

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Tercerización de servicios contables y financieros como estrategia para
mejorar la eficiencia financiera de empresas multinacionales radicadas en
Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Jessica Lupita Oodeatte Sosa López

Guatemala, noviembre de 2019

**Tercerización de servicios contables y financieros como estrategia para
mejorar la eficiencia financiera de empresas multinacionales radicadas en
Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Jessica Lupita O. Sosa López

MSc.Silda Iliana Miranda Medina (**Asesora**)

MSc. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, noviembre de 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermudes

Coordinadora

Guatemala, 05 de septiembre de 2019

Señores

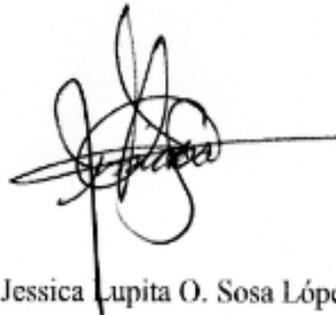
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado “Tercerización de servicios contables y financieros como estrategia para mejorar la eficiencia financiera de empresas multinacionales radicadas en Guatemala” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jessica Lupita O. Sosa López', with a long horizontal line extending to the right.

Jessica Lupita O. Sosa López

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No.: 201600192

REF.: C.C.E.E.PELCPA.A02-PS.00202.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 04 DE NOVIEMBRE DE 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciada Silda Iliana Miranda Medina.

Revisor: Licenciada Edna de Juárez.

Carrera: Programa de Equivalencias Integrales Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo Científico titulado: "Tercerización de servicios contables y financieros como estrategia para mejorar la eficiencia financiera de empresas multinacionales radicadas en Guatemala".

Presentada por: Jessica Lupita Odeatte Sosa López.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada.



Rodrigo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
UPANA

Guatemala, 05 de septiembre 219

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

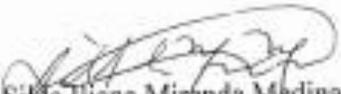
Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado **Tercerización de servicios contables y financieros como estrategia para mejorar la eficiencia financiera de empresas multinacionales radicadas en Guatemala**, realizado por Jessica Lupita O. Sosa López, carné No. 201600192 estudiante de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la asesoría del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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

Atentamente,


M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina
Colegiado No. 8455

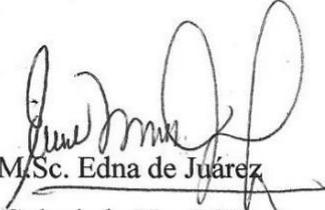
Guatemala, 3 de octubre 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Tercerización de servicios contables y financieros como estrategia para mejorar la eficiencia financiera de empresas multinacionales radicadas en Guatemala”**, realizado por Jessica Lupita Oodeatte Sosa López, carné No. 201600192, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

- A Dios** Por darme la sabiduría y fortaleza para finalizar mi carrera, sobre todo amarme incondicionalmente y a quien dedico este triunfo alcanzado.
- A mis padres** Quienes me han apoyado siempre para cumplir mis metas, por sus consejos, sabiduría y enseñarme los valores que me fortalecieron para terminar este sueño.
- A mis hermanos** Por su apoyo incondicional, ayudarme y confiar en mí para terminar con esta meta, se los agradezco con todo el corazón por siempre estar conmigo.
- A mi familia** Por su motivación y ayuda en todo momento en las circunstancias difíciles, se los agradezco.
- A mis amigos** Por el apoyo y cariño brindado en busca de cumplir tan anhelada meta.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	3
1.3 Objetivos de investigación	3
1.4 Definición del tipo de investigación	4
1.5 Sujeto de investigación	4
1.6 Alcance de la investigación	4
1.7 Determinación de la muestra	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	7
Resultados	7
2.1 Presentación de resultados	7
2.2 Presentación de la encuesta	9
Capítulo 3	22
Discusión y Conclusiones	22
3.1 Extrapolación	22
3.2 Hallazgos y análisis general	25
3.3 Conclusiones	26
Referencias	27
Bibliográficas	27
Digitales	27
Legislación	27
Anexos	28

Tabla de Ilustraciones

	Página
Gráfica No. 1. Cuadro comparativo de costos y gastos de personal	7
Gráfica No. 2. Pregunta 1 – Indique su género	8
Gráfica No. 3. Pregunta 2 – Labora en una empresa multinacional	8
Gráfica No. 4. Pregunta 3 – Cuántos años tiene de laborar en esta empresa	9
Gráfica No. 5. Pregunta 4 – Al momento de iniciar a trabajar en esta empresa recibió capacitación acorde al puesto	9
Gráfica No. 6. Pregunta 5 – Cree usted que las capacitaciones que brindan en esta empresa son acordes a las actividades que realiza en su puesto de trabajo	10
Gráfica No. 7. Pregunta 6 – En su empresa poseen subcontratación de servicios contables y financieros	10
Gráfica No. 8. Pregunta 7– Cree usted que la subcontratación de procesos de negocios en finanzas y contabilidad ayudan en el desempeño de esta empresa	11
Gráfica No. 9. Pregunta 8 – Considera que el personal de subcontratación de procesos de negocios estaría capacitado para las expectativas que necesitan en las operaciones	11
Gráfica No. 10. Pregunta 9 – Considera que la industria de subcontratación de procesos de negocios (BPO) está en crecimiento y es rentable para los inversionistas en Guatemala	12
Gráfica No. 11. Pregunta 10 – Recomendaría usted la implementación de subcontratación de procesos de negocios a las empresas multinacionales fuera de las fronteras de la República de Guatemala	12
Gráfica No. 12. Pregunta 11 –Si su respuesta a la pregunta 6 fue no, cree usted que en esta empresa implementarían la subcontratación de procesos de negocios en los servicios contables y financieros	13
Gráfica No. 13. Pregunta 12 – Cree usted que sería beneficio la subcontratación de servicios contables y financieros en las empresas multinacionales	13
Gráfica No. 14. Pregunta 13 – Puede indicar cuales podrían ser los beneficios	

de subcontratar los servicios contables y financieros	14
Presentación de la encuesta realizada a la industria de subcontratación de procesos de negocios.	
Gráfica No. 15. Pregunta 1 – Indique su género	15
Gráfica No. 16. Pregunta 2 – ¿Cuántos años tiene de laborar en esta empresa?	15
Gráfica No. 17. Pregunta 3 – ¿Al momento de iniciar a trabajar en esta empresa recibió capacitación acorde al puesto?	16
Gráfica No. 18. Pregunta 4 – Cree usted que las capacitaciones que brindan en esta empresa son acordes al servicio que promueven al cliente	16
Gráfica No. 19. Pregunta 5 – Cree que los servicios que ofrecen en esa empresa los ejercen con responsabilidad	17
Gráfica No. 20. Pregunta 6 – Cree usted que el cliente está satisfecho con las operaciones que realizan en esta empresa	17
Gráfica No. 21. Pregunta 7 – Existe innovación en las operaciones contables y financieras que se realizan hacia el cliente	18
Gráfica No. 22. Pregunta 8 – La empresa de subcontratación de procesos de negocios los actualiza respecto a herramientas contables o tributarias sí corresponden	18
Gráfica No. 23. Pregunta 9 – Considera que la industria de subcontratación de procesos de negocios está en crecimiento y es rentable para los inversionistas en Guatemala	19
Gráfica No. 24. Pregunta 10 – Considera que hay posibilidad de crecimiento laboral en la industria de subcontratación de procesos de negocios en Guatemala	19
Gráfica No. 25. Pregunta 11 – Cree usted que el beneficio de bajo costo que ofrecen en la industria de subcontratación de procesos de negocios en el país contribuya que estos servicios se expandan	20

Abstract

En Guatemala se cuenta con varias empresas que brindan subcontratación de procesos de negocios para compañías multinacionales, el objetivo de la presente investigación fue dar a conocer la oportunidad que tienen las empresas multinacionales de mejorar su eficiencia financiera al tercerizar sus servicios contables a empresas de subcontratación de servicios contables y financieros.

Los objetivos que se trataron de desarrollar en las empresas de subcontratación con mayor profesionalismo son la contratación del personal y la capacitación de los colaboradores para que el servicio a brindar sea de calidad y se logre la satisfacción del cliente.

Se determinó que las empresas de subcontratación de procesos de negocios han implementado diferentes estrategias para convertirse en una buena opción de contratación de servicios contables, también se logró concluir que varias empresas multinacionales a pesar de sus controles tan estrictos sí estarían dispuestos utilizar este servicio, para disminuir sus costos financieros.

Introducción

Este trabajo se realiza con el objetivo de dar a conocer los beneficios que se obtienen en subcontratar los servicios en una empresa multinacional. Se desarrolla la investigación a través de dos instrumentos de cuestionarios uno dirigido a las empresas de subcontratación de servicios y otro dirigido a personal de empresas multinacionales, las conclusiones y hallazgos que se presentan resultan ser muy interesantes y logran brindar información que será de apoyo para los ejecutivos de las empresas de tercerización de servicios.

En el capítulo uno, el planteamiento del problema se aprecia que en Guatemala se cuenta con varias empresas que brindan tercerización de servicios de manera que ese factor es una fuente de ingresos para la economía del país, por otro lado, las empresas multinacionales se ahorran costos en sus operaciones y dedican sus procesos a la actividad económica en específico.

En el capítulo dos, se observan los resultados obtenidos por medio de la encuesta para dar a conocer los servicios que ofrecen las empresas que brindan subcontratación de procesos de negocios que operan en Guatemala, las cuales brindan la oportunidad de enfocar sus procesos en estrategias de operaciones y subcontratar esos servicios a las empresas especializadas en servicios contables y financieros.

En el capítulo tres, se describe la extrapolación como comparativo de los resultados obtenidos de las encuestas con la información actual, asimismo se describen los hallazgos de la investigación que dan a conocer la oportunidad para las empresas de subcontratación de servicios contables por la demanda existente de este tipo de servicio por parte de las empresas multinacionales, finalizando con las conclusiones que dan respuesta a los objetivos planteados en el capítulo uno.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

En Guatemala después de la firma de los Acuerdos de Paz, se asegura el mercado internacional invertir sus capitales en contextos de paz y seguridad, esto ha permitido el crecimiento económico a raíz de la inversión extranjera de empresas multinacionales.

En el país se cuenta con la actividad de subcontratación de procesos de negocios o Business Process Outsourcing, (BPO, por sus siglas en inglés) que es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, entre las ventajas que tienen este tipo de empresas en Guatemala, están: la ubicación geográfica, la operación de alto desempeño que tienen las empresas que operan en el país y muy importante mencionar que el precio ofertado por los servicios, es muy accesible y costos bajos.

En cuanto a remuneración, se estima un alto costo operativo por el trabajo realizado en las empresas multinacionales, el pasivo laboral obligado a pagar al trabajador aumenta en base a los años, las empresas son reguladas por las políticas que rijan en el país para beneficio del trabajador, entre las cuales se encuentran en Guatemala bonificación incentivo, aguinaldo, bono 14, vacaciones, indemnización, también tiene la obligación de pagar el tiempo extra laborado fuera de su horario normal según contrato, adicionalmente debe de presentar y pagar mensualmente un seguro social que se le retiene al trabajador y otra parte de este lo paga el patrono; estas empresas sólidas y estables permiten que el personal se mantenga por varios años laborando para la entidad, lo que se cuantifica más por el número de trabajadores en planilla.

Esta situación ha hecho que se busque una solución tercerizando los servicios de las empresas en aspectos como, atención al cliente, adquisiciones y logística, recursos humanos, y servicios de conocimiento para diversidad de verticales como: banca, finanzas, telecomunicaciones, fabricación-distribución y venta por menor, servicios públicos, medios de comunicación y entretenimiento; es un costo-beneficio que las compañías están optando hoy en día para sus

actividades operativas y reduciendo los gastos y costos a determinado porcentaje y con esto reducir sus impuestos y aumentar utilidades.

El país ha tenido un radical aumento en la última década la demanda en las empresas de subcontratación de procesos de negocios en la industria financiero-contable radicadas en Guatemala, estas empresas se han dado a la tarea de capacitar al personal con las herramientas para proporcionar al cliente servicios de alta calidad. Este enfoque le puede proporcionar a las empresas de servicios competitividad para mantenerse y brindar servicios únicos que se acomodan a la clase de negocio que necesiten las empresas multinacionales o el cliente, por lo que se menciona que en Guatemala se da una alta demanda de esta clase de servicios, según datos proporcionados de estas empresas que se manejan en su cartera de clientes a multinacionales que operan fuera del país inclusive, esto quiere decir, que obtienen un bajo costo y que se confía en el trabajo realizado que brindan estas empresas de tercerización de servicios.

Al llevar a cabo la tercerización de servicios permite a la empresa dedicarse de lleno a la actividad operativa, cabe mencionar que con ello también se ha tomado esta medida para prevenir incidentes de fraude provocados por personal lo cual puede darse en todos los niveles de la organización. Derivado a estos factores se obtiene de beneficio que las empresas que brindan servicios de subcontratación de procesos para que tengan más demanda, lo que conlleva que el personal sea capacitado por la empresa del cliente proporcionándole las herramientas y programas que requiera el puesto a desempeñar, dando mejor calidad en los resultados operativos, en la mayoría de casos el costo en pagar servicios subcontratados es menor que llevar las operaciones con el personal interno de las multinacionales.

Las empresas han optado por subcontratación de procesos de negocios con diferentes servicios por lo que se ha ampliado la clase de actividades que se pueden subcontratar y fomentar el crecimiento de forma adecuada, lo que permite a las organizaciones ser competitivas al disminuir gastos y mejorando su producto comercial en el mercado nacional o internacional.

Los colaboradores en las empresas de servicios a terceros se capacitan profesionalmente, además les proporcionan las herramientas para cubrir las necesidades que el cliente requiera,

dando como resultado que las empresas multinacionales tengan preferencia y seguridad en la clase de servicio que se les brindará en los servicios que ofrecen las empresas de subcontratación de procesos radicadas en Guatemala.

La legislación de Guatemala regula a las empresas de subcontratación de procesos de negocios principalmente en la Constitución Política de la República de Guatemala, el Código de Comercio, Código de Trabajo, como lo indica en el Código de Comercio, establece que:

Las sociedades legalmente constituidas en el extranjero que tengan en el territorio de la República la sede de su administración o el objeto principal de su empresa están sujetas, incluso en lo que se refiere a los requisitos de validez de la escritura constitutiva, a todas las disposiciones de este Código. La forma del documento de constitución se regirá por las leyes de su país de origen. (Código de Comercio, según artículo 213).

1.2 Pregunta de investigación

Derivado del planteamiento del problema, se propone la siguiente pregunta de investigación:
¿Qué beneficios ofrecen las empresas de subcontratación de procesos de negocios en las áreas financieras y contables a las empresas multinacionales?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Encontrar los beneficios que obtienen las empresas multinacionales con la subcontratación de servicios de finanzas y contabilidad en sus operaciones.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las ventajas que oferta la industria de subcontratación de procesos de negocios en las áreas financieras y contables para las empresas multinacionales.
- Identificar el requerimiento de las empresas sobre la calidad académica y profesional que debe poseer el personal que trabaja en las empresas de subcontratación de procesos de negocios.

- Indagar si la subcontratación de procesos de negocios en las áreas financieras y contables puede ser una estrategia para mejorar la producción de las empresas multinacionales y ser más eficiente en su actividad comercial.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

Se utilizará la investigación descriptiva pues esta se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno.

1.5 Sujeto de investigación

Como sujetos de investigación fueron trabajadores de diferentes niveles administrativos de las empresas multinacionales que radican en las zonas 11 y 12 de la ciudad capital de Guatemala.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El desarrollo de este trabajo se realizó entre el primer semestre del año 2019.

1.6.2 Geográfico

El desarrollo del artículo científico tomó a las empresas de subcontratación que ofrezcan entre sus servicios los procesos de finanzas y contabilidad en la zona 12 de la capital.

1.7 Determinación de la muestra

Según información tomada de Agexport (Organización gremial sin fines de lucro, fundada en 1982, que facilita el crecimiento de las exportaciones a través de la implementación de procesos y la promoción de iniciativas, que generan crecimiento económico y fomentan la creación de empleo, con el objetivo de contribuir con el desarrollo sostenible de Guatemala), las empresas base para el campo de estudio son 30 multinacionales, localizadas en las zonas 11 y 12 de la capital. Debido a que es una población pequeña, no se aplica la fórmula de la muestra, sino que se realiza un censo.

Adicional, se trasladará una encuesta a las empresas de subcontratación de procesos de negocios las cuales son 17 en el país actualmente según la Agexport de esta manera se analizó igualmente los resultados a través de un censo, considerando el total de la población.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

En la investigación científica se necesita de instrumentos de trabajo que le permitan al investigador recabar información con el objeto de estudio, por lo cual para este trabajo se realizaron encuestas y entrevistas.

La entrevista se hizo con el objetivo de tener un acercamiento para percibir mejor el objeto de investigación, se diseñó el instrumento de cuestionario que se realizó a través de encuestar a los sujetos de investigación el mismo se redactó con preguntas dicotómicas, de selección múltiple y de preguntas abiertas, asimismo, se elaboró de acuerdo a las escalas ordinales, nominales, escala de Likert y de razón. La redacción fue clara con el objeto de encontrar los datos que conlleven a obtener la mejor información sobre el tema a investigar.

1.9 Recolección de datos

Es importante recolectar la información principalmente con las personas que tengan injerencia en estas áreas de cada empresa multinacional a entrevistar, ya que son la fuente primaria de la investigación. Las encuestas permiten obtener resultados confiables que respaldan el desarrollo del trabajo y evidencian el análisis de los resultados que se obtienen.

Esta recolección de datos se desarrolló por medio del envío de las encuestas a través de correo electrónico a las personas definidas en la muestra y como sujetos de investigación. Al desarrollar estos procesos en forma profesional y responsable, dieron validez al trabajo de investigación que se está presentando y sobre el cual se dan a conocer los hallazgos que se encontraron.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Esta fase se desarrolló en forma correcta y exacta, toda vez que es la fase en la cual, inicialmente se tabulan los resultados obtenidos de la encuesta que previamente fueron circulados entre los

sujetos de investigación. Esta tabulación y procesamiento fue desarrollada en el programa Excel, el cual proporcionó las gráficas correspondientes.

Cada pregunta que se formuló en la encuesta tiene una gráfica que es el resultado obtenido con un análisis que indica el hallazgo encontrado en el desarrollo de esta investigación, por lo que sustenta si fue posible llegar a los objetivos trazados en este trabajo.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

El trabajo de campo se realizó de forma específica, con base a los objetivos planteados en el capítulo uno, para dar a conocer la tercerización de servicios que se les brindan a las empresas multinacionales en el área contable y financiera, tener la opción de solicitar los servicios de terceros para los procesos internos de los cuales necesiten implementar nuevos procedimientos.

Las empresas de tercerización de servicios contables financieros han sido radicadas en Guatemala aproximadamente desde hace diez años de los cuales han surgido muchas ventajas para la economía interna del país, por lo cual miles de familias han podido ser beneficiadas, esta es una de las ventajas que se espera dar a conocer con el contenido de este trabajo, tanto así también que los inversionistas pueden ver un mercado confiable en esta industria ya que el capital humano es altamente calificado.

En el siguiente cuadro comparativo se desglosa los costos/gastos que se dan en el periodo de un año al personal que trabaja en el área de contabilidad de una empresa multinacional situada en la ciudad de Guatemala:

Gráfica No. 1

Cuadro comparativo de costos y gastos de personal

PRESTACIONES LABORALES			BUSINESS PROCESS OUTSOURCING ACCOUNTANT AND FINANCIAL SERVICES		
SUELDOS			FACTURACIÓN MENSUAL		
POLITICA DE LA EMPRESA					
Trabajador		Sueldo Base	Servicios prestados de cuatro asistentes contables y un contador general en un año:		
Contador General		15,000.00	Mes	Facturado	
Auxiliar Contable		5,000.00	Enero	30,000.00	
Auxiliar Contable		5,000.00	Febrero	30,000.00	
Auxiliar Contable		5,000.00	Marzo	30,000.00	
Auxiliar Contable		5,000.00	Abril	30,000.00	
Auxiliar Contable		5,000.00	Mayo	30,000.00	
Bonificación incentivo (6)		1,500.00	Junio	30,000.00	
Pago mensual		41,500.00	Julio	30,000.00	
Nómina Anual		Q498,000.00	Agosto	30,000.00	
	Porcentaje	Descripción	Monto	Septiembre	30,000.00
	8.33%	AGUINALDO	Q41,499.83	Octubre	30,000.00
	8.33%	BONO	Q41,499.83	Noviembre	30,000.00
	8.33%	INDEMNIZACION	Q41,483.40	Diciembre	30,000.00
	4.17%	VACACIONES	Q20,766.60	360,000.00	
	Promedio anual	HORAS EXTRAS	Q18,000.00		
		Subtotal	Q163,249.67		
		Salarios mensuales	Q498,000.00		
		Total Anual	Q661,249.67		
	10.67%	CUOTA PATRONAL	Q53,136.60		
	4.83%	CUOTA LABORAL	Q24,053.40		

Fuente: elaboración propia, marzo 2018

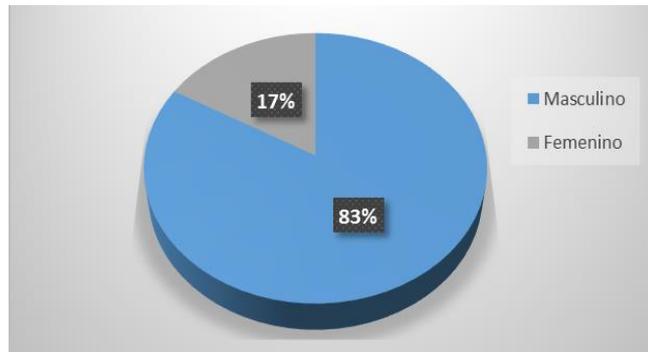
Los resultados obtenidos de las preguntas planteadas por medio de la encuesta fueron hechos con el fin de dar a conocer que los servicios contables financieros que ofrecen las empresas de subcontratación a las empresas multinacionales poseen muchas ventajas a tomar en cuenta, por lo cual cuando una empresa multinacional requiere implementar o buscar una solución es recomendable recurrir a la subcontratación de procesos.

Esta investigación se desarrolló por medio de una encuesta el censo a 30 empresas multinacionales, solicitando la información de sus empresas a los puestos administrativos que proporcionen los datos correctos.

2.2 Presentación de la encuesta

Gráfica No. 2

Pregunta 1 – Indique su género:

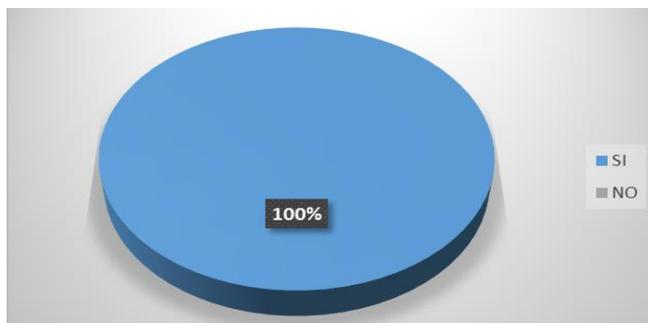


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 83% del total de la población encuestada corresponde al género masculino y el 17% al género femenino, con esta estadística se observa que opina cada género sobre la participación en las empresas multinacionales en las empresas que brindan servicios de subcontratación de procesos de negocios en las áreas de finanzas y contabilidad.

Gráfica No. 3

Pregunta 2 – Labora en una empresa multinacional

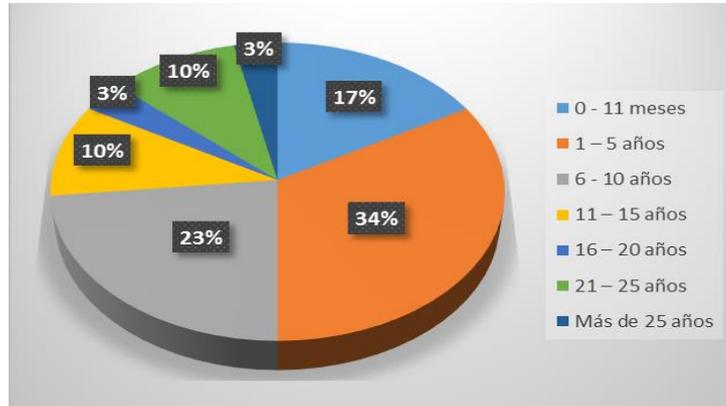


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

Según las encuestas muestran que el 100% de los encuestados trabajan en empresas multinacionales, los cuales son los sujetos de investigación.

Gráfica No. 4

Pregunta 3 – Cuántos años tiene de laborar en esta empresa

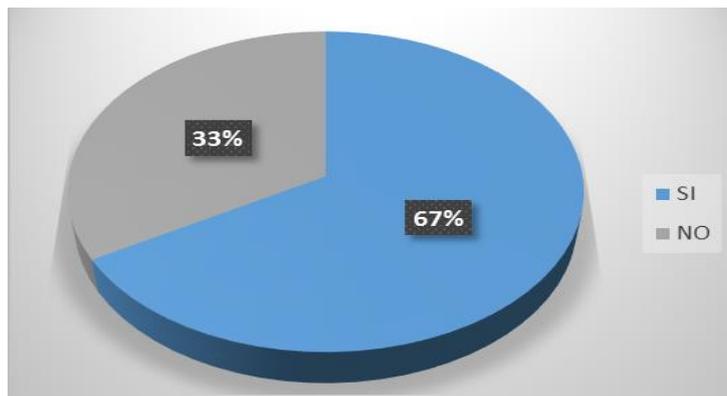


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

La población encuestada muestra que el 15% tiene de 0 a 11 meses; el 29% de 1 a 5 años, el 20% de 6 a 10 años, el 12% de 11 a 15 años, el 3% de 16 a 20 años, el 15% de 21 a 25 años y el 6% tienen más de 25 años de trabajar en empresas multinacionales.

Gráfica No. 5

Pregunta 4 – Al momento de iniciar a trabajar en esta empresa recibió capacitación acorde al puesto

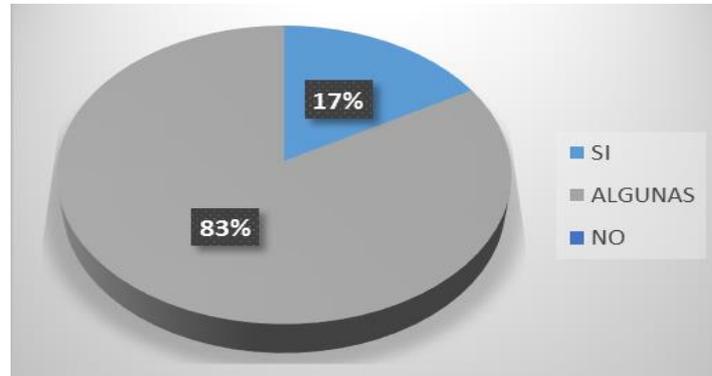


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

Según los resultados obtenidos de las encuestas indicaron que el 67% sí recibió capacitación acorde al puesto para cumplir con las funciones y el 33% no recibió capacitación, es decir, que los encuestados no recibieron la capacitación acorde a lo que necesitaban.

Gráfica No. 6

Pregunta 5 – Cree usted que las capacitaciones que brindan en esta empresa son acordes a las actividades que realiza en su puesto de trabajo

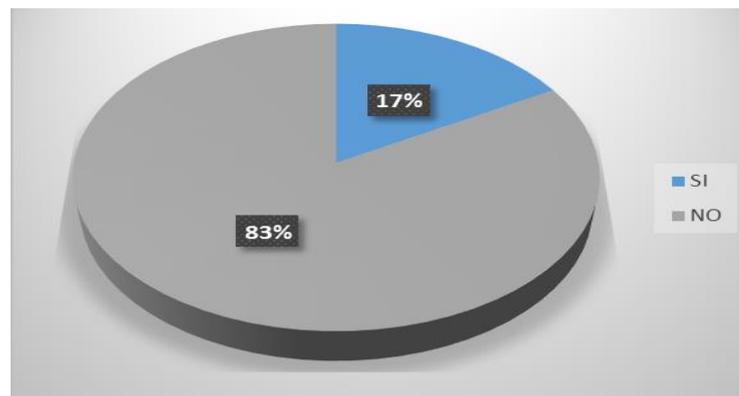


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

En la población encuestada el 17% indicó que la empresa sí les brinda la capacitación que necesitan para el puesto, un 83% indica que algunas de las capacitaciones son acordes al puesto de trabajo y un 0% indican que no recibieron una capacitación que los satisface a sus funciones.

Gráfica No. 7

Pregunta 6 – En su empresa poseen subcontratación de servicios contables y financieros:

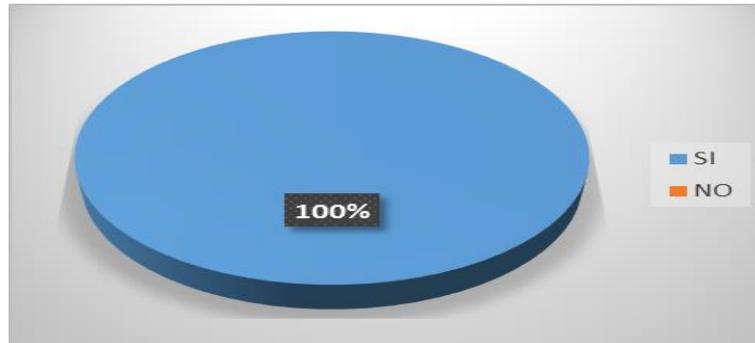


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

Los resultados de las encuestas mostraron que el 17% de la población indicó que poseen subcontratación de procesos de negocios y el 83% indicó que no poseen subcontratación de servicios en sus operaciones en el área financiero y contable.

Gráfica No. 8

Pregunta 7– Cree usted que la subcontratación de procesos de negocios en finanzas y contabilidad ayudan en el desempeño de esta empresa

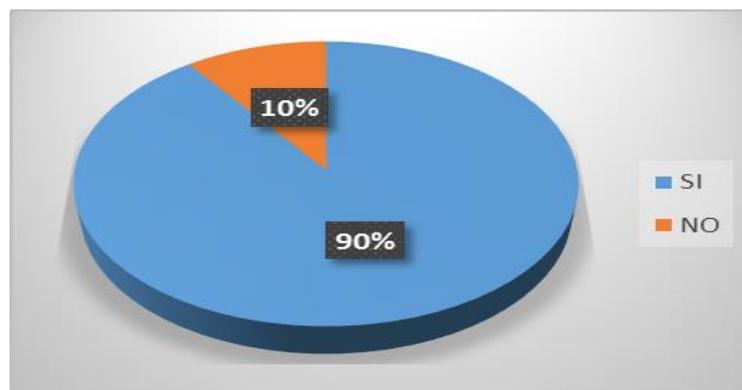


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 100% de la población encuestada indicó que la subcontratación de procesos de negocios sí ayuda a mejorar el desempeño de la empresa multinacional.

Gráfica No. 9

Pregunta 8 – Considera que el personal de subcontratación de procesos de negocios estaría capacitado para las expectativas que necesitan en las operaciones

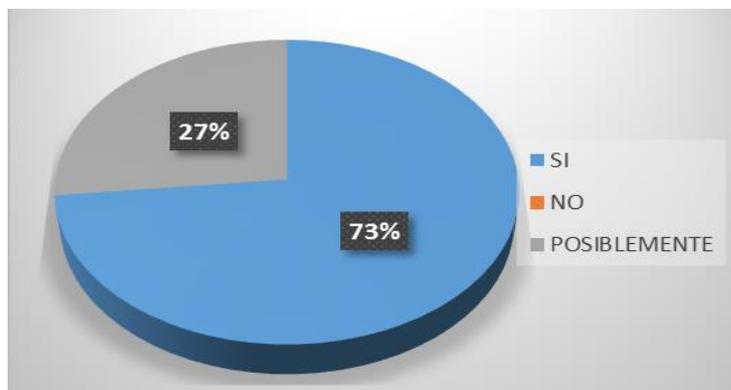


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 90% de los encuestados indicaron que consideran que el personal de subcontratación de servicios sí estarían capacitados para las operaciones que realizan en la empresa multinacional y el 10% indicó que no cumplirían con las expectativas del cliente en servicio.

Gráfica No. 10

Pregunta 9 – Considera que la industria de subcontratación de procesos de negocios (BPO) está en crecimiento y es rentable para los inversionistas en Guatemala

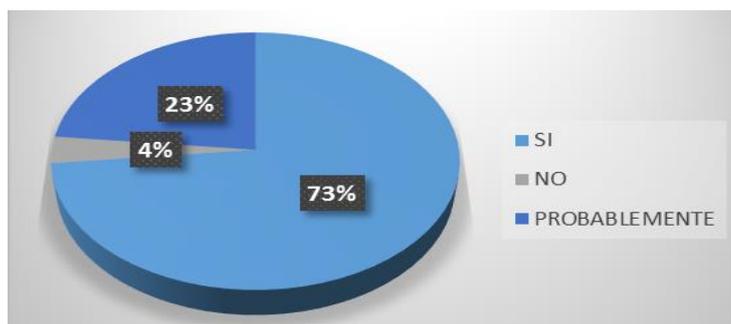


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

En la población encuestada el 73% indicó que la industria de subcontratación de procesos de negocios tiene crecimiento y es rentable en el país, y el 27% indicó que posiblemente no es rentable.

Gráfica No. 11

Pregunta 10 – Recomendaría usted la implementación de subcontratación de procesos de negocios a las empresas multinacionales fuera de las fronteras de la República de Guatemala

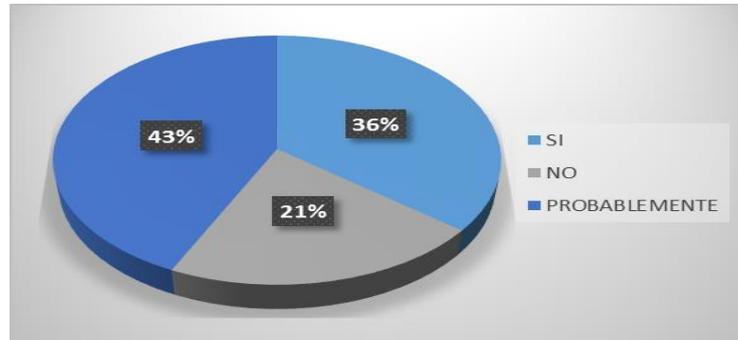


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

Según las encuestas el 73% de la población indicó que sí es rentable para los inversionistas, el 4% indicó que no es rentable y el 23% indicó que posiblemente sea rentable la subcontratación de procesos de negocio y dar a conocer su perfil con respecto al crecimiento que pueden impactar en Guatemala a corto o mediano plazo.

Gráfica No. 12

Pregunta 11 – Si su respuesta a la pregunta 6 fue no, cree usted que en esta empresa implementarían la subcontratación de procesos de negocios en los servicios contables y financieros

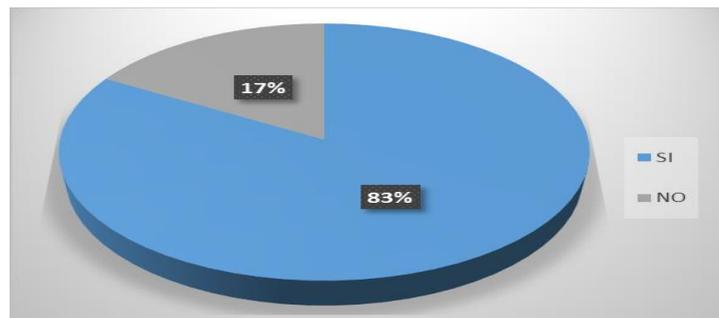


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 36% de la población encuestada indicó que sí implementarían los servicios contables y financieros en las empresas, el 21% indicó que no implementarían los servicios y el 43% indicó que probablemente implementarían la subcontratación de servicios contables y financieros en las empresas multinacionales.

Gráfica No. 13

Pregunta 12 – Cree usted que sería beneficio la subcontratación de servicios contables y financieros en las empresas multinacionales

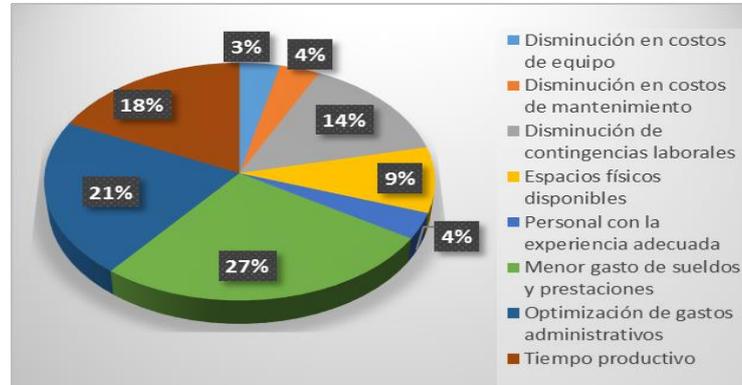


Fuente: elaboración propia, marzo 2019

El 83% de la población encuestada expresó que sí sería de beneficio la subcontratación de procesos de negocios para las empresas multinacionales que todavía no lo tienen implementado en sus procesos administrativos y el 17% expresó que no sería de beneficio.

Gráfica No. 14

Pregunta 13 – Puede indicar cuáles podrían ser los beneficios de subcontratar los servicios contables y financieros



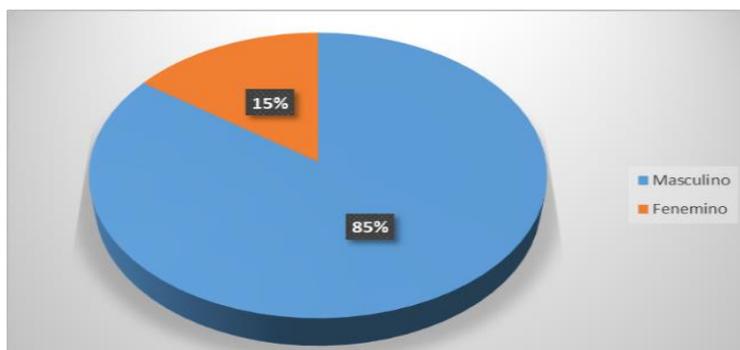
Fuente: elaboración propia, marzo 2019

Los encuestados mencionaron un listado de beneficios que se pueden obtener por subcontratar los servicios de finanzas y contabilidad como los siguientes, el 3% indicó disminución en costos de equipo, 4% disminución en costos de mantenimiento, 14% disminución de contingencias laborales, 9% espacios físicos disponibles, 4% personal con la experiencia adecuada, 27% menor gasto de sueldos y prestaciones, 21% optimización de gastos administrativos y el 18% mencionó tiempo productivo.

Presentación de la encuesta realizada a la industria de subcontratación de procesos de negocios.

Gráfica No. 15

Pregunta 1 – Indique su género

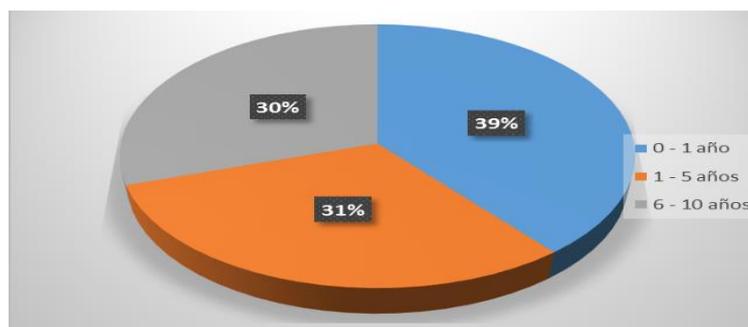


Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

El 85% del total de la población encuestada corresponde al género masculino y el 15% al género femenino, con esto se verifica qué opina cada género sobre la participación en la industria de subcontratación que ofrecen servicios financieros y contables a empresas multinacionales.

Gráfica No. 16

Pregunta 2 – ¿Cuántos años tiene de laborar en esta empresa?

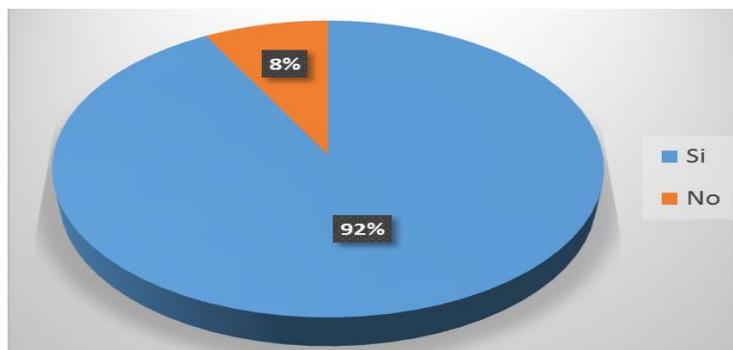


Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

La población encuestada muestra que el 39% tiene de 0 a 1 año de trabajar en una empresa de subcontratación de servicios; el 31% de 1 a 5 años, el 30% de 6 a 10 años en los que han brindado servicios de finanzas y contabilidad.

Gráfica No. 17

Pregunta 3 – ¿Al momento de iniciar a trabajar en esta empresa recibió capacitación acorde al puesto?

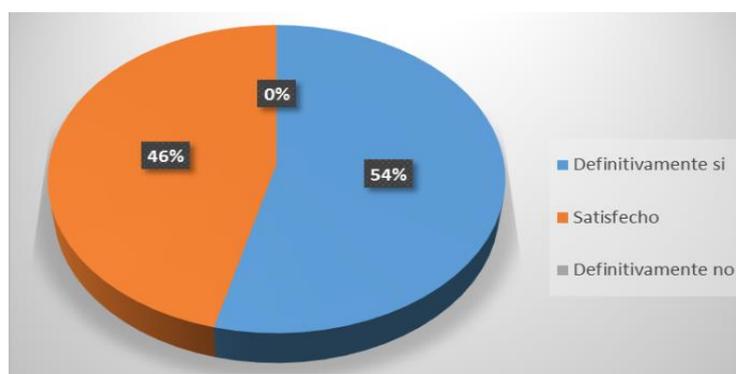


Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

Según los resultados obtenidos de las encuestas indicaron que el 92% sí recibió capacitación acorde al puesto para cumplir con las funciones y el 8% no recibió capacitación, es decir que la mayoría de la población está capacitada para cumplir con los objetivos que requiere el puesto que desempeñan, lo que se deduce que las empresas de subcontratación invierten en la capacitación del capital humano para dar un buen servicio al cliente.

Gráfica No. 18

Pregunta 4 – Cree usted que las capacitaciones que brindan en esta empresa son acordes al servicio que promueven al cliente



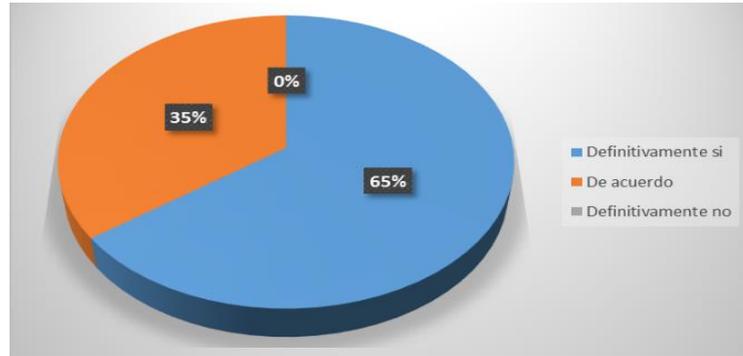
Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

En la población encuestada el 54% indicó que definitivamente la empresa les brinda la capacitación que necesitan para brindar un buen servicio al cliente y un 46% indican que

recibieron una capacitación que los satisface a sus funciones, es decir, que están conformes con lo que aprendieron para las funciones que desempeñan.

Gráfica No. 19

Pregunta 5 – Cree que los servicios que ofrecen en esa empresa los ejercen con responsabilidad

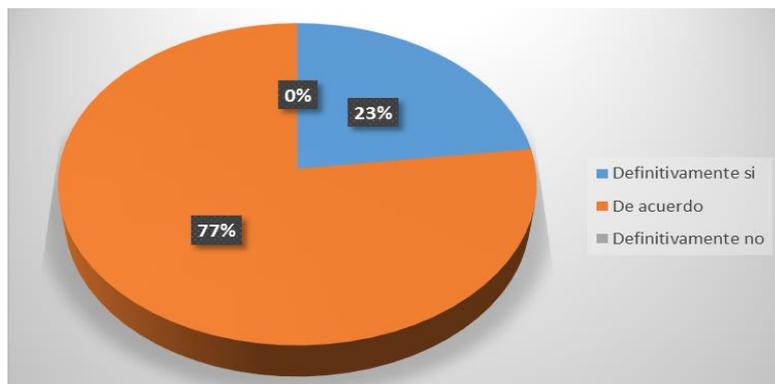


Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

Los resultados de las encuestas mostraron que el 65% de la población encuestada indicó que las empresas de subcontratación de servicios definitivamente ejercen con responsabilidad el servicio que brindan a las empresas que tienen como clientes y un 35%, indicó que están de acuerdo con el servicio que brinda al cliente.

Gráfica No. 20

Pregunta 6 – Cree usted que el cliente está satisfecho con las operaciones que realizan en esta empresa



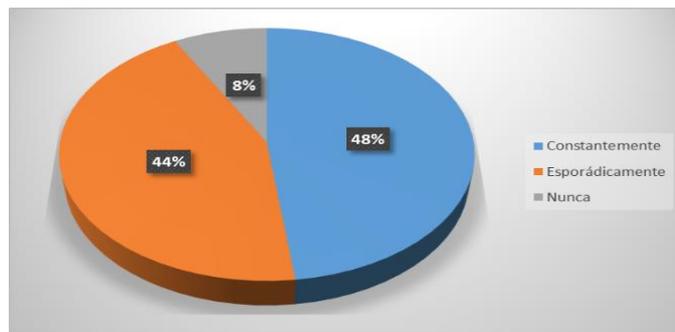
Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

El 23% de la población indicó que desde su perspectiva definitivamente el cliente está satisfecho con las operaciones que se realizan en las empresas de subcontratación de procesos

de negocios y el 77% de la población indicó que el cliente está satisfecho con el trabajo que se realiza de parte de la empresa de servicios.

Gráfica No. 21

Pregunta 7 – Existe innovación en las operaciones contables y financieras que se realizan hacia el cliente

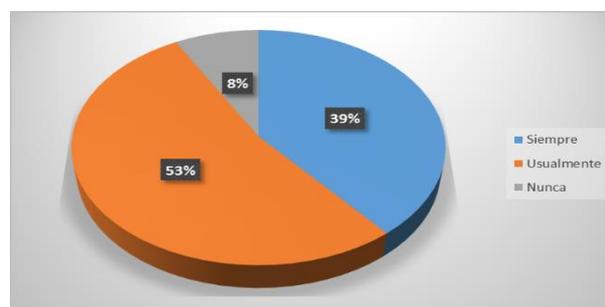


Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

El 48% de las encuestas indicaron que hay innovación constante en las operaciones que se realizan, es decir que las transacciones o registros que se llevan hay formas más eficientes de poder automatizar u optimizar el tiempo y trabajo dando un buen resultado al cliente; el 44% indicaron que esporádicamente se realiza la innovación, esto puede darse debido a que el procedimiento que se realiza es muy estrecho y el 8% indicó que nunca hay innovación en las operaciones que se realizan.

Gráfica No. 22

Pregunta 8 – La empresa de subcontratación de procesos de negocios los actualiza respecto a herramientas contables o tributarias si corresponden



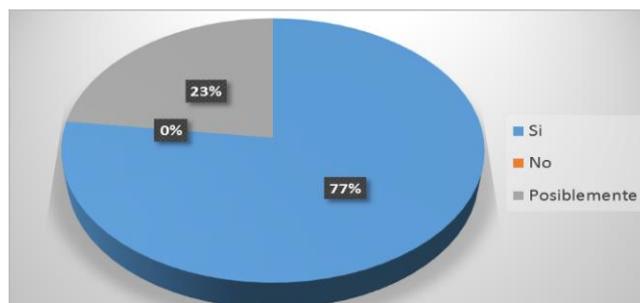
Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

En la población encuestada el 39% indicó que la empresa de subcontratación les proporciona capacitación siempre para que el personal tenga las herramientas contables y/o tributarias para realizar el servicio acorde a las necesidades del cliente; el 53% de la población indicó que

usualmente son capacitados y el 8% indicó que no han recibido capacitación contable o tributaria para actualización.

Gráfica No. 23

Pregunta 9 – Considera que la industria de subcontratación de procesos de negocios está en crecimiento y es rentable para los inversionistas en Guatemala

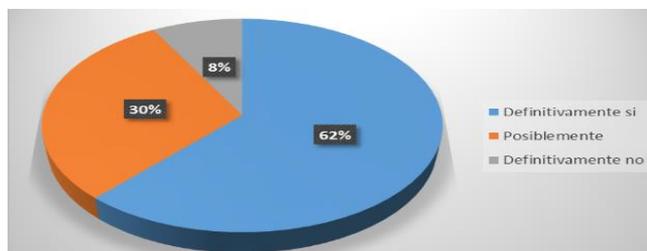


Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

Según las encuestas el 77% de la población indicó que sí es rentable para los inversionistas y el 23% indicó que posiblemente sea rentable. En esta pregunta se trató de dar a conocer el punto de vista de las personas que laboran en la industria de subcontratación de procesos de negocio y dar a conocer su perfil con respecto al crecimiento que pueden impactar en Guatemala a corto o mediano plazo.

Gráfica No. 24

Pregunta 10 –Considera que hay posibilidad de crecimiento laboral en la industria de subcontratación de procesos de negocios en Guatemala

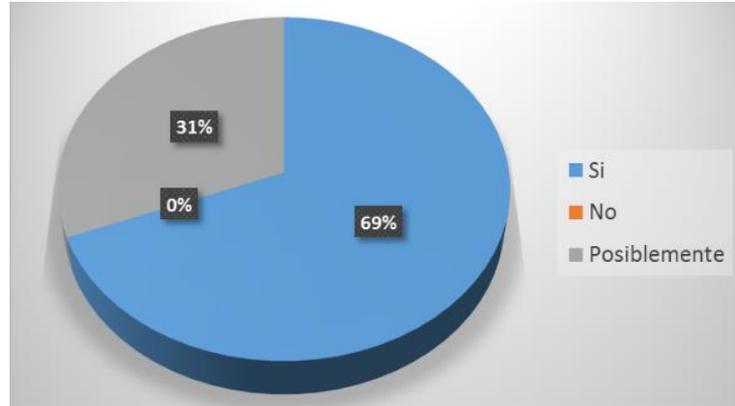


Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

En la población indicó el 62% de los encuestados que definitivamente sí hay posibilidad de crecimiento laboral si se capacita al personal; el 30% indicó que posiblemente y el 8% indicó que definitivamente no.

Gráfica No. 25

Pregunta 11 – Cree usted que el beneficio de bajo costo que ofrecen en la industria de subcontratación de procesos de negocios en el país contribuya que estos servicios se expandan



Fuente: elaboración propia, septiembre 2018

El 69% de la población encuestada expresó que sí puede darse más demanda de esta industria en comparación con los costos que representa el personal de nómina de las empresas multinacionales y el 31% indicó que posiblemente se expanda; con esta pregunta se quiso dar a conocer que los servicios de subcontratación de procesos de negocios tienen la ventaja de reducir sus gastos o costos a las empresas multinacionales.

Capítulo 3

Discusión y Conclusiones

En este capítulo se desarrolló los resultados obtenidos en las encuestas las cuales fueron la técnica de investigación que se llevó a cabo para este trabajo, dando como resultado la exposición de los datos en las gráficas a los cuales se analizaron y discutieron para dar a conocer el punto de vista del personal que labora en las empresas multinacionales con base a los objetivos establecidos en esta investigación.

También se tomó la tarea de indagar en el perfil de las empresas de subcontratación de procesos de negocios, con el fin de tener los dos perfiles de la investigación y verificar mejor la industria de subcontratación de procesos hacia el servicio de las multinacionales.

3.1 Extrapolación

En los últimos diez años aproximadamente las operaciones administrativas de las grandes y medianas empresas en el país se obtuvo innovación para implementar en sus funciones, dado que la subcontratación de servicios surgió de inversionistas extranjeros con el fin de aprovechar la demanda de operaciones financieras y contables, esta oportunidad para subcontratar servicios vino a fortalecer varias empresas multinacionales que aplicaron los servicios.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe en su informe acerca de la Inversión Extranjera Directa del 2017 afirma:

Según el informe realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), acerca de la Inversión Extranjera Directa (2017), en todo el mundo la exportación de servicios crece a un ritmo mayor que la de bienes y agrega que ese comportamiento también sucede en Centroamérica y la República Dominicana. Esa organización detalla que en Guatemala y El Salvador el 90% de los empleados en servicios de exportación trabajan en centros de llamadas. Ahora la línea de trabajo es brindar un servicio de soporte a las empresas, tercerizando servicios completos de negocios, el país ya ofrece atención a clientes de firmas

financieras, de procesos de pagos de planillas, contabilidad, análisis de pólizas y también los laboratorios clínicos tercerizan la interpretación de resultados.

Las empresas multinacionales hoy en día están considerando la oportunidad de reducir sus costos laborales y operaciones a través de subcontratación para las funciones contables y financieras. Por otro lado, estas empresas se han alineado a las necesidades de las multinacionales, según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas las multinacionales están de acuerdo en un 36% en adquirir los servicios subcontratados tomando en cuenta a las empresas que no lo poseen.

Según información extraída de Prensa Libre, actualmente la industria que está compuesta por empresas internacionales y nacionales, cuenta con alrededor de cuarenta y dos mil agentes al año 2017. “Los empleos generados se dividen en servicios de voz y no voz. En el servicio de voz genera alrededor de 90%, de los cuales el 67% son bilingües, un 30% son en español y un 3% en otros idiomas.” (link recuperado: <http://export.com.gt/sector/contact-center-bpo>, fecha de búsqueda en internet 05/05/2019), según información obtenida de las encuestas del 30% de los empleados en las industrias de subcontratación brindan atención en español, de estos un 46% indicó que no recibió la capacitación de acuerdo a su puesto de trabajo, ya que se trata de los servicios que brindan en el área de finanzas y contabilidad.

“La industria de BPO está identificada como una industria de mayor potencial de generación de empleo para Guatemala, debido al crecimiento de tercerización de servicios a nivel mundial” (link recuperado: <http://export.com.gt/sector/contact-center-bpo>, fecha de búsqueda en internet 16/03/2019); según los resultados obtenidos en esta investigación el 73% de las multinacionales encuestadas indicaron que esta industria está en crecimiento y es rentable para la economía del país, por lo que se analiza que es probable que se planificaran ciertos programas en este tipo de inversionistas del gremio exportador de servicios disminuiría el porcentaje de desempleo.

Para las empresas multinacionales es de suma importancia que se maneje con suma exactitud, confidencialidad y responsabilidad toda la información de su empresa según información indagada, en algunas ocasiones se ha quebrantado las políticas y llevado al fraude entre el personal de la propia empresa, por lo que han optado por trasladar varias de sus operaciones a

terceros y desvincularse de ciertos procesos que puedan poner en riesgo el funcionamiento de la empresa.

Es importante mencionar también que la empresa multinacional requiere de personal competente para el análisis y debido control de su información, es por ello que la empresa de subcontratación tiene al personal competente profesional y académicamente para las operaciones que el cliente necesite implementar en la actividad comercial que se desenvuelva, según los encuestados el 90% indicaron que están capacitados para trabajar con la información de las operaciones de la empresa multinacional y el 10% indicó que no cumplirían con las expectativas de servicio al cliente en sus operaciones contables y financieras.

En Guatemala la industria de subcontratación de procesos de negocios ha venido en crecimiento, en un inicio de esta industria era un centro de llamadas y en la actualidad ha evolucionado en gran manera, “Los Contact Center & BPO exportaron más de US\$750 millones en el 2017 y generan alrededor de 42 mil empleos directos y 126 mil indirectos, según Agexport” (link recuperado: <https://www.prensalibre.com/economia/call-center-y-bpo-dominan-servicios-de-exportacion-de-guatemala/> fecha de búsqueda en internet 16/03/2019).

En las empresas multinacionales se toma en cuenta varios objetivos para cambiar las funciones estratégicas que logren un mejor desempeño, la industria de subcontratación en el país ha tenido crecimiento en la demanda laboral porque tiene ventajas significativas, por lo que las empresas multinacionales han optado por implementar los servicios, según los resultados obtenidos el 83% indicó que sería de beneficio la subcontratación de servicios para sus empresas y el 17% indicó que no sería de beneficio.

En las empresas de subcontratación en su mayoría se cuenta con las capacitación es con respecto a las actividades contables y financieras que amerite al cliente para implementar las herramientas necesarias que le servirán al personal para proveer el servicio que espera recibir el cliente, también con la expectativa de obtener un empleo el personal se capacita en lo financiero y contable, con esto se tiene un gana-gana por parte de la empresa y el empleado, ya que la empresa premia al personal que entra a laborar y da buenos resultados y por otra parte el empleado obtiene un ingreso para su familia.

3.2 Hallazgos y análisis general

Según las encuestas realizadas se determinó que en Guatemala se tiene una alta demanda en subcontratación de procesos de negocios, ya que cuenta con las ventajas que las multinacionales buscan implementar en su actividad comercial, uno de los beneficios más importantes es la reducción de sueldos, tiempo laboral productivo, asimismo, mano de obra calificada para proveerles un buen servicio.

Cuando la empresa contrata al personal para determinadas actividades financiero contables tienen que cubrir determinado perfil de acuerdo a los requerimientos que se llevará a cabo, para lo cual también se incurren otros gastos de contratación, adicional a esto los gastos de inducción y capacitación para tener las herramientas adecuadas para el personal que brinda el servicio en las áreas financieras y contables, con ello se verifica que los procedimientos se lleven a cabo de la manera más eficiente.

Es importante dar a conocer que a las empresas multinacionales que en la industria de subcontratación de procesos de negocios se acuerdan determinadas políticas de privacidad para mantener la confidencialidad del cliente en la información que se maneje como los registros contables y procedimientos que se realicen, esto le da seguridad al cliente que en las cifras e información que se controle con las políticas de las empresas está protegida por lo que se puede decir que se tiene responsabilidad competente.

En las empresas de servicios se determinó que existe innovación en los procedimientos que se realizan hacia el cliente, esto indica que existe crecimiento constante para satisfacer la demanda en sus operaciones lo que mantiene la oferta a un alto nivel, esto también muestra al cliente que el servicio que se le provee busca también la eficiencia, estas cualidades en las empresas guatemaltecas de servicios de terceros les da visión del manejo este sector en el país, entre unas de las ventajas por las cuales se ve rentable este mercado para los inversionistas en Guatemala.

3.3 Conclusiones

1. Se investigó sobre los beneficios que obtienen las empresas multinacionales con la contratación de los servicios de finanzas y contabilidad, por lo que las empresas multinacionales expusieron que la mayoría de los encuestados si optasen por estos servicios ya que cuentan con beneficios económicos, laborales y funcionales que podrían tomar en cuenta para hacer sus actividades operacionales de forma más eficientes.
2. Como resultado de la investigación se obtuvo que una de las ventajas más sobresalientes de la subcontratación de procesos de negocios puede ofrecer como la reducción de gastos de personal, personal con la experiencia profesional y académica, tiempo productivo de trabajo, reducción de contingencias laborales, estas fueron las más importantes en tomar en cuenta para la empresa multinacional.
3. Las empresas multinacionales requieren personal calificado profesional y académicamente para analizar las cifras y controles contables que necesite la empresa para detallar las actividades contables y financieras que se contraten, implementando así el software y otros recursos, el especialista deberá tener capacitación constante tanto para la multinacional como requisitos que provean la subcontratación de procesos.
4. Se indagó que para la mayoría de las empresas encuestadas y que cuentan con subcontratación de procesos es una ventaja contar con tercerización de servicios porque les permite enfocar sus funciones y personal a la actividad operativa de la empresa, mientras el personal capacitado externo a su empresa cumple con las actividades contables y financieras que se tengan en contrato para cumplir en lo fiscal y contable estipulado en el país de la multinacional.

Referencias

Bibliográficas

1. Behar Rivero, Daniel. (2008). *Metodología de la Investigación*. España: Editorial Shalom.
2. Gómez, Marcelo. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica, Córdoba*. Argentina: Editorial Brujas.
3. Hernandez Sampieri, Roberto (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.

Digitales

4. Banco de Guatemala. (18 de marzo de 2019). *Informe de Política Monetaria*. Link recuperado: <https://www.banguat.gob.gt/inc/main.asp?id=152&aud=1&lang=1>
5. Observatorio de multinacionales en América Latina. (18 de marzo de 2019). *El Impacto de la Globalización en Guatemala*. Link recuperado: <http://omal.info/spip.php?article6501>
6. Prensa Libre de Guatemala. (16 de marzo de 2019). *Por estas razones los Call Center y BPO dominan servicios de exportación*. Link recuperado: <https://www.prensalibre.com/economia/call-center-y-bpo-dominan-servicios-de-exportacion-de-guatemala>
7. Question Pro. (18 de marzo de 2019). *Qué es investigación descriptiva*. Link recuperado: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
8. SEB. (16 de marzo de 2019). *Qué es BPO*. Link recuperado: <http://www.sfb.es/wp-content/uploads/2016/07/Que-es-un-BPO.pdf>

Legislación

9. Congreso de la República de Guatemala. (2011). Decreto No. 1441. *Código de Trabajo de Guatemala*. Codificación 17, publicada en el Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005 Contiene hasta la reforma del 26-Sep-2012.

Anexos

Anexo 1



CUESTIONARIO PARA RECOPIACIÓN DE DATOS EN BASE A LAS EMPRESAS MULTINACIONALES EN GUATEMALA, CON ESPECIALIDAD EN EL ÁREA FINANCIERO-CONTABLE

Este cuestionario constituye el instrumento para obtener los resultados que servirán de análisis a los requisitos para el trabajo de egreso que solicita la Universidad al Programa de Equivalencias Integrales de la carrera de Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría.

1. Indique su género:

a. Masculino _____ b. Femenino _____

2. Labora en una empresa multinacional:

Sí _____ No _____

3. Cuantos años tiene de laborar en esta empresa:

0 – 1 año

1 – 5 años

6 - 10 años

11 – 15 años

16 – 20 años

21 – 25 años

Más de 25 años

4. Al momento de iniciar en esta empresa recibió capacitación acorde a su puesto de trabajo:

Sí _____ No _____

5. Cree usted que las capacitaciones que brindan en esta empresa son acordes a las actividades que realiza en su puesto de trabajo:

Sí _____ Algunas _____ No _____

6. En su empresa poseen subcontratación de servicios contables y financieros:

Sí_

No__

Si su respuesta anterior fue sí, pase a la pregunta No.7

Si su respuesta anterior fue no pase a la pregunta No. 11

7. Cree usted que la subcontratación de servicios de finanzas y contabilidad ayudan en el desempeño de esta empresa:

Sí

No

8. Considera que el personal de subcontratación de servicios estaría capacitado para las expectativas que ustedes necesitan en las operaciones que realizan:

Sí

No

9. Considera que la industria de subcontratación de servicios (BPO) está en crecimiento y es rentable para los inversionistas en Guatemala:

Si

No

Posiblemente

10.Recomendaría usted la implementación de los servicios de BPO a las empresas multinacionales fuera de las fronteras de la república de Guatemala.

Sí

Probablemente

No

11.Si su respuesta a la pregunta 5 fue no, cree usted que en esta empresa implementarían los servicios contables y financieros:

Sí

Probablemente

No

12.Cree usted que sería de beneficio la subcontratación de servicios contables y financieros en las empresas multinacionales

Sí

No

Por qué: _____

13. Puede indicar cuales cree que podrían ser los beneficios de subcontratar los servicios contables y financieros

R/ _____

Ventajas:

Anexo 2



CUESTIONARIO PARA RECOPIACIÓN DE DATOS EN BASE A LAS EMPRESAS QUE BRINDAN LOS SERVICIOS DE BPO Y CALL CENTEREN GUATEMALA, CON ESPECIALIDAD EN EL AREA BPO FINANCIERO-CONTABLE

Este cuestionario constituye el instrumento para obtener los resultados que servirán de análisis a los requisitos para el trabajo de egreso que solicita la Universidad al Programa de Equivalencias Integrales de la carrera de Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría.

1. Indique su género:

Masculino _____

Femenino _____

2. Cuantos años tiene de laborar en esta empresa:

0 – 1 año

1 – 5 años

6 - 10 años

11 – 15 años

16 – 20 años

20 – 25 años

3. ¿Al momento de iniciar en esta empresa recibió capacitación acorde al puesto de trabajo?

Si_

No__

4. Cree usted que las capacitaciones que brindan en esta empresa son acordes al servicio que promueven al cliente:

Suficiente

Satisfecha

Insuficiente

5. Cree que los servicios que ofrecen en esta empresa los ejercen con responsabilidad y capacidad hacia el cliente:

Definitivamente si_

De acuerdo__

Definitivamente no__

6. Cree usted que el cliente está satisfecho con las operaciones que se realizan externamente en esta empresa:

Definitivamente si_

De acuerdo__

Definitivamente no__

7. Existe innovación en las operaciones que se realizan constantemente:

Definitivamente si_

De acuerdo__

Definitivamente no__

8. La empresa CC o BPO los actualiza respecto a herramientas contables o tributarias si corresponden:

Definitivamente si_

De acuerdo__

Definitivamente no__

9. Considera que la industria de BPO y Call Center está en crecimiento y es rentable para los inversionistas en Guatemala:

Si

No

Posiblemente

10. Considera que hay posibilidad de crecimiento laboral en la industria BPO y Call Center en Guatemala si se facilita más capacitación a su personal:

Definitivamente si__

Posiblemente__

Definitivamente no__

11. Cree usted que por el beneficio de bajo costo en comparación con el personal de multinacionales se expanda la demanda que ofrecen en la industria de BPO y Call Center en el país:

Si

No

Posiblemente

12. Considera que el personal está capacitado para las expectativas del cliente y las operaciones que realiza:

Definitivamente si__ Posiblemente__ Definitivamente no__

13.Recomendaría usted la implementación de los servicios de BPO a las empresas multinacionales fuera de las fronteras de la república de Guatemala.

Definitivamente si__ Posiblemente__ Definitivamente no__