

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



**Evaluación Costo-Beneficio de servicios tercerizados, para medir eficiencia y
conveniencia en empresas pequeñas y medianas de la ciudad capital**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Edy Leonel Mendoza Ruiz

Guatemala, octubre de 2019

**Evaluación Costo-Beneficio de servicios tercerizados, para medir eficiencia y
conveniencia en empresas pequeñas y medianas de la ciudad capital**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Edy Leonel Mendoza Ruiz

Lic. Juan Pablo Bonilla Rivera (**Asesor**)

Licda. Silvia Iliana Miranda Medina (**Revisor**)

Guatemala, octubre de 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Académico

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

Lic. Luis Fernando Ajanel Coshaj

Coordinador

Guatemala, 9 de marzo 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del artículo científico llamado **“Evaluación Costo-Beneficio de servicios tercerizados, para medir eficiencia y conveniencia en empresas pequeñas y medianas de la ciudad capital”**, y confirmo que respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigne las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para los efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Edy Leonel Mendoza Ruiz
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Carne: 201300896

REF.: C.C.E.E.LIC.CPA.A03-PS.018.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 21 DE JUNIO DE 2019**

DICTAMEN

Tutor: Licenciado Juan Pablo Bonilla Rivera

Revisor: Licenciada Silda Iliana Miranda Medina

Carrera: Licenciatura En Contaduría Pública Y Auditoría

En el Artículo Científico titulado: "Evaluación Costos-Beneficios de servicios tercerizados, para medir eficiencia y conveniencia en empresas pequeñas y medianas de la ciudad capital,"

Presentada por: Edy Leonel Mendoza Ruiz.

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

En el grado de: Licenciado



M.A. Ronaldo Gilón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 11 de marzo 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

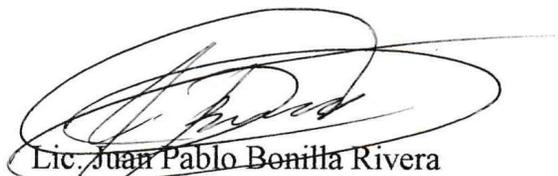
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Evaluación Costo-Beneficio de servicios tercerizados, para medir eficiencia y conveniencia en empresas pequeñas y medianas de la ciudad capital”**, realizado por Edy Leonel Mendoza Ruiz, Carné 201300896, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos 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,



Lic. Juan Pablo Bonilla Rivera

Colegiado Activo 4237

Guatemala, 10 de abril 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema: **Evaluación Costo-Beneficio de servicios tercerizados, para medir eficiencia y conveniencia en empresas pequeñas y medianas de la ciudad capital**, realizado por Edy Leonel Mendoza Ruiz, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, con carné 201300896, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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


M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina
Colegiado 8455
Tel: 58252144

Contenido

Abstracto	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.8 Definir instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	6
Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
Discusión	15
3.1 Extrapolación	15
3.2 Hallazgos y análisis general	19
4.1 Bibliografía	22
4.2 Digitales	22
Anexos	24

Indice de tablas

Tabla 1 población encuestada	4
-------------------------------------	---

Indice ce de graficas

Gráfica 1 Servicios tercerizados	6
Gráfica 2 Tipos de servicios	7
Gráfica 3 Satisfaccion	7
Gráfica 4 Resultados de los servicios	8
Gráfica 5 Estándar de los prestadores de servicios	9
Gráfica 6 Recomendaciones de clientes	10
Gráfica 7 Definicion Costo - Beneficio	11
Gráfica 8 Viabilidad de inversion en servicios tercerizados	11
Gráfica 9 Evaluacion contratacion de servicios	12
Gráfica 10 Atencion al cliente por parte del prestador de servicios	13
Gráfica 11 Consideracion de continuar con los servicios	13

Abstract

La motivación de esta investigación radica en la relevancia de la disponibilidad de información para usuarios internos y externos a los usuarios contratantes de servicios tercerizados, y en el rol fundamental de sus actividades en cuanto a la información contable, y el desenvolvimiento en el registro de las operaciones en las entidades focales de trabajo.

El objetivo consiste en analizar los determinantes de la tercerización de servicios de información contable en las pequeñas y medianas empresas, con enfoque en costos y/o bien beneficio.

El estudio se realizó en el casco urbano del municipio de Guatemala mediante el apoyo de encuestas que fueron respondidas por los jefes y gerentes de los departamentos encargados. de su institución y empresas en las cuales laboran actualmente o bien por experiencia propia en el campo.

Introducción

Dentro de un conjunto variado de alternativas que tienen como objetivo ofrecer a las empresas una amplia gama de servicios con oportunidad de contratar se destaca la estrategia de tercerización. De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas y de otras fuentes teóricas con amplitud en el tema, la práctica de la tercerización es ampliamente aceptada y usada a nacional y no se diga a nivel mundial, lo que actualmente genera un negocio de importancia relativa.

La mayoría de las empresas se benefician mediante la tercerización de las áreas del negocio menos críticas, o en partes de sus actividades como la gestión del pago de sueldos de su nómina de personal y por sobre todo de su contabilidad, aunque actualmente ante tanto cambio en el sistema de fiscalización en Guatemala, la importancia de información contable certera y correcta, se precisa en las entidades para el respectivo cumplimiento legal.

La motivación de esta investigación radica en la relevancia de la disponibilidad de información para usuarios internos y externos a los usuarios contratantes de servicios tercerizados, y en el rol fundamental de sus actividades en cuanto a la información contable, y el desenvolvimiento en el registro de las operaciones en las entidades focales de trabajo.

Por ende, el objetivo del presente trabajo consiste en analizar los determinantes y las opiniones de las entidades contratantes de servicios tercerizados vinculados al tema contable y sus derivados se aborda la posible problemática en los resultados obtenidos versus el precio, la calidad, el profesionalismo y sobre todo la satisfacción, en la adquisición de este tipo de servicios.

Este trabajo contribuye a la literatura sobre la tercerización de servicios contables en Pequeñas y medianas empresas que operan en nuestro mercado económico, y constituye un pequeño análisis y estudio de este tipo negocios.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La tercerización contable es una tendencia que a nivel global ha cobrado mucho auge en las organizaciones o entidades privadas tanto medianas y pequeñas, dentro del mercado, tanto: comercial, fabril, servicios profesionales, entre otros; y todo lo que tenga relación a este cumplimiento legal. Como lo es el registro contable de las entradas, salidas y operaciones comerciales que cada entidad realiza. Cabe mencionar que actualmente este tipo de servicios que va desde el apoyo administrativo hasta el manejo completo del área contable y financiera a una compañía, en la región de Centroamérica ha venido en crecimiento y no digamos en Guatemala, otorga o promete múltiples beneficios frente al manejo que le puede dar una empresa directamente, al tema de respaldo administrativo, está el apoyo de un equipo de especialistas para cualquier eventualidad, la disminución de costo referentes a salarios, prestaciones, entre otros; además de evitar desgastes administrativos a directivos, ahorro respecto al mantenimiento y licencias del software contable, lo cual permite a los directivos dedicarse a su negocio completamente.

Son diversas las problemáticas que enfrenta la pequeña y mediana empresa, entre ellas incumplimientos tributarios por falta de actualización o conocimiento del personal dentro del área contable, pérdida de información o conocimiento del negocio cuando hay rotación de personal, situaciones que se pueden enfrentar con un servicio de tercerización. Es importante que, al existir un servicio de tercerización, la administración pueda tener el tiempo para enfocarse en las actividades vitales del negocio, al obtener ayuda experta, de forma temporal en actividades cuya realización se considere delegar.

Por otro lado, muchas veces por el miedo que tienen las empresas a lo que pueda pasar, las empresas o entidades deciden realizar las contrataciones de estos servicios existiendo posiblemente ciertos riesgos por ejemplo la funcionalidad al cien por ciento, de un servicio enfocado en las áreas de las cuales ya hemos comentado, y que definitivamente son importantes, de responsabilidad mayor, y cumplimiento. También mencionar ciertas desventajas al respecto como lo es: afectar la

confidencialidad, llevar mucho tiempo en los acuerdos finales, sobre obligaciones y responsabilidades de cada parte, resta responsabilidad al momento de los cumplimientos. También es importante considerar cuando los tercerizados se encuentran fuera del territorio nacional, existe el riesgo de no conocer de principios básicos legales, lo cual generaría inconvenientes, el tema de rotación de personal que muchas veces se da, ya que es posible que en estas empresas la carga de trabajo sea alta y la paga no tan buena como se imagina o se desearía. Lo cual genera el no alcanzar los objetivos trazados, costes mayores de los esperados y acordados, calidad inferior a la acordada, insatisfacción del personal interno de la empresa (ejemplo: el no correr adecuadamente una nómina), pérdida de control del servicio y de pérdida del conocimiento interno, dependencia del proveedor, creando conflictos con el proveedor.

Por este motivo es necesario realizar un estudio de costo beneficio en cuanto a los servicios tercerizados y a la vez su conveniencia.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es el beneficio para las empresas pequeñas y medianas de obtener un servicio tercerizado que esté enfocado en la contabilidad?

1.3 Objetivos de investigación

Inferir cual es el impacto real en la prestación de servicios tercerizados, desde el punto de vista contable, y la viabilidad de sus resultados, respecto a sus labores dentro de una empresa.

1.3.1 Objetivo general

Evaluar el costo/beneficio al contratar servicios contables tercerizados, por entidades o sociedades medianas y pequeñas dentro del mercado analizado.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer si el servicio tercerizado es un beneficio o un gasto para la empresa.
- Establecer los estándares de calidad en la prestación de servicio tercerizados.
- Comprobar la viabilidad financiera de la contratación de servicios tercerizados.
- Conocer el grado de satisfacción de las empresas contratantes de servicios tercerizados.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

El diseño por utilizar en el trabajo será basado en la investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, con la cual se obtienen datos estadísticos y este debe tener un impacto en el conocimiento de la situación a investigar.

1.5 Sujeto de investigación

Encargados y/o Gerentes

- Área financiera o contable
- Área de recursos humanos
- Área fiscal

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El periodo de la investigación comprenderá del 1 de octubre 2018 al 31 de marzo de 2019.

1.6.2 Geográfico

El área geográfica del trabajo será realizada en la ciudad capital del departamento de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, entre otros, sobre el cual se habrán de recolectar los datos.

1.7.1 Empleo muestra finita o infinita

En base a nuestra guía de artículo científico para presentar información de forma correcta, hemos implementado la fórmula finita, de acuerdo con la información y solicitudes de investigación a aplicar por la vía de encuestas, considerando el nivel de confianza del 81% y un margen de error

muestra del 5% con una población de éxito y/o fracaso de 50% individualmente dando como resultado la cantidad de 108 muestras.

Dicha fórmula se aplica de la siguiente forma:

Tabla 1

$n =$	$\frac{Z^2 (p * q) N}{e^2 (N - 1) + Z^2 (p * q)}$
$n =$	$\frac{(1.96^2) * (0.5^2) * 150}{(0.05^2) * (150 - 1) + (1.96^2) * (0.5^2)}$
$n =$	$\frac{144.06}{1.3329}$
$n =$	108.0801

Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

1.8 Definir instrumentos de investigación

Las técnicas e instrumentos son múltiples y variadas se utilizan según el tipo y objetivos, pueden ser bibliográficas o de campo, en esta parte del informe debe pormenorizarse cuales técnicas fueron las utilizadas y por qué; definir el tipo de preguntas en los Test, cuestionarios o entrevistas.

Dentro de los instrumentos de investigación se encuentran:

- La ficha de campo
- La libreta de apuntes
- La boleta o cedula de entrevista
- El cuestionario y su guía
- Los equipos de grabación de distinto tipo
- La entrevista
- La Encuesta
- El muestreo
- El censo
- La Encuesta.

Mediante la encuesta se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativos de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, es uno de los instrumentos de investigación más importantes y el más empleado.

1.9 Recolección de datos

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para este fin recurriremos mediante entrevistas personales con los sujetos de investigación por medio de la encuesta, con preguntas abiertas y cerradas. Estas herramientas se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil para nuestros fines.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Después de haber descrito el procedimiento en el cual se generaron los datos, la etapa subsecuente es darles un cierto tratamiento, por lo general se requiere analizar e interpretar, es explicar y describir la técnica empleada de la información. Respecto al análisis normalmente se presenta con datos estadísticos describiendo otros resultados cuantitativos y cualitativos interesantes si los hubiera, aunque no tengan relación estrecha con las hipótesis.

El análisis de datos es un proceso que consiste en inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones, y apoyo en la toma de decisiones. El análisis de datos tiene múltiples facetas y enfoques, que abarca diversas técnicas en una variedad de nombres, en diferentes negocios, la ciencia, y los dominios de las ciencias sociales. Los pasos metodológicos de esta etapa consisten en:

- Ordenar, agrupar y clasificar los datos,
- Confrontar los datos,
- Discutir o interpretar,
- Determinar resultados.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

Gráfica 1



Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica 1, se puede observar que el 74% de la muestra, utiliza servicios tercerizados en las empresas donde se ubican laboralmente, en cuanto al 26% no estima oportuno la utilización de estos servicios.

Se indica que existen empresas que por su volumen de operaciones no estima conveniente la contratación de servicios tercerizados, y todo lo concerniente desde el punto de vista administrativo, sus equipos administrativos locales son suficientes.

Agregado a esto en algunas entidades invierten en las capacitaciones continuas a su personal encargado de realizar las operaciones correspondientes, cuando así lo amerita, todo depende del tipo de actividades a realizar según sea el nivel de responsabilidad.

Gráfica 2



Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

Se enfatiza en la gráfica 2, se puede observar que el 44% de la muestra, utiliza servicios contables tercerizados, un 30% utilizan servicios tercerizados fiscales y el 26% utilizan servicios tercerizados en recursos humanos (específicamente nomina).

Existen empresas en las cuales contratan las 3 áreas descritas o bien solamente una, sin embargo, en el área contable en la mayoría de los casos el paquete contable contratado, incluye los puntos fiscales y de nómina específicamente. Esto dependerá del tamaño de la empresa y las operaciones de negocios a la que se dedica cada entidad, es que se surgen las negociaciones.

Gráfica 3

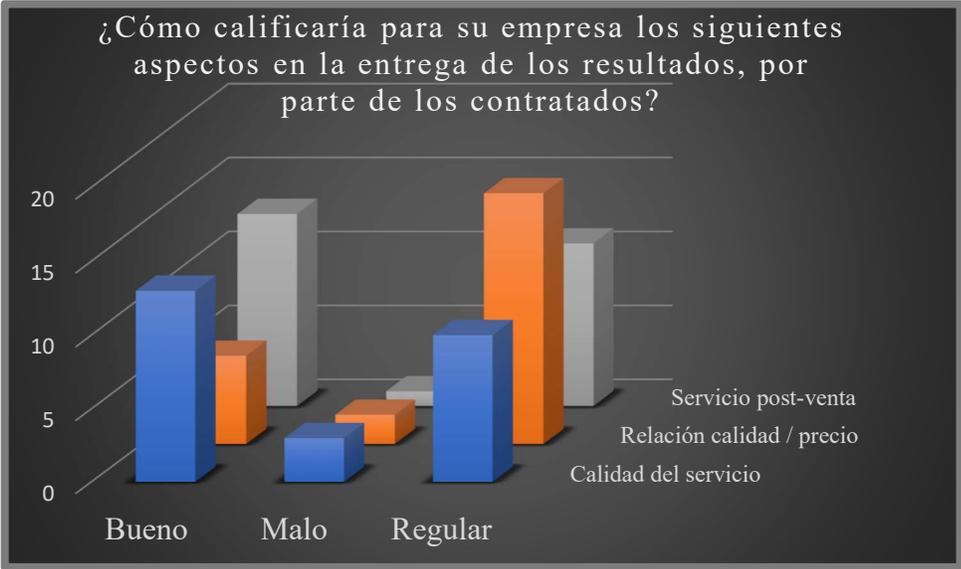


Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

En la gráfica 3, se puede observar que el 74% de la muestra, derivado de los resultados obtenidos por servicios contables tercerizados están satisfechos, el 19% insatisfecho, y el 7% Completamente satisfecho.

Al observar el resultado se hace énfasis que la mayoría de los encuestados solamente están satisfechos, sin embargo, nuestra tabla de rangos da la mejor calificación como Completamente satisfecho, lo que quiere decir que los servicios adquiridos de terceros no necesariamente son de excelencia, lo cual llama la atención, ya que lo que se espera de empresas dedicadas a este tipo de negocios, es brindar un excelente servicio.

Gráfica 4



Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

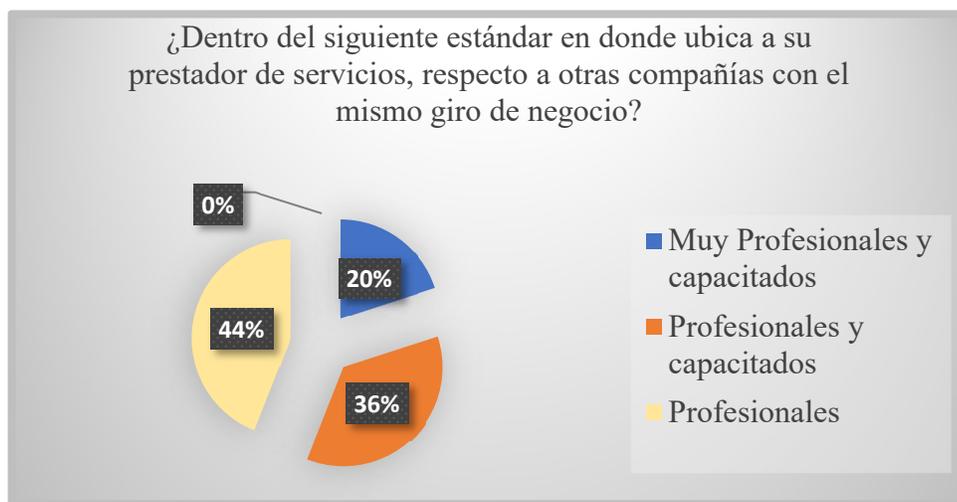
Los resultados en la gráfica 4, se puede observar de acuerdo a una calificación franqueada en bueno, regular, y malo sobre los siguientes estándares: servicios postventa, relación calidad/precio y calidad del servicio.

Se puede observar el servicio postventa, es bueno, pero no necesariamente un servicio de calidad, lo que podría indicar que el prestador de servicio solamente se enfoca en brindar resultados acordes al precio de cobro, y no dar un valor agregado a sus labores.

A si mismo la relación calidad/precio es el más alto en la gráfica, lo que soporta el párrafo anterior, ya que los encuestados argumentan que lo recibido es acorde al precio. Sin embargo, con estos resultados, queda en tercer lugar la calidad del servicio.

Es considerable argumentar que la excelencia del servicio no está presente en la percepción de los encuestados.

Gráfica 5



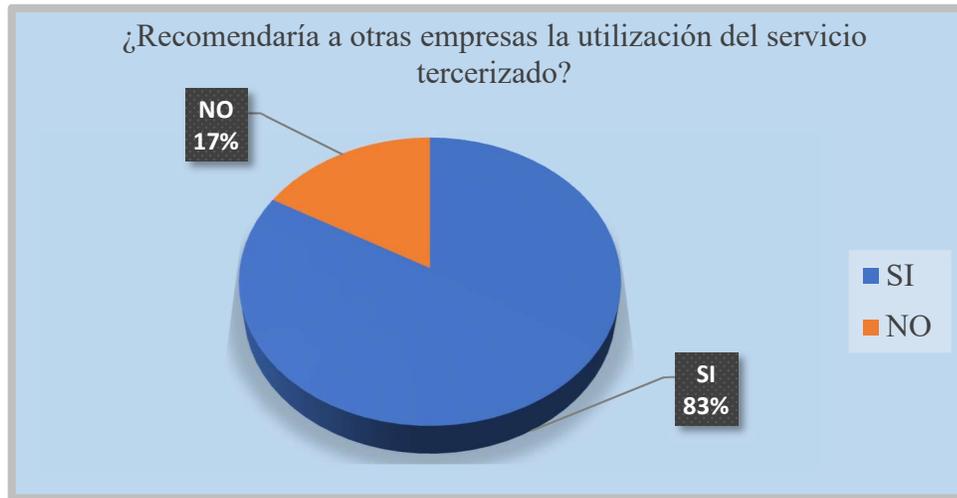
Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

Destacamos en la gráfica 5, de acuerdo a una calificación franquada en los conceptos descritos de la pregunta, la relacion con las capacidades del personal que las entidades prestadoras de servicios ponen a disposición de los encuestados.

se puede observar que el 36% de la muestra, da la calificación de Profesionales y capacitados, el 44% profesionales, y un 20% muy profesionales y capacitados.

Se considera que la mayoría de los encuestados no dan una calificación de excelencia, incluso en algunos comentarios argumentaron que en ocasiones el personal no parece profesional, por lo cual persiste la condicional que no se recibe un servicio de excelencia.

Gráfica 6



Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica 6, se puede observar que el 83% de la muestra, recomienda la contratar servicios tercerizados y, en cuanto al 17% no da su recomendación.

Sale a luz que aun a la falta de un servicio excelente, se recomienda la contratación de servicios, quizá por temas de responsabilidad o bien un factor económico.

Puede también que atienda a factores de políticas internas, por ejemplo, en las grandes compañías es mandatorio que la contabilidad, impuestos, y nomina sean llevados, por empresas de prestigio a nivel mundial, esto para resguardo de la compañía, y estar al margen de posibles impactos legales y fiscales.

Gráfica 7



Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

Sobre la gráfica 7, se puede observar que el 52% de la muestra, define como Beneficio el contratar servicios tercerizados y, un 48% como un costo.

Definitivamente a pesar de los resultados anteriores, se califica como beneficio este tipo de negociaciones, vuelve a resaltar el factor económico, quizá atendiendo a temas de responsabilidades, factores económicos o bien políticas internas.

Gráfica 8

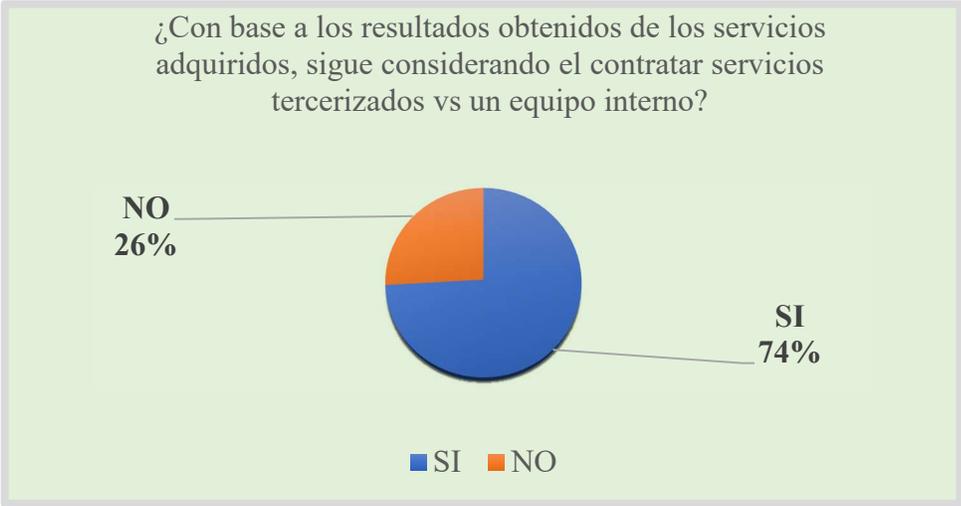


Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

Tomar en cuenta en la gráfica 8, se puede observar que el 85% de la muestra, define como como viable la inversión de contratar servicios tercerizados y, un 15% no lo considera.

Al observar el resultado podemos comentar que no es tanto el factor económico, lo que define estas negociaciones sino, más bien se da por cuestiones de cumplimientos, la rentabilidad, el resguardo y respaldo para la Cía., temas de responsabilidad, y de igual forma políticas internas.

Gráfica 9

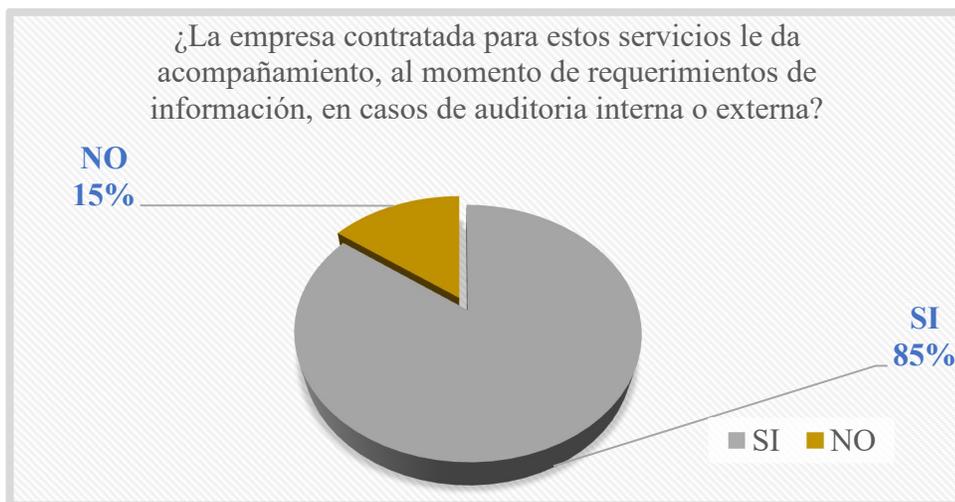


Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

Se expone en la gráfica 9, que el 74% de la muestra, sigue considerando como opción la contratación de servicios y, un 26% ya no lo considera.

Del resultado se puede comentar que se considera a pesar de ciertos descontentos o disgustos, la contratación de servicios por temas de rentabilidad se optimiza tiempo interno, y enfoque en actividades y responsabilidades de mayor impacto, esto desde el punto de vista financiero.

Gráfica 10

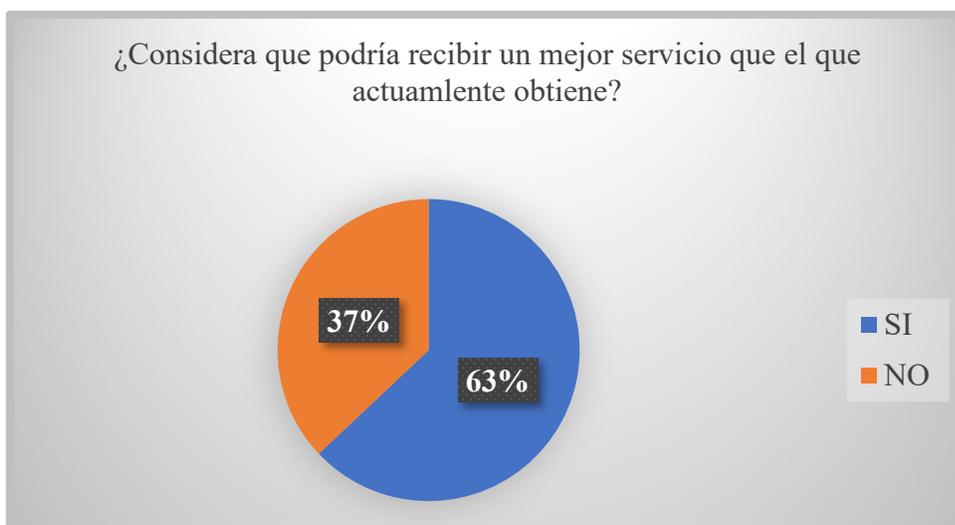


Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

La gráfica 10 expone que el 85% de la muestra, recibe acompañamiento en los momentos de cumplimiento y entrega de requerimientos ante las distintas entidades de revisión, y un 15% no recibe este respaldo.

Este punto es muy importante, el cual las empresas deciden contratar servicios contables tercerizados, por el respaldo recibido al momento de las distintas eventualidades que se puedan suscitar, siendo el factor riesgo legal, lo más apuntalado.

Gráfica 11



Fuente: Elaboración propia marzo 2019.

Se describe en la gráfica 11, que el 63% de la muestra, argumenta o asegura que si podría recibir un mejor servicio, y un 37% está conforme con los resultados.

Los resultados obtenidos tanto en esta grafica como en las anteriores, confirma que los trabajos realizados por estas empresas no son del todo excelentes, y que tampoco son una garantía para las empresas que deciden contratar.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

La necesaria lucha por la competitividad ha llevado a las empresas a redefinir sus estrategias y buscar aliados para ser cada vez más ligeras, ágiles y orientadas al cliente. El servicio tercerizado (outsourcing) es una herramienta clave en ese proceso ya que permite a las compañías centrarse en el desarrollo de “cómo hacer” y dejar en manos de especialistas la gestión de actividades secundarias que no forman parte de su “giro de negocios normal”. Aunque la mayoría de las empresas externaliza en un primer momento para reducir gastos cada vez son más las compañías que lo hacen para conseguir beneficios estratégicos.

Esta nueva modalidad de negocios ha permitido que el sector de la tercerización se consolide en sus diferentes líneas, porque se ofrece la experiencia de expertos, de nuevas prácticas y metodologías. Es así como además de aligerar la carga laboral, se permite dar seriedad y garantía a los clientes, lo que conlleva tener todo de manera organizada y estandarizada, facilitando la optimización de los recursos.

Referente al tema, la revista CE ISSN:16968360 y varios autores indican:

Análisis del costo – beneficio, una herramienta de Gestión: consiste en crear un marco para valorar si en un momento específico en el tiempo, el costo de una medida específica es mayor en relación a los beneficios procedentes de la misma. El costo beneficio permite pronosticar cual decisión es la más apropiada en términos económicos en un proyecto específico.

El beneficio de forma implícita o explícita resulta complicado calcular la magnitud de su beneficio producto, su cuantificación y evaluación no se manifiesta como en el caso del costo, este último puede calcularse con mayor facilidad. Hay que considerar que tanto el costo como el beneficio forman parte de un proceso de evaluación de alternativas para elegir la mejor decisión.

Para Snell (2011) el análisis del costo beneficio es una técnica formal adaptada y clara, sistemática y de decisiones racionales, aplicada en especial cuando se enfrentan con las alternativas complejas o de tiempos inciertos.

Cervone (2010) mencionó que el método del costo – beneficio no es totalmente objetivo, suministra un proceso sencillo de formularios para un proyecto, su fórmula se trata de restar los costos relacionados con un proyecto de la suma total de los beneficios de realizar un proyecto. El cálculo del costo se dificulta por diferentes técnicas de valoración monetaria que pueden modelar y la valoración de elementos intangibles como el costo de una oportunidad perdida que podría ser subjetivo. <http://www.eumed.net/ce/2017/2/costo-beneficio.html>

El costo – beneficio ha sido utilizado en diferentes áreas, el mismo se ha relacionado históricamente con los procesos de planificación y presupuesto, para contribuir en el sector privado. En la actualidad el análisis costo – beneficio se aplica para proporcionar justificación de una manera detallada los beneficios financieros de un proyecto en donde estos superen a los costos.

Varios autores definen que:

Desde el punto de vista financiero el análisis consiste básicamente en la comparación de los ingresos y los costes generados durante la vida de un proyecto, o bien una producción la diferencia entre los ingresos totales y los costes totales es el valor neto, lo cual debe generar un beneficio convirtiéndose en un derecho de propiedad sobre dichos rendimientos. Aunque la evaluación económica de proyectos de inversión y políticas internas se ha de ajustar a las especificidades de la actividad que se analiza, así como a la naturaleza de la actuación que se somete a estudio, hay algunas etapas que deben seguirse con independencia de los detalles concretos de la actuación que se evalúa.

El (outsourcing) o tercerización es una herramienta de gestión que, por sus especiales características, ha llegado a las pequeñas empresas, y permite ejecutar fuera de la organización procesos internos no esenciales a la firma, tales como: seguridad, administración patrimonial, servicios jurídicos, reclutamiento y servicios de información contable (HARLAND, 1996). De esta forma, las organizaciones tienden a concentrarse en sus actividades afines, delegando las actividades intermedias en socios estratégicos o proveedores de servicios, dependiendo de la

importancia de la actividad para los resultados de las mismas (LINDERMANN; HANSEN, 2008). Feenstra y Hanson (1996) consideran una definición más general de tercerización que la usualmente utilizada en la literatura, que incluye dos tipos de puntos intermedios: las partes y componentes de productos, y la contratación de trabajo realizado por otros.

Las estrategias de tercerización disminuyen riesgos, acortan ciclos de tiempo, requieren menos inversión y crean mejores respuestas a las necesidades de los clientes (QUINN; HILMER, 1994). La clave, de esta herramienta, radica en enfatizar el factor competencia del negocio principal de la organización para que los administradores se puedan apalancar de esas habilidades especiales y recursos para lograr una mayor competitividad. El apalancamiento se debe al uso de las inversiones de proveedores, innovaciones y personal capacitado que serían prohibitivamente costosos o prácticamente imposibles de hacer en forma interna. De acuerdo con el relevamiento realizado por (Asociación Internacional de servicios tercerizados Profesionales) para el año 2011, el 56% de los encuestados usa la tercerización para incrementar su flexibilidad y alcanzar sus objetivos de negocios. Algunos autores consideran la decisión de tercerizar como una variante de la decisión clásica de hacer o comprar (VENKATESAN, 1992; DISERIO; SAMPAIO, 2001), dilema que las organizaciones enfrentan en la gestión en forma diaria. El equilibrio adecuado se encuentra en aplicar la justa medida entre de los beneficios de la especialización y los costos de transacción (MEYER; SCHÜLER, 2012); el grado máximo de tercerización por lo general no es eficiente. A pesar de ser caracterizada como una tarea compleja que moviliza recursos financieros, humanos, computacionales y de tiempo; el mercado de la tercerización crece año a año (BOT; NEUMANN, 2003).

El éxito o fracaso de una empresa depende, en gran medida, de las decisiones tomadas por sus administradores, el proceso decisorio puede enfocarse como un sistema cuyo objetivo es la información y el resultado de la decisión orientada a la acción. Para ser útil, la información debe ser confiable, clara, relevante, oportuna y eficiente (HERRSCHER et al., 2005).

Al respecto, es importante contar con un sistema de información capaz de recopilar y procesar datos relacionados con su funcionamiento, el sistema de información contable brinda datos destinados a la toma de decisiones y al control relacionado con el patrimonio del ente, los bienes de terceros en poder de la organización y ciertos hechos contingentes, dicho sistema genera

informes destinados a usuarios internos o externos a la organización de acuerdo con sus respectivos intereses. Los estados financieros son los informes que trascienden fuera de la organización y son el principal medio de comunicación con los usuarios externos.

De tal manera que las organizaciones deben considerar estos puntos específicos e importantes dirigidos directamente a la obtención de información contable y financiera por parte de los servicios tercerizados en una contratación.

La afirmación y definiciones de varios autores respecto a la eficiencia:

Relacionando la Administración y las finanzas existe un vínculo, que consiste en medir dentro de la planeación ya sea a corto o largo plazo la eficiencia de los resultados obtenidos, en cuanto a la inversión de diversos gastos, o bien adquisición de bienes, la eficiencia típicamente se asocia con una relación entre medios y fines. Se propone que un programa debe ser eficiente y cumplir con sus objetivos al menor costo posible. Ernesto Cohen y Rolando Franco (1983) definen la eficiencia como “la relación entre costos y productos obtenidos”. Marlaine Lockheed y Eric Hanushek (1994) señalan que “un sistema eficiente obtiene más productos con un determinado conjunto de recursos, insumos o logra niveles comparables de productos con menos insumos, manteniendo a lo demás igual”.

Conforme a estas definiciones, nosotros entendemos la eficiencia como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible, el no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulta ineficiente (o menos eficiente).

La referencia a “costos” en la definición de eficiencia corresponde a un entendimiento amplio del concepto. No todo costo necesariamente tiene que asociarse con un desembolso de dinero. No todo costo corresponde directamente a una expresión en unidades monetarias. Un costo representa el desgaste o el sacrificio de un recurso, tangible o intangible. Por tanto, podría referirse al uso (sacrificio) de tiempo, al desgaste o deterioro de un recurso ambiental (aunque éste no sea transable) o al deterioro o sacrificio de otro “bien” no tangible como el capital social.

3.2 Hallazgos y análisis general

Sin duda alguna es una buena opción, tanto para empresas medianas y pequeñas, porque permite que las entidades internamente se dediquen exclusivamente a la razón de ser de su negocio, este objetivo en el negocio conlleva a aumentos de productividad, ahorros de costos y mejora en su propia gestión, es importante precisar que el modelo funcionará siempre que se contrate un tercerizado con la condicionante que cuente con la experiencia y la fortaleza económica para poder asumir las labores que se le encomienden y ofrecer el respaldo adecuado, que toda entidad (contratante) busca, ya sea en el área contable o bien en sus derivados impuestos y nómina, cabe resaltar que de la calidad del trabajo y el servicio obtenido al respecto por los oferentes, depende la satisfacción de empresa que se decide llevar a cabo una contratación.

Desde el punto de vista rentable es difícil estandarizar un porcentaje de ahorro de costos al “tercerizar”, ya que este depende del grado en que las empresas necesiten llegar, así como de la decisión de integrar este proceso en un solo proveedor o la duración misma de los contratos que se celebren, sin lugar a dudas, los ahorros efectivos tienden a ser más notorios con el paso del tiempo.

Es preciso señalar que, para llegar a tomar la decisión de una contratación de servicios tercerizados, deben existir ciertas condicionantes, por ejemplo: se puede suscitar al momento en que los negocios crecen económicamente a una velocidad acelerada, y la parte administrativa ya no tiene el alcance suficiente para responder a las exigencias requeridas. Así mismo la consideración de relacionar calidad y precio, en la misma línea actualmente en el mercado guatemalteco existen este tipo de empresas, que negocian con este tipo de servicio incluso pueden llegar a prestar servicios dirigidos a tres áreas importantes, dentro de la administración de una entidad, al igual tomar en cuenta que en la contratación de servicios se debe evaluar la capacidad de pronta respuesta por cada organización al ofrecer los respectivos servicios.

Sin embargo, pueden existir o generar como en todo tipo de relación mercantil ciertas deficiencias en los cumplimientos de los contratos acordados por las partes interesadas, como la son la satisfacción en la obtención del servicio y la sensación de si el personal puesto a cargo contiene dentro de su experiencia, el conocimiento suficiente para responder a las demandas que, cada entidad necesita cubrir y en el tema contable y sus derivados, es muy necesaria la experiencia y constante capacitación para estar a la altura.

Siguiendo en el tema mercado este tipo de servicio es recomendable ya que hay factores que inciden fuertemente en su búsqueda y adquisición, ya que es visto como un beneficio para las entidades contratantes y al colocarlo en la balanza comparativa prevalece el factor económico e indiscutiblemente financiero.

Al analizar los factores podemos señalar las siguientes:

Directas:

- Ahorro gastos
- Incremento productividad
- Transformación de costos fijos en variables
- Salida de personal de la estructura de la compañía
- Traslado de inversiones al proveedor

Indirectos:

- Flexibilización de las estructuras
- Profesionalización de los servicios
- Flexibilización de las plantillas
- Agilización de la gestión del cambio
- Traspaso de riesgos (absentismo laboral, bajas del personal, experiencia del personal, mas responsabilidad)

Un punto de índole legal y fiscal es hacer énfasis que en toda negociación entre entidades legalmente constituidas según el código de comercio al establecer relaciones mercantiles, debe existir un contrato legal celebrado, o bien una propuesta de servicios especificando límites y alcances de la entidad tercerizada hacia sus clientes, tener en cuenta el soportar de forma adecuada las transacciones bancarias (pago) realizadas por medio de facturas y comprobantes de pago, según lo establece la ley del impuesto sobre la renta. (decreto 10 – 2012 / 4 – 2012) y ley al valor agregado (IVA), y actualmente la ley para el fortalecimiento fiscal decreto número 37-2016.

3.3 Conclusiones

- En el presente trabajo se analizaron los determinantes de la tercerización de servicios en el área contable y sus derivados, contratados por empresas medianas y pequeñas partiendo de dos definiciones: teoría de costos y/o beneficio.
- El servicio tercerizado contable como un beneficio o bien una inversión para las empresas contratantes, partiendo de las siguientes definiciones, costo es el desembolso económico implícito en la adquisición del servicio, el beneficio es la utilidad o ventaja recibida, el gasto relacionado al costo se origina ya que para cubrir dicho costo debe existir un desembolso económico generando un derecho, y esperando su recuperación o devolución, la cual se cumple o se debería de cumplir al obtener los resultados esperados por el servicio contratado.
- Basados en la gráfica número cinco y sus resultados podemos conciliar, que los servicios tercerizados enfocados en el tema no generan un resultado de excelencia como se esperaría, de empresas con personal altamente capacitado y dirigido a las actividades acordadas, ya que, del estándar utilizado para esta medición, el mayor porcentaje de los encuestados no enfrasca a sus proveedores de servicios en la cúspide de los rangos establecido.
- Desde el punto de vista financiero acorde a los comentarios ofrecidos por los encargados de las áreas específicas en las cuales se trabajó, se llega a la conclusión que es viable la inversión al contratar servicios tercerizados contables ya que en la mayoría de casos reciben la información en tiempo, se reducen gastos, disminuye la responsabilidad interna, se reduce el riesgo fiscal, se obtiene respaldo, solidez, acompañamiento en resolver requerimientos y resolución de problemas, y la rentabilidad que se obtiene.
- Respecto a la satisfacción del servicio recibido, la recolección de datos muestra que el servicio pudiera ser aun mejor, ya que en algunos casos el costo es demasiado alto en comparación a los resultados, enfocándose en recibir información enriquecida y sustentable, que el capital humano a disposición para la prestación de servicios tenga más capacitación, en algunas compañías la información contable no es consistente y no esta actualizada, y a la vez que la información recibida contenga análisis profundo.

Referencias

4.1 Bibliografía

1. Análisis coste –beneficio (Varios autores)

https://books.google.com.gt/books?id=JTAvaCYSkvwC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summy_r&cad=0#v=onepage&q=capitulo%203&f=false

2. Determinantes de la tercerización del servicio de información contable en las PYMES.

<http://www.scielo.br/pdf/ram/v14n5/08.pdf>

3. Eficacia, eficiencia, equidad, y sostenibilidad

https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf

4.2 Digitales

4. Ansari, W. y Anderson, E., (2011). Beyond value? Measuring the costs and benefits of public participation. *Journal of Integrated Care* (19),6, pp. 45-57.

5. Cervone, H. (2010). Using cost benefit analysis to justify digital library projects. *OCLC Systems & Services: International digital library perspectives* (26), 2, pp. 76-79.

6. Chinman, M.J. and Wandersman, A. (1999), “The benefits and costs of volunteering in community organizations: review and practical implications”, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, (28),1, pp. 46-64.

7. Chinman, M.J., Anderson, C.M., Imm, P.S., Wandersman, A. and Goodman, R.M. (1996), “The perception of costs and benefits of high active versus low active groups in community coalitions at different stages in coalition development”, *Journal of Community Psychology*, (24), 3, pp. 263-74.

- Francis D. (1976). Cost-Benefit Analysis and Public Library Budgets. *Library Review*, (25), 5/6 pp. 189-192.

8. Hanley, N. and Spash, C. (1995), *Cost Benefit Analysis and the Environment*, Edward Elgar Publishing, Northampton.

Hausken, K. (2016). Cost benefit analysis of war. *International Journal of Conflict Management*, (27),4, pp. 454-469.

9. Lim, M.E., Bowen, J.M., O'Reilly, D., McCarron, C.E., Blackhouse, G., Hopkins, R. and Tarride, J.-E. (2010), "Impact of the 1997 Canadian guidelines on the conduct of Canadian-based economic evaluations in published literature", *International Society for Pharmacoeconomics and Outcomes Research*, (13), 2, pp. 328-334.

McIntosh, E., Clarke, P., Frew, E.J. and Louviere, J.J. (2010), *Applied Methods of Cost-Benefit Analysis in Health Care* (print), Oxford University Press, USA, July.

10. Penning-Rowsell, E., Johnson, C., Tunstall, S., Tapsell, S., Morris, J., Chatterton, J. and Green, C. (2005), *The Benefits of Flood and Coastal Risk Management: A Manual of Assessment Techniques*, Flood Hazard Research Centre, Middlesex University Press, London.

Roper, K., Sedehi, A. y Ashuri, B. (2015). A cost-benefit case for RFID implementation in hospitals: adapting to industry reform. *Facilities*, (33), 5/6, pp.367-388.

Rotimi, J. Proverbs, D., Lamond, J. y Wassell P. (2014) Application of the concept of cost benefits analysis (CBA) to property level flood risk adaptation measures A conceptual framework for residential. *Structural Survey* (32), 2, pp.102-122.

Saldaña A. (s/n). *El Análisis Costo Beneficio y el Presupuesto por Programa*. Cap. IX. 166-179. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1182/17.pdf>. pp. 166-179.

Smith, K.G., Carroll, S.J. and Ashford, S.J. (1995), "Intra- and interorganizational cooperation: toward a research agenda". *Academy of Management Review*, (38), 1, pp. 7-23.

Snell, M. (2011), *Cost-Benefit Analysis. A Practical Guide*, 2nd ed., Thomas Telford, London.

8. Wandersman, A. and Alderman, J. (1993), "Incentives, costs, and barriers for volunteers: a staff perspective on volunteers in one state". *Review of Public Personnel Administration*, Winter, pp. 67-76

Anexos

Anexo 1



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Encuesta para encargados de departamentos contables y sus derivados, en entidades privadas.

1. ¿Utiliza en su empresa servicios tercerizados?

Si _____

No _____

2. ¿En qué área de su empresa está enfocado el servicio tercerizado?

- Contable
- Área de Recursos Humanos
- Área fiscal

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción general del servicio?

- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente Insatisfecho

4. ¿Cómo calificaría para su empresa los siguientes aspectos en la entrega de los resultados, por parte de los contratados?

	Bueno	malo	regular
• Calidad del servicio	_____	_____	_____
• Relación calidad-precio	_____	_____	_____
• Servicio postventa	_____	_____	_____

5. ¿Dentro del siguiente estándar en donde ubica a su prestador de servicios, respecto a otras compañías con el mismo giro de negocio?

- Muy Profesionales y capacitados

- Profesionales y capacitados
- Profesionales
- Defina _____ con _____ sus _____ propias palabras: _____
_____.

6. ¿Recomendaría a otras empresas la utilización del servicio contable tercerizado?

Sí ___ No ___

Porqué _____
_____.

7. Que definición le asignaría a la prestación de servicios contables tercerizados, de acuerdo con los siguientes términos:

Costo _____ o Beneficio _____

8. ¿Considera viable la inversión en este tipo de servicios de acuerdo con los resultados recibidos?

Sí ___ No ___

Porqué _____
_____.

9. ¿Con base a los resultados obtenidos de los servicios adquiridos, sigue considerando el contratar servicios tercerizados vs un equipo interno?

Sí ___ No ___

Porqué _____

_____.

10. ¿La empresa contratada para estos servicios le da acompañamiento, al momento de requerimientos de información, en casos de auditoria interna o externa?

Si _____

No _____

11. ¿Considera que podría recibir un mejor servicio que el que actualmente obtiene?