la normativa legal (la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Retiro Voluntario) en lo que respecta a los

Beneficios de los empleados de la sección 28 de las NIIF para Pymes, en la cual se mencionan cuatro beneficios que estos pueden recibir en la relación laboral, los resultados que se obtuvieron reflejan que el 72% manifiesta aplicar beneficios a corto plazo, mientras que un 28% sostiene que aplican beneficios post-empleo.

Según el párrafo anterior ninguna empresa aplica los beneficios por terminación, por lo que se constató que hasta el momento nadie relaciona correctamente la normativa técnica con la normativa legal.

Se consultó a los contadores sobre las temáticas más frecuentes que en los últimos meses se han capacitado y estos respondieron afirmativamente haberse capacitado sobre cálculos de prestaciones laborales, otros respondieron haberse capacitado en la aplicación de las NIIF para PYMES, como el tema en estudio es de actualidad y está vigente a partir de este año, se nota que los contadores de éstas empresas están interesados más en la parte de planillas, seguro social, AFP y no en conocer y aplicar la nueva Ley.

Se observó que algunos contadores ya están efectuando la provisión contable para obligaciones laborales y que un porcentaje pequeño no lo está realizando; con esto se concluye que dichas empresas desean estar preparadas para eventos de retiros voluntarios por parte de sus empleados, registrando así en sus resultados financieros la respectiva provisión.

La mayoría de contadores encuestados manifestaron que la incidencia contable existe en relación a la aplicación de la normativa técnica (NIIF para PYMES), para poder efectuar la provisión establecida en la ley, se debe considerar que la incidencia está en efectuar la partida contable, y una fracción pequeña dice que la incidencia contable radica en la revisión periódica de la provisión contable, a fin de mantenerla actualizada.

Se consultó sobre la relevancia que podría tener la elaboración de una guía consultiva para la aplicación y relación de la normativa contable, los encuestados le dan una aceptación muy importante a la elaboración, reflejando así un interés de llenar el vacío que en el medio existe por la aplicación contable y legal de la Ley Reguladora para la prestación Económica por Renuncia Voluntaria.

CAPÍTULO III: GUIA ILUSTRATIVA SOBRE EL MANEJO CONTABLE, FISCAL Y FINANCIERO DE LA PROVISION POR RETIRO VOLUNTARIO EN EMPRESAS CALL CENTER DE LA CIUDAD DE SAN SALVADOR.

3.1 Objetivos de la Propuesta

a) General

Diseñar una guía de planeación financiera que facilite el uso de las provisiones laborales y el tratamiento legal según el decreto 592. Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.

b) Específicos

- a) Elaborar una guía de planeación financiera con los instrumentos necesarios que contribuyan a la adecuada asignación y aplicación de los fondos de las entidades en análisis.
- b) Proponer un programa de capacitación y un plan de implementación que contribuyan a la ejecución de la guía, con la finalidad de garantizar la administración eficiente de los recursos monetarios y humanos.

c) Justificación

Esta guía permitirá al profesional interesado a coordinar, evaluar y optimizar de forma eficiente las operaciones de las provisiones laborales y el tratamiento financiero, contable y fiscal, mediante el uso de instrumentos, normas y leyes que tengan como finalidad orientar la regulación del impacto económico negativo en los flujos de efectivo, que puedan provocar la aplicación de la nueva Ley y el uso de la sección 28 de la NIIF para Pymes.

Se desarrolla bajo el método analítico, el cual consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus todas sus partes, observando las causas, la naturaleza y sus efectos, tanto a corto como a largo plazo, y orientando los fondos por de las provisiones laborales a obtener utilidades y satisfacer futuras necesidades de los miembros que forman parte de la empresa (socios y empleados)

Por lo tanto el presente documento tiene como objetivo dotar a los ejecutivos y administradores del sector, de técnicas que contribuyan a la realización de las gestiones programadas y las rectificaciones pertinentes para el logro eficaz de las metas.

d) Generalidades

De acuerdo a la información recabada y presentada en el capítulo anterior, y después de conocer la situación actual que atraviesan las empresas dedicadas a la prestación de servicios Call Center, del municipio de San Salvador, se muestra la siguiente información que será de ayuda para planear estrategias y acciones laborales y mostrar repercusiones financiera, en las empresas del sector antes mencionado, a fin de que sean fortalecidas, y que se desempeñen con más eficiencia ante cualquier entidad regulatoria.

3.2 Conocimiento básico de la empresa:

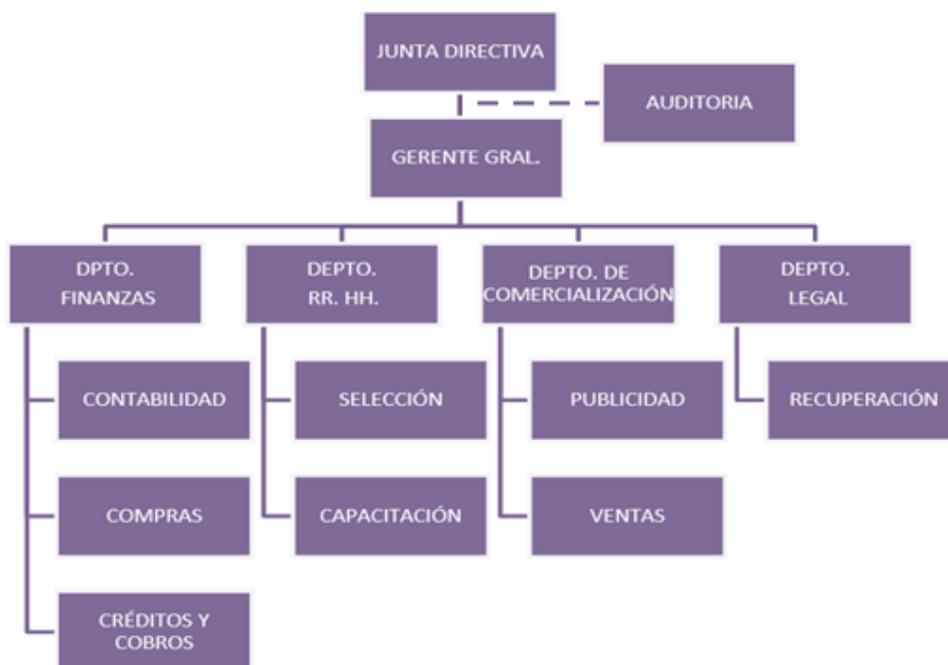
Para el desarrollo de este caso le presentamos como base la información de la empresa del sector servicio Call Center, S.A. de C.V. que nació el 13 de Marzo del 2003, con 5 miembros enfocados a proveer servicios de telefonía a cliente estadounidenses.

En el año 2007, después de una larga carrera en ventas, demostrando la capacidad de generar mayores oportunidades de trabajo en el país, inauguran un centro de operaciones más amplio, generando más de 50 oportunidades adicionales.

Actualmente la entidad ha logrado capturar una importante participación en el mercado y sigue creciendo, logrando éxitos y brindando atención hasta en países europeos, diversificando sus servicios. Se puede asegurar que actualmente está en la cima dentro del rubro de servicio telefónico.

a) Estructura jerárquica de la empresa Call Center, S.A. de C.V.

Dentro de la estructura organizativa de la empresa Call Center, se puede observar las unidades administrativas (RR.HH) y financiera que son las que establecen un orden y una mejor coordinación de las actividades cotidianas de la entidad, los cuales se rigen por normas y leyes vigentes, Además la entidad ha mantenido personal clave, especialista en su área, cumpliendo así un nivel jerárquico.



b) Principales políticas contables.

Dentro de la investigación realizada, se determinó que la sociedad posee políticas contables las cuales son utilizadas, para la elaboración y presentación de los estados financieros y se pueden mencionar las siguientes:

a) Estados financieros

Los estados financieros se elaboran a base de acumulación o devengo, manteniendo el principio de consistencia en relación con las cifras del año anterior de conformidad a las NIIF para las PYMES

b) Impuesto sobre la Renta

La empresa sigue la política de registrar el Impuesto sobre la Renta en el ejercicio en el que se causa, asimismo se determinó que existen partidas significativas cuyo reconocimiento fiscal y contable ocurran en

épocas diferentes, en los términos establecidos por los principios de contabilidad los cuales se separan en una cuenta diferente impuesto sobre la renta diferidos en los cuales se realiza una evaluación periódica.

c) Indemnización al personal

Se tiene implementada la política de cargar a los resultados del ejercicio en que se efectúa, las erogaciones por concepto de indemnizaciones al personal. No se realizan provisiones laborales

d) NIIF para PYMES implementada

Sección 28 Beneficios a los Empleados y todas sus formas de consideración dadas por una entidad a cambio del servicio rendido por los empleados, incluyendo los directivos y la administración, son cuatro tipos de beneficios para los empleados:

- Beneficios para los empleados a corto plazo
- Beneficios para los empleados post-empleo
- Otros beneficios a los empleados a largo plazo
- Beneficios por terminación

c) Análisis financiero histórico

Para conocer la situación económica actual de la empresa se presenta el análisis financiero, el cual consiste en utilizar un conjunto de técnicas que tiene como finalidad diagnosticar la situación y perspectiva de la compañía, con el fin de poder tomar decisiones adecuadas, es por ello que se ha considerado el balance general y estado de resultados de los años 2013, 2014 y 2015(preliminar), dentro de esta comparación, se encuentra una notable diferencia en el rubro de las provisiones, y es por la nueva implementación del decreto 592 Ley de Compensación Económica por Retiro Voluntario

d) **Balance general**

CALL CENTER, S.A. DE C.V.

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2013, 2014 y 2015

(EXPRESADO EN DOLARES AMERICANOS)

Cuentas	BALANCE GENERAL		
	2013	2014	2015 P
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente	\$ 106,770.25	\$ 88,911.00	\$ 106,243.00
Cuentas por cobrar	\$ 433,933.00	\$ 368,181.50	\$ 416,417.20
Pagos anticipados	\$ 6,935.00	\$ 5,853.00	\$ 3,097.00
ACTIVO NO CORRIENTE			
Propiedad, planta y equipo	\$ 177,555.00	\$ 178,500.00	\$ 197,524.00
Depreciacion Acumulada	\$ (88,963.00)	\$ (96,191.00)	\$ (100,977.00)
TOTAL ACTIVO	\$ 636,230.25	\$ 545,254.50	\$ 622,304.20
PASIVO CORRIENTE			
Cuentas y documentos por pagar	\$ 137,817.00	\$ 104,515.00	\$ 142,159.00
Acreedores varios y provisiones	\$ -	\$ -	\$ 11,454.00
Retenciones y descuentos	\$ 2,003.00	\$ 1,189.00	\$ 1,444.00
Impuestos por pagar	\$ 14,980.00	\$ 2,978.00	\$ 2,300.00
PASIVO NO CORRIENTE			
Prestamos bancarios a largo plazo	\$ 80,111.00	\$ 71,851.00	\$ 61,107.00
Presamos no bancarios	\$ 146,260.00	\$ 146,260.00	\$ 146,260.00
Provisiones por obligaciones	\$ 3,158.00	\$ 4,658.00	\$ 5,658.00
PATRIMONIO			
Capital Social	\$ 176,571.00	\$ 176,571.00	\$ 176,571.00
Reservas	\$ 35,314.00	\$ 35,314.00	\$ 35,314.00
Utilidad del Ejercicio	\$ 40,016.25	\$ 1,918.50	\$ 40,037.20
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 636,230.25	\$ 545,254.50	\$ 622,304.20

Análisis Vertical de los años 2013, 2014 y 2015

CALL CENTER, S.A. DE C.V.
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2013, 2014 y 2015
(EXPRESADO EN PORCENTAJES)

Cuentas	Balance Porcentual		
	2013	2014	2015
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente	16.78%	16.31%	17.07%
Cuentas por cobrar	68.20%	67.52%	66.92%
Pagos anticipados	1.09%	1.07%	0.50%
ACTIVO NO CORRIENTE			
Propiedad, planta y equipo	27.91%	32.74%	31.74%
Depreciación Acumulada	-13.98%	-17.64%	-16.23%
TOTAL ACTIVO	100.00%	100.00%	100.00%
PASIVO CORRIENTE			
Cuentas y documentos por pagar	21.66%	19.17%	22.84%
Acreedores varios y provisiones	0.00%	0.00%	1.84%
Retenciones y descuentos	0.31%	0.22%	0.23%
Impuestos por pagar	2.35%	0.55%	0.37%
PASIVO NO CORRIENTE			
Prestamos bancarios a largo plazo	12.59%	13.18%	9.82%
Presamos no bancarios	22.99%	26.82%	23.50%
Provisiones por obligaciones	0.50%	0.85%	0.91%
PATRIMONIO			
Capital Social	27.75%	32.38%	28.37%
Reservas	5.55%	6.48%	5.67%
Utilidad del Ejercicio	6.29%	0.35%	6.43%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	100.00%	100.00%	100.00%

Para determinar la composición de las cuentas se ha trabajado en años similares y consecutivos y la comparación se hace de acuerdo a las necesidades financieras y operativas de la empresa, esta tenía activos totales para el año 2014 de \$545,254.50 y sus activos corrientes son de \$462,945.50, es decir que el 84.90% está representado por este rubro, lo cual se puede interpretar que la empresa no tuvo problemas de liquidez al inicio del año 2015, a pesar de que el mayor porcentaje se concentra en las Cuentas por Cobrar, o sea que no necesariamente es el efectivo el que tiene disponible, Si se ve por el

lado del pasivo, es necesario que estos sean poco representativos y necesariamente deben de ser mucho menos que los activos corrientes, de lo contrario se estaría comprometiendo el capital de trabajo, esta cuenta representa el 19.93% del total pasivo y patrimonio, para el año 2014, y para el año 2015 es de 25.29%, incremento en 5.36% del 2014 a la fecha del 2015.

e) Estado de resultado

CALL CENTER, S.A. DE C.V. ESTADO DE RESULTADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2013, 2014 y 2015

CUENTAS	ESTADO DE RESULTADO			ESTADO DE RESULTADO		
	2013	2014	2015 P	2013	2014	2015
VENTAS POR SERVICIO	\$ 518,478.00	\$ 555,848.00	\$ 885,522.00	100.00%	100.00%	100.00%
Menos :						
Costo de venta						
Gastos Internacionales	\$ 130,504.00	\$ 125,641.00	\$ 312,564.00	25.17%	22.60%	35.30%
Gastos Nacionales	\$ 120,364.00	\$ 256,140.00	\$ 312,030.00	23.21%	46.08%	35.24%
Utilidad Bruta	\$ 267,610.00	\$ 174,067.00	\$ 260,928.00	51.61%	31.32%	29.47%
Menos:						
Gastos Operativos	\$ 202,531.00	\$ 162,381.00	\$ 196,912.00	39.06%	29.21%	22.24%
Gastos de venta	\$ 150,574.00	\$ 115,570.00	\$ 137,184.00	29.04%	20.79%	15.49%
Gastos de administracion	\$ 51,957.00	\$ 46,811.00	\$ 59,728.00	10.02%	8.42%	6.74%
Utilidad de Operación	\$ 65,079.00	\$ 11,686.00	\$ 64,016.00	78.13%	58.43%	44.47%
Menos:						
Gastos no operativos						
Gastos financieros	\$ 11,724.00	\$ 9,128.00	\$ 6,820.00	2.26%	1.64%	0.77%
Utilidad antes de impuesto	\$ 53,355.00	\$ 2,558.00	\$ 57,196.00	10.29%	0.46%	6.46%
(-) Impuesto sobre la renta	\$ 13,338.75	\$ 639.50	\$ 17,158.80	2.57%	0.12%	1.94%
Utilidad del Ejercicio	\$ 40,016.25	\$ 1,918.50	\$ 40,037.20	7.72%	0.35%	4.52%

Nota: La reserva legal se dejó de calcular en el año 2011, por llegar al límite legal establecido según el Código de Comercio.

Al realizar el análisis del Estado de Resultado, se puede observar que el 44.47% está representado por los gastos de operación, a comparación de los años anteriores ha reducido significativamente, esto es bueno para la entidad, dado que sus ventas han incrementado, pero su utilidad bruta ha disminuido, es decir que se ha tenido que invertir en gastos de representación, lo cual significa que si bien no se realizaron gastos operaciones, si se realizan gastos directos para mantener y atraer al cliente.

Por entrevistas hechas a uno de los administradores se ha conocido que para inicios de este año 2015, la empresa recorto personal, para reducir la carga laboral. La empresa tiene como política interna que cuando un empleado ingresa a trabajar, no le emite ningún tipo de contrato, se considera que con la palabra basta.

3.3 Ilustración de los beneficios a los empleados según NIIF para PYMES sección 28.

Por parte del departamento de Recursos Humanos y de Finanzas de la empresa, se mantiene la idea de cumplimiento de Leyes y normas vigentes, para lo cual se mantienen en constante auto-capacitación. Para la cuenta de Empleados se mantiene presente la aplicación de la NIIF 28 Beneficios a empleados, y con la entrada en vigencia de la nueva Ley, se mantiene claro lo siguiente:

1. Beneficios para los empleados a corto plazo

Los beneficios para los empleados a corto plazo se vencen todos dentro de los 12 meses después del final del período en que los empleados han brindado el respectivo servicio (de ahora en adelante límite de 12 meses), pero se excluyen los beneficios por terminación.

Algunos ejemplos que podríamos mencionar para este tipo de beneficio son:



En la medición del beneficio al empleado a corto plazo se debe tomar en cuenta el cumplimiento de los criterios generales de reconocimiento anteriores, en la cantidad no descontada que se espera pagar.

Ejemplo:

Un empleado tiene derecho a 5 días por enfermedad remunerados al año. Según el manual de control interno de la empresa si el empleado no utiliza los días asignados durante el año, el tendrá derecho al finalizar el año a un reembolso de \$30.00 por día no utilizado, a la vez no se espera que el empleado pierda la licencia por enfermedad. La empresa tiene la política de reconocer el desempeño de los trabajadores destacados durante el año con un bono del 50% de su sueldo mensual.

DIAS DE DESCANSO AL AÑO	PRECIO CADA UNO	TOTAL AL FINAL DEL AÑO
5 DIAS	\$30.00	\$150.00

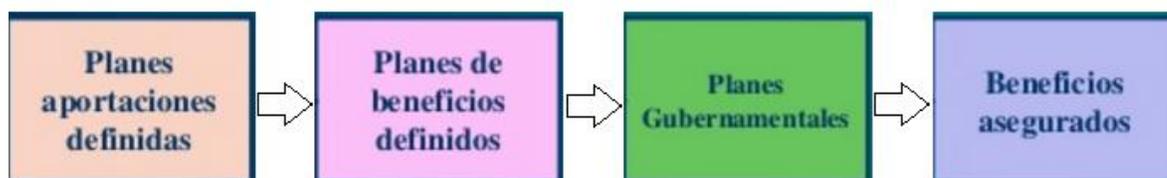
Entonces se puede calcular que el empleado José María Martínez gana \$400.00 mensuales, según el registro interno de licencia por enfermedad, él tiene cuatro días y medio que no utilizó durante el año dos mil catorce; y muestra un buen desempeño por lo que la empresa le reconoció al final del año un bono de \$200.00, quedando el cálculo de la siguiente forma:

Partida X			
CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
Gastos de venta		\$ 735.00	
sueldos y salarios	\$ 400.00		
Bonificación	\$ 200.00		
Gratificación	\$ 135.00		
Efectivo y equivalente			\$ 735.00
Bancos locales			
Banco Agrícola Comercial			
CH-00245 Jose María Martínez	\$ 735.00		
v/Registros de sueldo y bonificaciones otorgadas al empleado			

2. Beneficios para los empleados post-empleo

Los beneficios post-empleo son beneficios para los empleados (diferentes a los beneficios por terminación) que se pagan después de haber finalizado el empleo. Son acuerdos, formales o informales, en los que la entidad se compromete a suministrar beneficios a uno o más empleados, tras la terminación de su periodo de empleo.

Los elementos que incluyen los beneficios Post empleo pueden ser:



Los planes de aportaciones se consideran así:

- a) Planes de aportaciones definidas (contribuciones a las AFP)
 - Obligación limitada a contribución
 - Riesgo actuarial y de inversión

La contabilización de los planes de beneficios definidos es compleja y se requiere de:

- suposiciones actuariales para medir la obligación contraída y el gasto
- Existe la posibilidad de contraer ganancias o pérdida actuariales
- Las obligaciones se miden según una base descontada.

- b) Planes de beneficios definidos

- Obligación no se limita a contribución
- La fórmula de beneficio no está relacionada con el monto de contribución.
- Riesgo actuarial y de inversión es de la empresa

Ejemplo

El 8/1/2015 la empresa pagó \$3,000.00 en concepto de contribuciones de un plan de contribución definida a cambio de servicios realizados por los empleados de la entidad en diciembre 2014.

Al 31/12/2014 se reconoce pasivo por \$3,000.00 (acumulación del beneficio post-empleo) y afecto el resultado de ese año reconociendo un gasto.

A continuación se contabilizarán los momentos según la contratación y el pago de dicho plan:

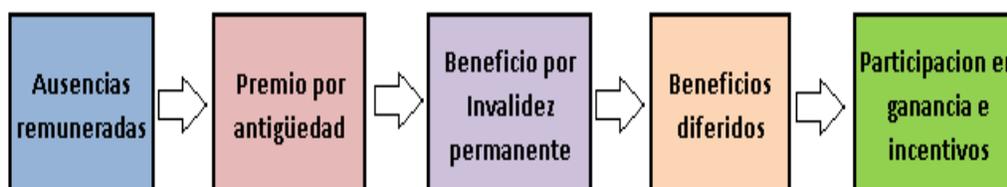
Partida X2			
CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
Gastos de venta		\$ 3,000.00	
Gratificación	\$ 3,000.00		
Provisiones laborales			\$ 3,000.00
Beneficio post-empleo	\$ 3,000.00		
v/Registros de sueldo y bonificaciones otorgadas al empleado			

El anterior registro afecto el año 2014 reconociendo el gasto, y el pago se realizó hasta el siguiente año, quedando el registro así:

Partida X3			
CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
Provisiones laborales		\$ 3,000.00	
Beneficios post-empleo	\$ 3,000.00		
Efectivo y equivalente			\$ 3,000.00
Bancos locales	\$ 3,000.00		
Banco cuenta corriente			
v/Registros de pago de un plan de contribución definida contratado el 01/12/2014 a los empleados.			

3. Otros beneficios a largo plazo

Son prestaciones a los empleados (distintas de las prestaciones post-empleo y prestaciones por terminación) que no se han vencido en su totalidad dentro de 12 meses después, al final del período en que los empleados brindaron los respectivos servicios. No se esperan liquidar antes de doce meses y después del final del periodo anual sobre el que se informa, ejemplo de ellos serían:



Reconocimiento y medición:

- a) Reconozca un pasivo cuando:
 - Valor Actual de la obligación del beneficio
 - Valor Razonable del plan de activos (si hubiere) del cual se pagarán directamente las obligaciones.

- b) El reconocimiento del gasto es igual al plan de beneficio definido post-empleo
 - puede escoger el reconocimiento en los resultados actuariales.

4. Beneficios por terminación

Son los beneficios a empleados proporcionados por la terminación del periodo de empleo, como consecuencia de:

- a) La decisión de la entidad de resolver el contrato del empleado antes de la fecha normal de retiro;
- b) La decisión del empleado de aceptar una oferta de beneficios a cambio de la terminación de un contrato de empleado.

Los beneficios por terminación incluyen compromisos por ley, por contrato, u otros acuerdos con los empleados o sus representantes o por obligación implícita basada en la práctica comercial, costumbre o deseo de actuar con equidad, para hacer los pagos (o brindar otros beneficios) a los empleados cuando terminan su empleo.

Reconocimiento y medición

Se reconocen como un pasivo y un gasto sólo cuando se demuestra que la entidad está comprometida a:

- a) terminar el empleo del empleado antes de la fecha normal de retiro, o
- b) brindar los beneficios por terminación como resultado de la firma voluntaria de una oferta para retiro anticipado.

Se miden a un valor estimado de gasto que se necesitaría para pagar la obligación a la fecha del informe (Valor Actual si > 12 meses).

Consideración que se deben de tener en cuenta según la normativa legal a la hora de iniciar el proceso de cálculo de la prestación económica por retiro voluntario:

1. La antigüedad de los trabajadores comenzará a contar a partir de la fecha en la que efectivamente se inició la prestación de los servicios, aun cuando el otorgamiento del contrato por escrito sea posterior al inicio de las labores.

2. Para que los trabajadores tengan derecho a la prestación económica, deberán tener por lo menos dos años de servicio continuo y efectivo para un mismo empleador.
3. Los trabajadores permanentes que renuncien a su empleo, a partir de los dos años, recibirán una prestación económica equivalente a quince días de salario básico por cada año de servicio.
4. Los empleadores deberán cancelar la prestación económica dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que se haga efectiva la renuncia.
5. Los trabajadores que renuncien a su empleo tendrán derecho a recibir, además de la prestación económica, el aguinaldo y vacación anual remunerada completa o proporcional, según corresponda; el empleador está obligado a cancelar estas prestaciones en la misma forma y plazo establecidos para el pago de la prestación económica.

Los requisitos para que la renuncia surta efectos jurídicos son:

1. Deberá constar por escrito debidamente firmada por el trabajador;
2. Acompañarse de copia de su DUI;
3. Constar en hojas proporcionadas por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo o sus dependencias departamentales; o bien, en hojas proporcionadas por los Jueces de Primera Instancia con jurisdicción en materia laboral;
4. En dichas hojas se hará constar la fecha de expedición y siempre que hayan sido utilizadas el mismo día o dentro de los diez días siguientes a esa fecha; pudiendo emitirse la renuncia en documento privado debidamente autenticado.

Momentos y hechos que regula la Ley y que deben de ser tomadas en cuenta:

1. Mutuo consentimiento
2. Renuncia
3. Fallecimiento del trabajador
4. Término del contrato o de la obra acordada
5. Inhabilidad física o mental del trabajador que haga imposible la prestación del servicio pactado
6. Terminación colectiva de las relaciones laborales

Atendiendo al motivo que originó la baja del trabajador, el empleador se encontrará obligado a efectuar los pagos por finiquito o indemnización y deberá tomar en cuenta los salarios vigentes a la fecha.

En esta tabla se muestran los salarios mínimo vigente por sector, los cuales hay que tomar en cuenta para los cálculos de dicha prestación económica.

SALARIOS MÍNIMOS VIGENTES EN 2015

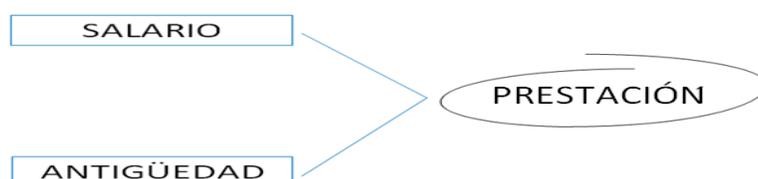
Sector	Diario	2 veces	15 días
Comercio y Servicio	8.39	16.78	251.70
Industria	8.22	16.44	246.60
Maquilas, textil y confección	7.03	14.06	210.90
Agrícola	3.94	7.88	118.20
Recolección de cosecha de café	4.30	8.60	129.00
Recolección de cosecha de azúcar	3.64	7.28	109.20
Recolección cosecha de algodón	3.29	6.58	98.70
Beneficios de café	5.70	11.4	171.00
Beneficios Algodón y Azúcar	4.14	8.28	124.20

Al inicio del año 2015, que entró en vigencia la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, en la empresa Call Center, S.A. de C.V. se han venido presentando eventualidades de retiros de empleados, los cuales, por no llevar control de la cuenta de Provisiones laborales, han sido directamente cargadas a los gastos de la empresa, Tal es el caso del empleado Samuel Antonio Artiga, que inicio labores el 01 de marzo del 2008 y devengaba un salario diario de \$ 15.00 y mensual \$ 450.00. El 15 de octubre del 2015, el empleado habiendo cumplido el requisito de acompañar copia de su DUI y el escrito de su renuncia en hoja proporcionada por el Ministerio de Trabajo, tal como lo establece la ley en materia.

El sr. Artiga no es considerado un trabajador especializado; es decir, no aplica la disposición del Art. 2 de la Ley que regula la Renuncia Voluntaria; pero ha cumplido el requisito de dar el aviso de su renuncia con 15 días de anticipación manifestando que la hace efectivo a partir del 01 de noviembre del presente año.

1. Cálculo para determinar la prestación por retiro voluntario

Para el respectivo cálculo es necesario conocer dos elementos básicos, Salario y antigüedad



TIEMPO LABORADO	ACUERDOS VIGENTES
Uno a tres años	15 días de salario
Tres a diez años	19 días de salario
Diez años en adelante	21 días de salario

En este caso que el trabajador ha interpuesto su renuncia laboral, y que no ha llegado el 12 de diciembre, se establecerá el pago proporcional del aguinaldo como lo estipula el Código de Trabajo.

El señor Samuel Antonio Artiga, aplica para la segunda categoría, 19 días por los 7 años laborados completos, el pago proporcional que comprende desde el 13 de diciembre de 2014 al 31 de octubre de 2015 totalizan 323 días, el cálculo se presenta de la siguiente manera:

7 años completos = 19 días	
Proporcional : 13/12/2014 al 31/10/2015	
$\frac{19 \text{ días}}{360 \text{ días}}$	X 323 = 17.04272 días

Nota: el aguinaldo se calcula cortando el tiempo laborado al 12 de diciembre de un año hasta el 12 de diciembre de otro año y deberá cancelarse entre el 12 y 20 de diciembre, Tal como lo estipula el Código de Trabajo; pero cubre por todo un año calendario es decir 360 días.

Vacación anual remunerada (Artículos 77 y siguientes Código de Trabajo)

De acuerdo al Código de Trabajo, esta prestación laboral se reconoce por 15 días calendarios por año completo, más un recargo del 30% sobre el salario básico o, en su caso, proporcional al tiempo laborado cuando no se completa el año.

Al señor Samuel Antonio Artiga, durante el mes de abril del presente año se le canceló la vacación correspondiente al año precedente; esto implica que al momento de finiquitar la relación, se le debe calcular la vacación proporcional que corresponde desde el 01 de marzo al 31 de octubre del año 2015, el

cual resulta de 8 meses (245 días laborados); entonces, si al haber completado el año se le habrían reconocido 15 días más el 30%, veamos cuánto le corresponde por 8 meses, lo que también se resolvió con una simple regla de tres, así:

Cálculo en días.

Si hubiere completado 12 meses le corresponderían 15 días, ¿cuánto le corresponde por 8 meses (245 días)?

Entonces:

$\frac{15 \text{ días de salario}}{1 \text{ año} = 360 \text{ días}} \times 8 \text{ meses} = 245 \text{ días} = 10.208333 \text{ días}$
--

Totalizando cálculo de prestaciones laborales en días

CONCEPTO	DIAS
Prestación	115.20833
Aguinaldo	17.0472
Vacación anual remunerada	10.20833
Total	147.3792
Porcentaje de vacación anual remunerada	25.33%

Totalizando cálculo de prestaciones laborales en valores monetarios

Salario mensual del señor Samuel Antonio Artiga es de \$ 450.00 y 30 días laborales, por lo que diariamente está devengando \$15 diarios; y el valor de la vacación remunerada anual es de \$67.50

Entonces:

CONCEPTO	días	Remuneración	Total Remunerado
Prestación por retiro voluntario	115.20833	\$ 15.00	\$ 1,728.12
Aguinaldo	17.0472	\$ 15.00	\$ 255.71
Vacación anual remunerada	10.20833	\$ 15.00	\$ 153.12
Porcentaje de vacación anual remunerada(proporcional)	25%	\$ 67.50	\$ 56.99

Total de a pagar por retiro voluntario \$ 2,193.95

En consecuencia de lo anterior, se le entregó cheque al señor Samuel Antonio Artiga por \$ 2,193.95 del Banco Agrícola, asestando el registro de la siguiente manera:

Partida 4X			
CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
Gastos de venta		\$ 2,193.95	
Sueldos y salarios			
Prestacion por retiro voluntario	\$ 1,728.12		
Vacaciones	\$ 210.12		
Aguinaldo	\$ 255.71		
Efectivo y equivalente			\$ 2,193.95
Bancos locales			
Banco Agrícola Comercial-cuenta corriente			
CH-00246 Samuel Antonio Artiga	\$ 2,193.95		
V/Registro de pago a empleado por renuncia voluntaria			

Para este caso, la empresa no está acostumbrada a provisionar la cuenta laboral, por lo que no estaban preparados para afrontar la situación, es por ello que la salida del dinero fue directamente afectando las operaciones corrientes de la entidad, además la erogación se manifestó dentro del primer año de vigencia de la Ley y se liquidó en el mismo año.

Retomando el caso anterior se inicia un nuevo ejemplo en el cual la administración ha iniciado una solución o medida de salvaguardarse financieramente, por lo cual se ha proyectado la apertura de cuenta de ahorro en un banco capitalino, esto con el fin de estar preparado para futuras eventualidades de renuncias voluntarias.

La apertura de la cuenta se hace así:

CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
Pagos anticipados		\$ 100.00	
Banco Agricola Comercial			
Cuenta de ahorro- cuenta de provision laboral	\$ 100.00		
Efectivo y equivalente			\$ 100.00
Bancos locales			
Banco Agricola Comercial-cuenta corriente			
NC-transferencias	\$ 100.00		
V/Registro de Cuenta de ahorro- cuenta de provision laboral			

La provision mensual de la cuota designada se mostrará de la siguiente forma:

Partida 5 X			
CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
Gastos de administrativo		\$ 500.00	
Prestación por retiro voluntario	\$ 500.00		
Gastos de venta		\$ 500.00	
Prestación por retiro voluntario	\$ 500.00		
Fondo por prestación provisional			\$ 1,000.00
Provisión laboral	\$ 1,000.00		
V/Registro de cuota de provision laboral			

3.4 ILUSTRACION CONTABLE SEGÚN LA SECCION 28 DE LAS NIIF PARA PYMES EN LAS EMPRESAS CALL CENTER.

La administración de la empresa Call Center, S.A. de C.V. para el año 2014, ha desarrollado su ejercicio contable basados en las Normas Internacionales de Información Financieras que le corresponden utilizar, por lo que al final del ejercicio ha presentado los siguiente estados financieros.

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
(EXPRESADO EN DOLARES AMERICANOS)

ACTIVO CORRIENTE		\$ 152,190.17	PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalente		\$ 57,532.47			
Caja chica	\$ 400.00		Documentos y cuentas por pagar		\$ 25,456.48
Bancos	\$ 57,132.47		Otras cuentas por pagar		\$ 10,092.21
Cuenta y documentos por cobrar		\$ 71,112.00	Impuestos por pagar		\$ 1,833.25
Otras cuentas por cobrar		\$ 6,352.27	Gastos acumulados y retenciones		\$ 16,729.26
Cuentas por cobrar a empleados		\$ 1,245.00	Ingresos recibidos por anticipado		\$ 48,380.00
Gastos pagados por anticipado		\$ 15,948.43			
NO CORRIENTE		\$ 23,251.93	CAPITAL Y RESERVAS		
Propiedad, planta y equipo		\$ 13,189.44	Capital social		\$ 23,000.00
Mobiliario y equipo de servicio	\$ 109,721.56		Capital social mínimo	23,000.00	
Depreciación acumulada	\$ 96,532.12		Reserva legal		\$ 4,600.00
Mobiliario y equipo de oficina	\$ 26,056.00	\$ 4,484.79	Utilidades por aplicar		\$ 45,350.90
Depreciación acumulada	\$ 21,571.21		Utilidad del presente ejercicio	45,350.90	
Muebles y enseres	\$ 16,017.27	\$ 1,434.90			
Depreciación acumulada	\$ 14,582.37				
Equipo de transporte	\$ 7,061.52	\$ 2,861.52			
Depreciación acumulada	\$ 4,200.00				
Instalaciones	\$ 2,395.00	\$ 1,115.34			
Depreciación acumulada	\$ 1,279.66				
Maquinaria y equipo	\$ 2,169.39	\$ 165.94			
Depreciación acumulada	\$ 2,003.45				
TOTAL ACTIVO		<u>\$ 175,442.10</u>	TOTAL PASIVO + CAPITAL		<u>\$ 175,442.10</u>

Nota: El balance general presentado tiene cifras preliminares, por lo que los datos mostrarán cambios por ajustes suscitados posteriormente.

Además se presenta el estado de resultado que integra el gasto de operación provocado de las provisiones laborales que se han efectuado durante el año 2014 para cubrir eventos de despido o renuncias voluntarias.(este gasto se realizó en el periodo corriente, solo se provisionó)

ANEXOS AL BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
(Valores expresados en Dólares Estadounidenses)

CAJA GENERAL

CAJA CHICA	400.00
------------	--------

BANCOS CUENTAS CORRIENTES

Banco Agrícola cuenta cte. # 003-301-000012228	55,953.87
Banco América Central cuenta cte. # 004-801-000063589	1,178.60
	57,132.47

CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR

Servicios por cobrar	71,112.00
Otras cuentas por cobrar	6,352.27
Cuentas por cobrar a empleados	1,245.00
	78,709.27

GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

Pagos a cuenta	2,552.69
Seguros – vehículos	138.94
Trans Express El Salvador	1,538.19
Seguro Sisa – Azul	8,602.94
Seguro de vida	24.83
Ricoh El Salvador, S.A. de C.V.	592.10
National Junior Honor Society	107.99
Southern Association of College and Schools	1,161.66
Contratación de extranjeros	780.32
Pest control service	448.77
	15,948.43

DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR

Cuentas comerciales por pagar	25,456.48
Otras cuentas por pagar	10,092.21
	35,548.69

IMPUESTOS POR PAGAR

Débito fiscal – IVA	28.33
Pago a cuenta	4,793.62
	4,821.95

GASTOS ACUMULADOS Y RETENCIONES

Retenciones Instituto Salvadoreño del Seguro Social	5,106.13
Retenciones Administradoras de Fondos de Pensiones	4,518.14
Retenciones del Impuesto sobre la Renta	7,104.99
Provisiones y prestaciones laborales	13,973.68
	30,702.94

INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO

HP soluciones y soportes	7,706.32
Banco Citibank Centro América	7,000.00
Gobierno de El Salvador	2,500.00
Grupo Q El Salvador	7,200.00
Didea El Salvador	10,000.00
	34,406.32

**ANEXOS AL ESTADO DE RESULTADOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
(Valores expresados en Dólares Estadounidenses)**

GASTOS DE ADMINISTRACION

Sueldos	128,724.95
Bonificaciones	1,655.00
Honorarios	10,611.94
ISSS	8,387.47
AFP's	9,294.14
Vacaciones	1,019.45
Aguinaldo	4,464.48
Servicios eventuales	940.50
Papelería y útiles	879.94
Comunicaciones	2,415.09
Otros impuestos	465.23
Mantenimiento de equipo	1,202.74
Mantenimiento de vehículo	263.09
Mantenimiento de jardín	171.86
Depreciación	3,202.70

Correos	100.99
Uniformes y otros	350.00
Combustibles y lubricantes	943.29
Publicidad y anuncios	114.13
Seguros	450.16
Transporte y viáticos	199.02
Atenciones sociales	446.46
Capacitaciones al personal	137.50
Comisiones bancarias	3,070.32
No deducibles	62.98
Crédito fiscal no utilizado	6,401.22
Amortización de intangible	64.48
Indemnizaciones	6,986.84

193,025.97

GASTOS DE VENTA

Sueldos	477,698.38
Bonificaciones	10,083.54
Prestaciones sociales	1,426.61
ISSS	17,810.87
AFP's	19,733.65
Vacaciones	5,651.73
Aguinaldos	15,881.44
Salarios a eventuales	122,873.13
Papelería y útiles	11,058.45
Transporte y viáticos	2,575.67
Publicidad y anuncios	1,212.28
Comunicaciones	2,151.16
Depreciación	6,660.19
Útiles de aseo y limpieza	4,448.27
Indemnizaciones	11,588.96
Vigilancia	17,302.29
Seguros	22,878.03
Servicio de agua	2,084.76
Servicio eléctrico	10,915.86
Mantenimiento de mobiliario y enseres	4,021.64
Mantenimiento y reparación de edificios	3,232.79
Mantenimiento de equipo	11,267.67
Mantenimiento de equipo de transporte	532.38
Impuestos municipales	5,201.83
Atenciones sociales	7,538.90
Uniformes	4,345.60
Donaciones	620.00
Capacitación al personal	15,282.08
Combustible y lubricantes	5,298.08

Alquiler de inmueble	90,096.96
Mobiliario y enseres	26.48
Indemnizaciones	6,986.84
	918,486.52

En el anterior estado de situación financiera, se tiene la siguiente información:

GASTOS ACUMULADOS Y RETENCIONES

Retenciones Instituto Salvadoreño del Seguro Social	5,106.13
Retenciones Administradoras de Fondos de Pensiones	4,518.14
Retenciones del Impuesto sobre la Renta	7,104.99
Provisiones y prestaciones laborales	13,973.68
	30,702.94

La cuenta provisiones y prestaciones laborales se ha venido generando como consecuencia de previsualizar futuras eventualidades y aplicando el deber ser de la sección 28 “Beneficios a Empleados” de la NIIF para PYMES. El alcance de esta norma según el párrafo 1 dice que: Los beneficios a los empleados comprenden todos los tipos de contraprestaciones que la entidad proporciona a los trabajadores, incluyendo administradores y gerentes, a cambio de sus servicios.

La entidad tiene como política reconocer sobre beneficios por terminación, que el Código Laboral y la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, señala como obligación o consecuencia de tomar la decisión (sea el patrón o empleado) de una entidad de rescindir el contrato antes de la edad normal de retiro..

La entidad durante el curso normal de las operaciones del año 2014, y acatando el párrafo 3 y 32 de la sección 28 de realizar un registro contable mensual afectando (incrementando) un pasivo, llamado fondo de beneficios para los empleados, y reconociendo un gasto de operación. Tal como se muestra a continuación:

Partida 7X			
CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
Gastos de administrativo		\$ 582.24	
Fondo de beneficios a empleados	\$ 582.24		
Gastos de venta		\$ 582.24	
Fondo de beneficios a empleados	\$ 582.24		
Provisiones y prestaciones laborales			\$ 1,164.48
Beneficio por terminación	\$ 1,164.48		
Fondo de beneficios a empleados			
V/Registro de provisión laboral de beneficio por terminación			

Según el ejemplo anterior se genera mensualmente y se acumulado en la cuenta de Provisiones y prestaciones laborales con el cual se pretende reconocer ante cualquier obligación de despido o renuncia de algún empleado. Al final del año se tiene un total de \$13,973.68 del cual para este caso en particular no se presentó ninguna eventualidad de renuncia o despido por lo que no hubo necesidad de disminución del pasivo, pero si hubo un reconocimiento de gasto de operación por lo que se tendrá según la Ley de impuesto sobre la renta un gasto no deducible de renta, por no existir ninguna renuncia o despido, el gasto no podrá ser utilizado como escudo fiscal.

Como la entidad fundamenta sus registros contables según NIIF para PYMES, esta debe de realizar ajustes oportunos de acuerdo a la Sección 29 "Impuesto a las Ganancias" y a la Ley de Impuesto sobre la Renta vigente, esto con el fin de registrar contablemente el impuesto sobre las ganancias. Las empresas además debe tratar las diferencias temporales actuales y futuras según el importe en libros contra la base fiscal, de lo cual al hacer el análisis respectivo tendremos un impuesto diferido que surge de la diferencia de los importes reconocidos de los pasivos en el estados de situación financiera y del reconocimiento del gasto en el estado de resultado, dicho análisis se resume de la siguiente manera:

Si el valor en libros > que la Base Fiscal	Diferencia Temporal Deducible	Activo por Impuesto Diferido
Si el valor en libros < que la Base Fiscal	Diferencia Temporal Imponible	Pasivo por Impuesto Diferido

En el caso planteado, nos encontramos frente a un pasivo (indemnizaciones por pagar) que no es deducible como gasto en el ejercicio 2014, no obstante si será deducible en el ejercicio en que dicho pasivo se pague (posiblemente año 2015), por tanto como la provisión ha generado gastos de operación por un hecho no acaecido, este valor se considerará gasto no deducible, situación que provoca una diferencia temporaria deducible, debiendo registrarse un activo por impuesto diferido el cual se compensara con ejercicios o periodos futuros en el que se considere gasto deducible.

Valor en libro	Base fiscal	Diferencia	Activo por impuesto diferido
\$13,973.68	\$0.00	Temporal deducible	\$4,192.10

El cálculo anterior es con base a lo establecido a la normativa legal en la cual se deben medir con la cantidad que se espera pagar utilizando la tasa vigente de impuesto sobre la renta que en este caso es del 30% quedando el registro contable de la siguiente manera:

Partida 8X			
CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
Impuesto por Cobrar ISR - Diferido	\$ 4,192.13	\$ 4,192.13	
Impuesto por Pagar Impuesto sobre La Renta	\$ 4,192.13		\$ 4,192.13
V/Registro de impuesto a las ganancias			

Para el ejercicio 2015, el registro anterior se reajustará por el monto utilizado (si hubiera sido utilizado) y contablemente se asentará de la siguiente forma (en este caso se pagó el 50% de lo provisionado)

Partida 9X			
CUENTAS	PARCIAL	DEBE	HABER
Impuesto por pagar		\$ 2,096.07	
Impuesto sobre la Renta	\$ 2,096.07		
Activo por impuesto diferido			\$ 2,096.07
ISR-diferido	\$ 2,096.07		
V/Aplicación de activo diferido 2014 por gastos suscitado en 2015			

Finalmente, haremos una comparación de los resultados obtenidos en los Ejercicios 2014 y 2015 con la aplicación de la NIIF 29, versus los resultados que se hubieran obtenido sin aplicación.

ANÁLISIS DE RESULTADOS	CON APLICACIÓN DE NIIF 29		SIN APLICACIÓN DE NIIF 29	
	EJERCICIO 2014	EJERCICIO 2015	EJERCICIO 2014	EJERCICIO 2015
Utilidad antes de impuestos	\$ 47,443.75	\$ 60,000.00	\$ 47,443.75	\$ 60,000.00
(-) adición-gastos no deducible	\$ 13,073.68	\$ 6,536.84		
(-) deducción-gastos reconocidos en año anterior		\$ 6,536.84		
Resultado antes de impuestos	\$ 60,517.43	\$ 46,926.32	\$ 47,443.75	\$ 60,000.00
Impuesto a la renta (30 %)	\$ 18,155.23	\$ 14,077.90	\$ 14,233.13	\$ 18,000.00
Impuesto a la renta total (ejercicio 2014 + 2015)	32,233.13		32,233.13	

Como se puede apreciar en la última línea, en ambos casos se determina un impuesto a la renta total acumulado de \$32,233.13, esto se produce porque nos encontramos frente a una “diferencia temporal”, lo cual por la aplicación de la NIIF (forma correcta) hará variar el resultado de los ejercicios que afecta, pero no obstante el resultado acumulado al final será el mismo.

En conclusión cuando se habla de impuesto diferido, básicamente nos referimos a las diferencias que se originan entre la normativa contable y las disposiciones fiscales, en el caso del registro de las provisiones laborales que no se liquiden en el término de 12 meses provocarán diferencias temporales porque existirán diferencias entre el importe en libros de un pasivo y la base fiscal de los mismos, por tanto; las empresas para tener un mejor control del manejo de estos impuesto, deberán adoptar un sistema contable que facilite este control, en ningún momento se trata de llevar una doble contabilidad.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones y recomendaciones que a continuación se presentan, se enfocan mediante el análisis del tema el cual es objeto de estudio de la presente investigación, y han sido desarrolladas en base a los objetivos planteados dentro de la misma, por lo tanto es necesario que estas sean valoradas y se logre concientizar tanto patronos de empresas privadas, como a los empleados de la misma.

4.1 Conclusiones

Como resultado de la presente investigación se ha concluido lo siguiente:

- a. Con la entrada en vigencia de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria a partir de enero de 2015, las empresas del sector servicios específicamente los call center del municipio de San Salvador han sido afectadas en el aspecto financiero, ya que legalmente deben reconocer una contribución económica en caso de renuncia de los empleados lo que afecta directamente la liquidez y la rotación de efectivo.
- b. Se encontró que si bien la prestación no podrá ser mayor a dos salarios mínimos por año laborado, sin embargo, tiene un impacto financiero cuando el empleado que renuncia tiene más de dos años de permanencia.
- c. Se observa además que aunque el patrono no acepte la renuncia del trabajador debe cancelar la prestación económica pues de lo contrario se considera despido injustificado, lo cual conduce a cancelar el 100% de la prestación.
- d. La Ley establece que la parte laboral se beneficia además en caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente reciben los beneficios los familiares del empleado como si fuera una renuncia del mismo trabajador.
- e. Todas las empresas que presentan sus estados financieros con base a normativa NIIF para PYMES deben aplicar la sección 28 “Beneficios a los empleados” y destinar una provisión contable utilizando dicha normativa para hacerle frente a futuras renunciaciones de empleados, es decir contablemente debe considerarse tal provisión.

- f. Fiscalmente no afecta a la parte laboral pues la contribución está exenta de Impuesto sobre la Renta, por el contrario el efecto que produce sobre las empresas es pagar menos impuesto en la liquidación anual porque los gastos se incrementan disminuyendo el impuesto a pagar pero obteniendo menos utilidad por distribuir.
- g. La falta de conocimiento sobre la manera correcta de aplicación de ésta ley puede generar aumento en los gastos de las entidades.
- h. Las empresas no están debidamente informados con las nuevas regulaciones, es decir que técnicamente están deficientes en el conocimiento de la ley, es por ello que se formula y presentan desarrollos de casos teóricos y prácticos que exponen diversos escenarios relacionados al reconocimiento, medición y revelación de eventualidades por retiros voluntarios.

4.2 Recomendaciones

Luego de presentar las conclusiones de la investigación, se recomienda lo siguiente:

- a. A los call center, efectuar una reserva de fondos con el fin de que la operatividad no sea afectada por falta de liquidez para hacer frente a las obligaciones.
- b. Como este tipo de entidades maneja una significativa cantidad de personal a su cargo; se sugiere mantener expedientes actualizados sobre la antigüedad de cada empleado para saber en cualquier momento la remuneración que se cancelará a dichos empleados en caso de renuncia. Si cabe en la capacidad financiera de la empresa indemnizar anualmente para no acumular pasivo laboral.
- c. Que el patrono sea consciente de cada caso de renuncia de sus empleados, siempre que se amparen a la Ley; con el objeto de que sus finanzas no sean afectadas por no aceptar las renuncias que pudiesen efectuarse por parte de los empleados.
- d. Los patronos tengan en cuenta que al fallecer algunos de sus trabajadores, deben considerar efectuar la contribución como si fuera la renuncia del mismo trabajador fallecido, es decir debe afrontar los pagos y considerarlo además en la provisión a destinar anualmente.
- e. A las empresas que apliquen la normativa NIIF para PYMES, en dicha normativa establece los parámetros y lineamientos a utilizar para efectuar este tipo de provisiones laborales.

- f. Que en el caso del registro de las provisiones, las empresas sean cautelosas con los montos a provisionar, deben de tener buenos índices para la aplicación de las variables para la asignación del porcentaje de gasto que se reclamara en concepto de prestación económica por retiro voluntario.
- g. Que las empresas impartan educación continua del personal en el área fiscal, laboral y contable.
- h. A las empresas, realizar un estudio financiero para medir la capacidad de liquidez y así tomar en cuenta el realizar una política de indemnización anual al personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, proceso de adopción de la normativa técnica en el salvador, <http://www.consejodevigilancia.gob.sv/>
- International Accounting Standards Board (IASB), NIIF para las PYMES, Octubre de 2013, http://www.ifrs.org/IFRS-for-SMEs/ED-October-2013/Documents/ED_2013-9_ES_website.pdf
- De La Cueva, Mario, El Derecho Mexicano del Trabajo, Editorial Porrúa, México 1960. Derecho del Trabajo, Editorial Lozano, Santo Domingo 1995.
- Asamblea Legislativa, Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, Decreto No.: 592, Diario Oficial No.: 12, Tomo No.: 402, Fecha Emisión: 18/12/2013, Fecha Publicación: 21/01/2014.
- Origen de los call center, marketing en el siglo XXI. 5ª edición : Capítulo 6. Ventas inteligentes y comunicación comercial, <http://www.marketing-xxi.com/los-call-centers-106.htm>
- El sector de call center: Estructura y tendencias, Jordy Micheli Thirión, <http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>
- Asamblea Legislativa, Ley de Impuesto Sobre la Renta
- Lic. José Roberto Carlos Jovel, Guía básica para elaborar trabajos de investigación.

ANEXOS

Abreviaturas y Vocabulario Utilizado

Para introducirnos en el Análisis sobre el impacto financiero y fiscal de La Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria y su incidencia contable según las NIIF para Pymes, fue necesario conocer diferentes definiciones, por lo que a continuación se menciona una lista de los principales conceptos relacionados:

- **ACD:** Distribuidor automático de llamadas (en inglés ACD, Automatic Call Distributor) es un proceso por el cual se distribuyen las llamadas que llegan a los sistemas de atención y teleoperadores. Puede usarse también en un sistema de colas en rutado hacia un sistema de consulta y procesamiento de datos.
- **Call Center:** Centros de servicios de información proporcionados por una oficina centralizada, propiedad de un residente nacional o extranjero suministrada a terceros o recepcionada por terceros, tanto en el interior como el exterior, como son: la recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones, saldos de Cuentas, tele mercadeo y venta de productos o servicios los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como correos electrónicos, chat y mensajes multimedia; sin perjuicio que parte del servicio se destine al mercado nacional.
- **Contact Center (centro de contacto):** Oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de llamados y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros.
- **CRM:** Sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de ventas y de los clientes de la empresa.

- **CTI** (Computer telephony integration): "Integración de telefonía informática" se refiere en el contexto empresarial a un sistema informático destinado a la interacción entre una llamada telefónica y un ordenador de manera coordinada.
- **IP**: Una dirección IP (Internet Protocol) es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a un interfaz (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (habitualmente una computadora) dentro de una red que utilice IP.
- **Modelo OSI**: Modelo de interconexión de sistemas abiertos, también llamado OSI en inglés (open system interconnection) es el modelo de red descriptivo creado por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) en el año 1984. Es decir, es un marco de referencia para la definición de arquitecturas de interconexión de sistemas de comunicaciones.
- **Switch**: Conmutador o switch es un dispositivo digital lógico de interconexión de redes de computadoras que opera en la capa de enlace de datos del modelo OSI. Su función es interconectar dos o más segmentos de red, de manera similar a los puentes de red, pasando datos de un segmento a otro de acuerdo con la dirección MAC (siglas en inglés de media access control "control de acceso al medio") de destino de las tramas en la red.
- **Centro de Servicios**: Área delimitada y aislada, según la naturaleza de la actividad, que se considera fuera del territorio aduanera nacional, en virtud de considerarse como una zona que goza de extraterritorialidad aduanera, donde los bienes que en ella se introduzcan y los servicios que en ella se presten, se consideran como si no estuviesen en el territorio aduanero nacional, con respecto a los derechos e impuestos de importación dentro de la cual se autoriza el establecimiento de una empresa dedicada a la prestación de servicios, (Según art. 2 de la LSI).

- **Usuario Indirecto:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, con residencia o no en el país, acreditado como propietario de las mercancías de conformidad a la documentación aduanera respectiva, destinada a ser internada en un parque de servicios para someterse a las operaciones de distribución o logística internacional, a cargo de un usuario directo calificado, que asume la responsabilidad por la custodia y distribución de las mismas, (Según art. 2 de la Ley de Servicios Internacionales).

- **Usuario Directo:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera autorizada para prestar servicios en el parque o centro de servicio de conformidad a la Ley, (Según art. 2 de la Ley de Servicios Internacionales).

- **Centro Internacional de Llamadas:** Conocidos en el comercio internacional como Call Center, entendiéndose como aquellos servicios de información propiedad de un residente en el extranjero suministrada a terceros, o recepcionada de terceros, residentes en el exterior, como son: la recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones, saldos de cuentas, telemarketing y venta de productos o servicios; sin perjuicio que parte del servicio se destine al mercado nacional, (Según art. 5 de la Ley de Servicios Internacionales).

- **Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria:** Es una Ley secundaria, que fue creada para dar cumplimiento a las disposiciones constitucionales establecido en la Constitución de la Republica.

- **Compensación económica:** Reconocimiento monetario a la que un trabajador con antigüedad de más de dos años de trabajo continuo tiene derecho, y está dado en una cuantía de un salario mínimo vigente el cual a su vez no puede ser superior a dos salarios mínimos del sector al que el empleado pertenezca.

- **Salario Básico:** Es la retribución en dinero que el patrono está obligado a pagar al trabajador por los servicios que le presta en virtud a lo establecido en el contrato de trabajo.

- **Salario Mínimo:** Es la remuneración mínima establecida por decreto legal, que los empleadores deben pagar a sus trabajadores por sus labores, para un período laboral (hora, día o mes).
- **Indemnización:** Resarcimiento del daño producto de un despido, la cual supone una prestación económica superior y está sujeta a proceso judicial en caso de incumplimiento.
- **Beneficio por terminación:** Son los beneficios económicos de los empleadores a los empleados proporcionados por la terminación del período de empleo.
- **Trabajador Permanente:** Es lo contrario de un trabajador temporal, y es al cual se le emplea por medio de un contrato con los beneficios de ley por un periodo indeterminado.
- **Relación Laboral:** Es la existente entre un patrono y un trabajador, en virtud de un contrato individual de trabajo
- **Renuncia Laboral:** Es el rompimiento de la relación laboral por disposición unilateral del trabajador.

10 DATOS IMPORTANTES SOBRE LA LEY DE RENUNCIA VOLUNTARIA

(FUENTE: CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE EL SALVADOR)

1. ¿A qué patronos obliga esta ley?

A los patronos privados e instituciones autónomas que generen recursos propios y cuyas relaciones se rigen por el Código de Trabajo.

2. ¿A qué trabajadores acoge la ley?

A aquellos trabajadores permanentes que tengan por lo menos 2 años de antigüedad.

3. ¿Cómo puede un empleado aplicar a esta ley?

Las personas en puestos gerenciales o empleados especializados deben presentar un “preaviso” de renuncia con por lo menos 30 días de anticipación; y 15 días para el resto de trabajadores de una empresa.

4. ¿Preaviso es igual a renuncia?

No. Es solamente la noticia que un trabajador renunciara a su cargo en un tiempo determinado. Por otra parte, la renuncia debe constar en documento privado autenticado mediante acta notarial o en las hojas que para el efecto extienda al Ministerio de Trabajo.

5. ¿Qué pasa si el patrono se niega a recibir la renuncia?

En ese caso el trabajador podrá acudir al Ministerio de Trabajo para que por medio de este se notifique al patrono el “preaviso”, en cuyo caso se entiende que el “preaviso” se presentó al momento que el trabajador interpuso su queja ante el Ministerio de Trabajo.

6. ¿Qué pasa si el patrono se niega a pagar la prestación económica por renuncia?

En este caso se presume legalmente que el trabajador fue despedido y por tanto deberá de pagar la indemnización correspondiente, que es mayor a la prestación económica por renuncia.

7. ¿A cuánto asciende la compensación económica por renuncia?

El pago será igual a 15 días de salario ordinario del trabajador por cada año de servicio. El salario base a tomar en cuenta para el cálculo anterior no podrá exceder de 2 salarios mínimos del rubro correspondiente.

8. ¿Cuándo debe pagarse esta prestación?

El pago de dicha prestación deberá hacerse efectivo dentro de los 15 días siguientes a la renuncia del trabajador. Dentro del mismo periodo deberá pagarse las vacaciones y el aguinaldo proporcionales a las que hubiere lugar.

9. ¿Cómo tomar en cuenta la antigüedad en las empresas donde se liquida anualmente a los trabajadores?

Si en la empresa se tiene la política de indemnizar año con año solo deberá tomarse en cuenta el último periodo luego de la última liquidación; pero en el caso que solamente se elaboren nuevos contratos de trabajo y no se haya pagado la antigüedad a los trabajadores, la relación de trabajo se entiende prestada desde el inicio de la misma, no obstante los contratos posteriores.

10. ¿Qué pasa si hay múltiples renuncias en una empresa?

En ese caso el patrono podrá diferir el pago de prestación económica por la renuncia de sus trabajadores hasta en 12 meses, mediante pagos mensuales sucesivos hechos a cada trabajador, debiendo contar previamente con la autorización del Ministerio de Trabajo.

Formato de Preaviso extendido por el Ministerio de Trabajo:




MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO

N° 001424

LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO: Para los efectos legales del artículo 3 de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria, extiende la presente al trabajador(a): _____

con Documento Único de Identidad número _____ en _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.



REPUBLICA DE EL SALVADO **LA AMERICA CENTRAL**

15 DE SEPT. DE 1984
 UNIÓN LIBERTAD

Firma del interesado(a) _____

Indicaciones:

1. Para tener derecho a la prestación económica por renuncia voluntaria, será obligación dar un preaviso por escrito al patrono, de conformidad al artículo 2 de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
2. Las y los trabajadores que renuncien a su empleo, tendrán derecho a recibir, además de la prestación regulada, el aguinaldo y vacación anual remunerada completa y/o proporcional, según corresponda, de acuerdo al artículo 9 de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
3. La presente hoja solamente puede ser utilizada el mismo día de su expedición o dentro de los diez días siguientes a esta fecha, según artículo 3 de la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
4. Leer cuidadosamente el contenido con que se ha llenado la presente hoja antes de firmar.

Nota: El contenido que se redacta en la presente hoja es responsabilidad de la persona interesada, por lo que su voluntad debe quedar claramente expresada.

Para leer y los trabajadores permanentes que renuncien a su empleo, según la Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.

Formato de diligencia de Renuncia Voluntaria ante el Ministerio de Trabajo

SEÑORA
DIRECTORA GENERAL DE TRABAJO
P R E S E N T E.-

Yo, _____
_____ de generales conocidas en las diligencias que promoví contra
(Empresa _____ ó
Patrono _____

_____, Solicitando notificar mi renuncia voluntaria, atentamente
solicito a Usted extenderme certificación completa del expediente número
_____ del año _____ de la Sección de Relaciones
Individuales de Trabajo para ser presentada en
_____ .

San Salvador, a los _____ días del mes de
_____ del año _____ .

F. _____
D U I No.

PREAVISO

Nombre del empleador o razón social.

Presente.

Por este medio interpongo mi preaviso de la renuncia voluntaria para dar cumplimiento del art. 2 de la ley Reguladora de Prestación Económica por Renuncia voluntaria, según decreto legislativo 592, la cual surtirá efecto a partir del día _____ del presente año.

Agradezco la oportunidad que se me otorgó para prestar mis servicios a dicha empresa.

San Salvador, _____ 201__.

F _____

Nombre del trabajador

Número de DUI

**FIRMA DE RECIBIDO DEL PATRONO DIA Y HORA
DE LA PRESENTACION ART. 4 DECRETO LEG. 592**

Yo, _____ con DUI número
_____ vengo a interponer mi renuncia a partir
del _____, fecha en que deberá hacerse efectiva, de mi
cargo de _____ dentro de la empresa, con la finalidad
de optar a la prestación económica por renuncia voluntaria de
conformidad con el Art. 8 de la respectiva Ley. No omito manifestar que
mi fecha de ingreso a la empresa fue el día _____; Por lo cual
reúno el requisito de la presente ley.

**FIRMA DE RECIBIDO DEL PATRONO DIA Y HORA
DE LA PRESENTACION ART. 4 DECRETO LEG. 592**

F _____

