

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



**La contratación de servicios outsourcing como estrategia fiscal en las  
empresas financieras de la ciudad de Guatemala**  
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Oli Gabriela Quiñonez González

Guatemala, marzo 2020

**La contratación de servicios outsourcing como estrategia fiscal en las  
empresas financieras de la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – trabajo de graduación)

Oli Gabriela Quiñonez González

Lic. Mynor Godínez (**Asesor**)

M. Sc. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, marzo 2020

**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 ECONOMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón**

Decano

**M.A. Samuel Aarón Zabala Vásquez**

Coordinador



Guatemala, septiembre 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del artículo científico titulado **"La contratación de servicios outsourcing como estrategia fiscal en las empresas financieras de la ciudad de Guatemala"** 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 efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente

Oli Gabriela Quiñonez González  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría  
Carné No.: 201902886

REF.: C.C.E.E.LIC.CPA.A03-PS.011.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 25 DE FEBRERO DE 2020**

**DICTAMEN**

**Tutor:** Licenciado Mynor Roél Godínez de León

**Revisor:** Licenciada Edna de Juárez

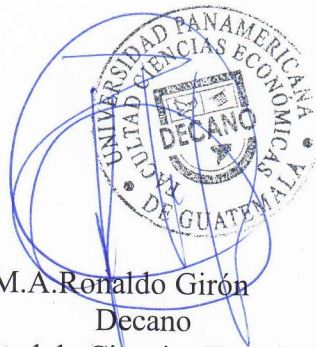
**Carrera:** PEI En Contaduría Pública y Auditoría.

**Artículo titulado:** "La contratación de servicios outsourcing como estrategia fiscal en las empresas financieras de la ciudad de Guatemala."

**Presentado por:** Oli Gabriela Quiñonez González.

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

**En el grado de:** Licenciada.



M.A. Ronaldo Girón  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 21 de septiembre de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación con la asesoría del Artículo científico titulado: **“La contratación de servicios outsourcing como estrategia fiscal en las empresas financieras de la ciudad de Guatemala”**, realizado por UH Gabriela Quinónez González, carné 201902886, 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 la 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. Mynor Roél Godínez de León

Colegiado 2201

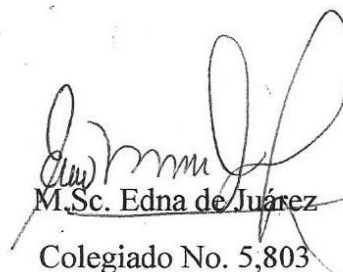
Guatemala, 29 octubre 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“La contratación de servicios outsourcing como estrategia fiscal en las empresas financieras de la ciudad de Guatemala”**, realizado por Oli Gabriela Quiñonez González, carné No. 201902886, 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

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Metodología</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	01
1.2. Pregunta de Investigación	03
1.3. Objetivos de la Investigación	
1.3.1. Objetivo General	04
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Definir el tipo de Investigación	
1.4.1. Investigación Descriptiva	
1.5. Sujeto de Investigación	05
1.6. Alcance de la Investigación	05
1.6.1. Temporal	05
1.6.2. Geográfico	05
1.7. Definición de la Muestra	06
1.7.1. Empleo muestra finita o infinita	06
1.8. Definición de los instrumentos de investigación	06
1.9. Recolección de datos	07
1.10. Procesamiento y análisis de datos	07
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Resultados</b>	
2.1 Presentación de Resultados	08
<b>Capítulo 3</b>	
<b>Discusión y Conclusiones</b>	
3.1 Extrapolación	23
3.2 Hallazgos y análisis general	30
3.3 Conclusiones	32
<b>Referencias</b>	
4.1 Bibliografía	33
4.2 Digitales	33
4.3 Legislación	34
4.4 Revistas	34
<b>Anexos</b>	



## **Abstract**

El Outsourcing no es más que el proceso en el cual una organización contrata a otra empresa externa para que se hagan cargo de alguna o varias áreas en específico. Partiendo de esta definición el presente estudio trata sobre los beneficios fiscales que estas empresas de outsourcing ofrecen en la ciudad de Guatemala. Este tema tiene mucha importancia en el campo profesional y empresarial y surgió de la carencia de una propuesta de mejora.

Para su elaboración, se tuvo que medir el nivel de percepción con el objetivo de determinar el nivel de conocimiento de las personas a encuestar. También se evaluó el aporte de estas organizaciones a las áreas fiscales que posee una entidad financiera, utilizando las dimensiones en las que poseen experiencia: tributaria, fiscal y legal.

En una encuesta realizada a contadores públicos y auditores que laboran en la actualidad para una organización totalmente dedicada al área de recursos humanos y outsourcing. Los resultados muestran las características más importantes que aportan el outsourcing a empresas de carácter financiero, de la encuesta realizada los servicios más comunes son administración de nómina, reclutamiento, asesoría, consultoría financiera y legal, en los cuales se ha demostrado que siempre se necesita un apoyo externo para poder realizar los procesos internos de forma correcta o de manera más eficiente.

El fin de esta estrategia es permitir liberar recursos que pueden dirigirse a crear o fortalecer áreas con debilidades operativas, tales como el área o departamento de finanzas.

## **Introducción**

En la actualidad las empresas que prestan los servicios de outsourcing se encuentran en permanente cambio y actualización. La mayoría de estos cambios son generados por los avances de la tecnología y las nuevas visiones acerca de la administración de las empresas.

De acuerdo con lo anterior el presente trabajo está enfocado con la finalidad de orientar a las empresas a que puedan considerar al outsourcing en el ámbito de asesoramiento financiero, el cual tiene una estructura basada en tres capítulos.

En el capítulo uno, se plantea el problema para mejorar la calidad de los servicios de outsourcing para empresas financieras. En este capítulo se justifica el estudio para formular los objetivos de la investigación, el cual definirá el tipo de investigación. Se dará a conocer el tipo de estudio realizado donde se estará analizando por medio de la muestra utilizada.

En el capítulo segundo, se presentan los resultados y la interpretación de los mismos a través de gráficas, las cuales incluyen los datos de los instrumentos aplicados, es decir, los cuestionarios aplicados a Contadores y Auditores públicos que laboren en empresas financieras bajo el esquema de outsourcing en Guatemala.

En el capítulo tres, como parte final de la investigación se presentan los hallazgos y conclusiones determinadas a partir del diagnóstico elaborado en el capítulo dos, teniendo en cuenta los aspectos relevantes que ayudan a las empresas de outsourcing a brindar servicios de calidad a sus clientes. Cada conclusión ha sido elaborada partiendo de la investigación realizada.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

Para comprender y poner en contexto al lector, es importante conocer algo acerca del origen de las outsourcing. Por lo tanto, es preciso iniciar sabiendo cómo ha sido percibido en nuestro país ya que cada día es más conocido y utilizado por las empresas guatemaltecas. El tema de la subcontratación o prestación de servicios es una figura jurídica y fiscal que busca permitir a cualquier patrono administrar a través de una empresa externa y de forma indirecta los servicios que prestan uno o varios de sus trabajadores.

También es considerado una práctica que proviene de la era moderna, y fue conocido en las grandes industrias como una estrategia fiscal. A inicio de los años sesenta las empresas comenzaron a contratar particulares para que les procesaran sus datos, en ese momento los gerentes observaron un crecimiento en el área de trabajo, y esto hacía que los costos crecieran, y así la subcontratación tomó más efecto para estas contrataciones y brindó nuevas posibilidades. El servicio inició solo con contratos de sistema que constituían una pequeña parte del presupuesto.

Como en todo cambio muchas empresas no compartían la idea de contratar un servicio externo, sin embargo, al observar los beneficios que adquiría la competencia, fueron contratando los servicios en determinadas áreas de su negocio; el primer beneficio que se observó, fue la reducción de costos, pero en muchas ocasiones, ocurría que los proveedores prestaban ese servicio, pero no cumplían con las expectativas de sus clientes.

Debido a la evolución de este tipo de servicios, los propietarios o directivos, observaron que el fin principal de toda empresa, es dar una buena atención al cliente y para ello, es necesario evaluar cuáles de los departamentos de su empresa le daban valor agregado al producto que producían o vendían y a los servicios de cada departamento, que contribuían de una forma profesional, a mejorar

la calidad de la empresa. Es aquí, donde dueños de algunas empresas, decidieron que todos aquellos departamentos o áreas de la empresa que prestaban servicios deficientes debían ser realizados por personas externas con experiencia en esos servicios, a esto le llamaron Outsourcing.

Con la presión que los empresarios han tenido en los últimos años, producto de la competencia de los mercados y el proceso de globalización, se han visto en la obligación de reducir costos y aumentar la eficiencia de sus productos y servicios. Esto ha dado como resultado, que muchos empresarios hayan tomado la decisión de contratar externamente parte de sus actividades que anteriormente realizaba personal dependiente, y poder concentrarse en realizar las actividades claves de la misma.

La decisión de contratar una empresa de tercerización, depende del nivel de operaciones de la empresa, la visión innovadora de sus directivos, la cantidad de proveedores que ofrecen el servicio deseado y la calidad de esos servicios, sin embargo el problema inicial para una empresa financiera que contrate un outsourcing sería el esperar un beneficio fiscal significativo para su organización, ya que sus beneficios fiscales no son comparables a los beneficios administrativos que esta herramienta brinda.

Algunos beneficios que se pueden mencionar son los siguientes: la rebaja de los costos totales de bienes y servicios adquiridos, responder y adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, atención especializada, creación de alianzas estratégicas, aplicación del talento y los recursos de la organización en las áreas claves, la organización puede fijar todos sus recursos y esfuerzos en el desarrollo de las que han sido definidas como sus competencias esenciales, evitando malgastar dichos recursos y esfuerzos en aquellas actividades que son accesorias o de apoyo a la labor principal de la organización, pero no se reflejan ventajas como reducción de costos, gastos, y reducción de impuestos, sino sus beneficios son en su mayoría de carácter administrativo.

Cuando se habla de outsourcing también se le conoce con el sobre nombre de estrategia empresarial, ya que se refiere a la forma en que se define como crear un valor agregado a la

organización, se trata de implementar o mejorar procesos y de establecer nuevos lineamientos para saber cómo llevarlos a la práctica exitosa.

Esto contribuye a definir los objetivos de una empresa, utilizando los recursos a emplear para cumplir dichos objetivos. La estrategia debe ser comunicada de la manera más clara a todas las instancias de la organización, llegando a todos los involucrados en los diversos procesos que se han desarrollado. La estrategia debe contar con planes de contingencia para afrontar dichos cambios del entorno y para adaptarse a nuevas situaciones.

Al momento de hablar sobre empresas financieras, se pueden definir como entes que se dedican a ofrecer al público préstamos o facilidades de financiamiento en dinero, a cambio de alguna tasa de interés establecida por la entidad, estas empresas se caracterizan por tener más de una sucursal y por consiguiente consideran una necesidad contratar los servicios de un outsourcing, sin embargo estas organizaciones también tienen su propio departamento de recursos humanos interno, pero debido a alto porcentaje de contrataciones y rotación de personal optan por dicha estrategia.

Otra definición de empresas financieras se podría indicar que son organizaciones que se dedican exclusivamente a efectuar transacciones financieras en el mercado, con la finalidad de adquirir activos financieros y emitir pasivos. Entre ellas se puede mencionar principalmente a los bancos del país, cajas de ahorro o créditos y compañías de seguros, etc.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿La contratación de servicios outsourcing funciona como estrategia fiscal en las empresas financieras de la ciudad de Guatemala

## 1.3 Objetivos de investigación

Para la presente investigación se considera la aplicación de los siguientes objetivos:

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar si al contratar los servicios de outsourcing éstos funcionan como una estrategia fiscal para empresas financieras en la ciudad de Guatemala.

### 1.3.2 Objetivos Específicos:

- Evaluar sobre los beneficios fiscales que poseen las empresas financieras al contratar los servicios de outsourcing.
- Comprobar si al contratar los servicios de outsourcing las empresas financieras obtienen reducción de costos que aportan fiscalmente a sus organizaciones.
- Investigar si al contratar los servicios de outsourcing se reducen algunos pagos de impuestos ante la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala.

### 1.4 Definición del tipo de investigación:

El tipo de investigación para el presente tema se da a conocer por medio de cálculo estadístico para encontrar la muestra a estudiar, sus aproximaciones objetivas y la descripción del fenómeno.

#### 1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación a realizar es de tipo descriptiva, a través de la cual permitió ampliar los conocimientos sobre los beneficios que brinda una empresa de outsourcing a las empresas financieras que contratan sus servicios en Guatemala. Se determinó una muestra en relación a las encuestas que fueron distribuidos a los sujetos de investigación de las cuales se dejó el soporte correspondiente.

## 1.5 Sujeto de investigación

Los sujetos de investigación fueron las siguientes personas:

- Contadores y Auditores públicos que laboren en empresas financieras bajo el esquema de outsourcing en Guatemala.

## 1.6 Alcance de la investigación:

### 1.6.1 Temporal

El lapso contemplado para llevar a cabo la investigación fue de seis meses comprendido de enero a junio del año 2019.

### 1.6.2 Geográfico

La investigación tuvo una delimitación geográfica que comprendió en la ciudad de Guatemala

## 1.7 Definición de la muestra. Razonamiento inductivo

Mediante el razonamiento inductivo que la muestra finita permitió establecer conclusiones y aseveraciones para llegar a conjeturas verdaderas.

### 1.7.1 Empleo de muestra finita e infinita

El universo no se puede determinar, ya que se desconoce el número de Contadores y Auditores Públicos que laboran en distintas empresas de outsourcing de Guatemala por ello se utiliza la muestra infinita y para lo cual la fórmula que se utilizó es la que a continuación se detalla:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

Fórmula infinita

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.08^2} = \frac{0.9604}{0.0064} = 150 \text{ total de empresas}$$

## 1.8 Definir instrumentos de investigación

Se elaboró una encuesta para ampliar el tema de investigación y así enriquecer la información ya obtenida, deseando un mejor respaldo del tema en estudio. Para ello se contemplaron los siguientes instrumentos:

- La encuesta: se hizo con el propósito inicial recopilar la mayor información posible sobre el tema y que a través de los sujetos de estudio encuestados se recopilaran datos relevantes. La población encuestada fue de 150 cuestionarios con preguntas cerradas.
- De los registros se realizó el análisis correspondiente. Fue necesario debido a que es un apoyo de soporte para la obtención de datos que servirán para el proceso de investigación. (ver anexo, numeral 1).
- La entrevista: la cual se elaboró por escrito para dar mejor soporte a la investigación, fue dirigida para Auditores y contadores Públicos expertos sobre el tema es con el fin de darle veracidad y firmeza a la encuesta. (ver anexo, numeral 1).



## 1.9 Recolección de datos

Se solicitó permiso para realizar la encuesta para empresas contables para Auditores y Contadores Públicos, conocedores del ámbito de outsourcing, cuya experiencia pudo aportar información relevante para la investigación.

Se realizó de la siguiente manera:

- Visita oficinas contables para realizar encuesta a los Auditores y Contadores Públicos con experiencia en el tema expuesto en este documento.
- Utilización de medios electrónicos de la tecnología.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Consistió en tabular y resumir los resultados de las encuestas hechas a los Auditores y Contadores Públicos, al analizarlas, permitió identificar el alcance que este tema tiene en la actualidad y con ello poder hacer los aportes necesarios y adecuados, resultado de la investigación.

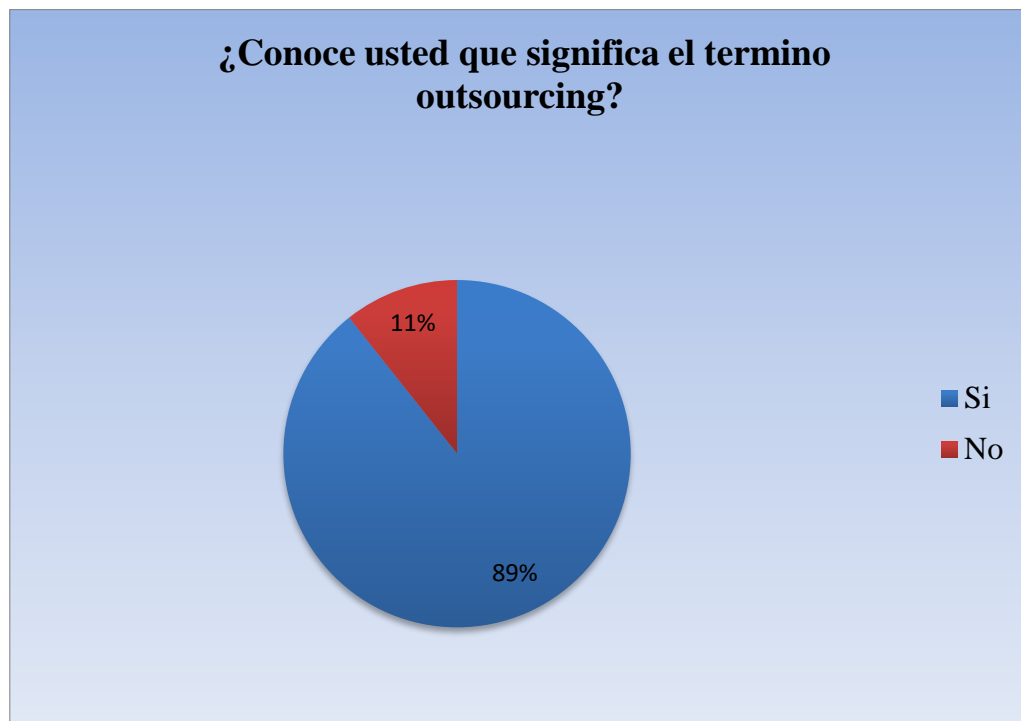
## Capítulo 2

### Resultados

#### 1.1 Presentación de Resultados

A continuación, se presentaron los resultados de las entrevistas, se utilizó un solo cuestionario dirigido a Contadores y Auditores Públicos conocedores del tema, el cual se realizó con preguntas cerradas, para obtener respuesta a los puntos planteados como objetivos de esta investigación.

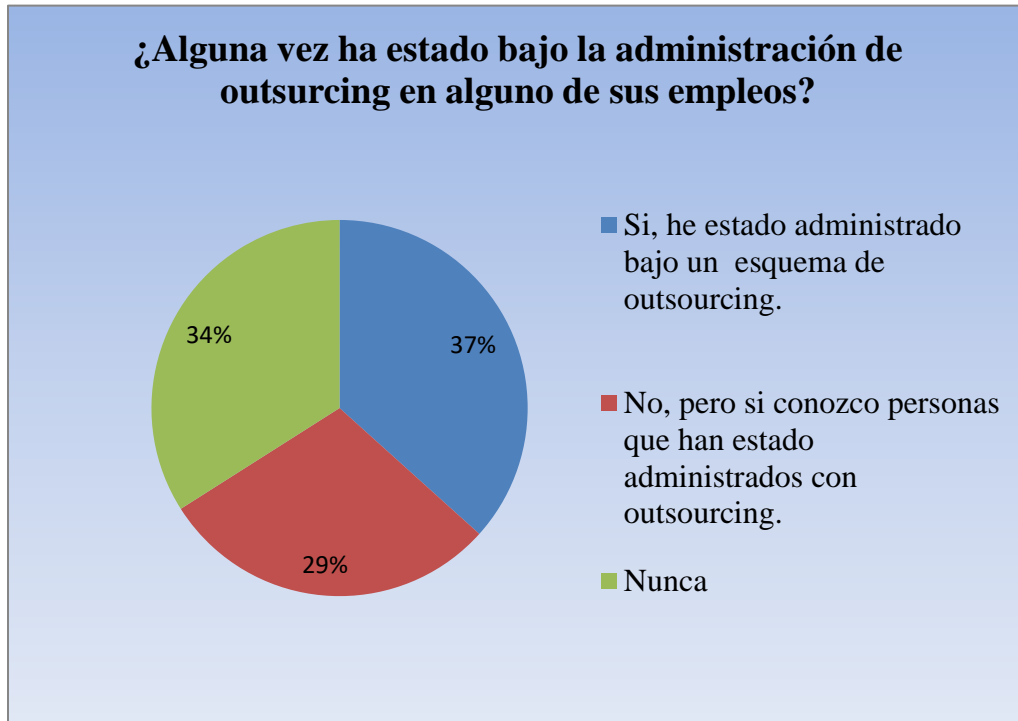
**Gráfica No. 1:**



Fuente: investigación de campo

Del total de encuestas el 89% sí conocen que significan Outsourcing, mientras que el 11% de los mismos no sabían el significado de este término.

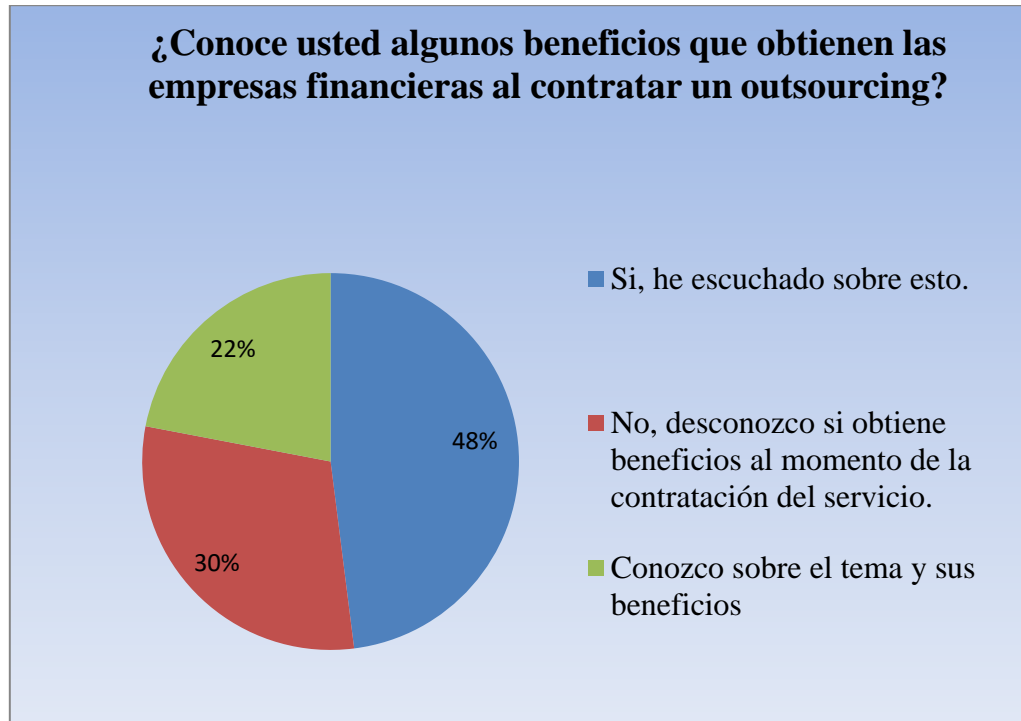
**Gráfica No. 2:**



Fuente: investigación de campo

Del total de encuestas el 37% ya han estado administradas bajo el esquema de Outsourcing, el 29% han estado contratados en la planilla directa por la empresa y el 34% restante nunca han estado administrado bajo este esquema de sub-contratación.

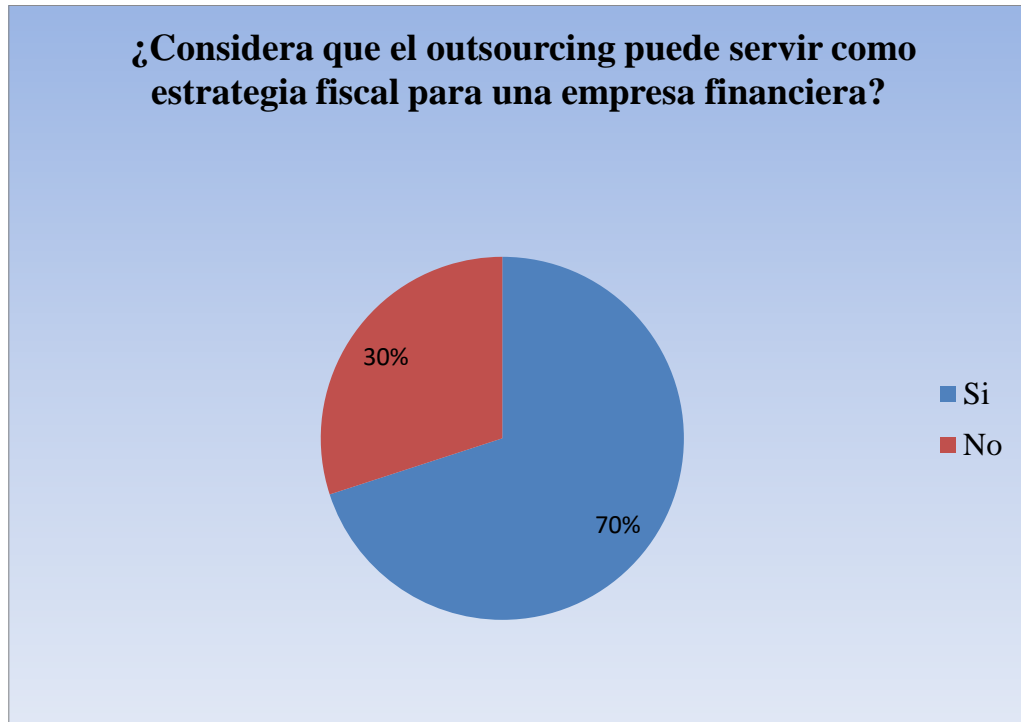
**Gráfica No. 3:**



Fuente: investigación de campo

El 48% sí poseen conocimiento sobre los beneficios que obtienen las empresas financieras al contratar un outsourcing, el 30 % no posee conocimiento sobre los beneficios y el 22% restante si tienen claro conocimiento sobre el tema.

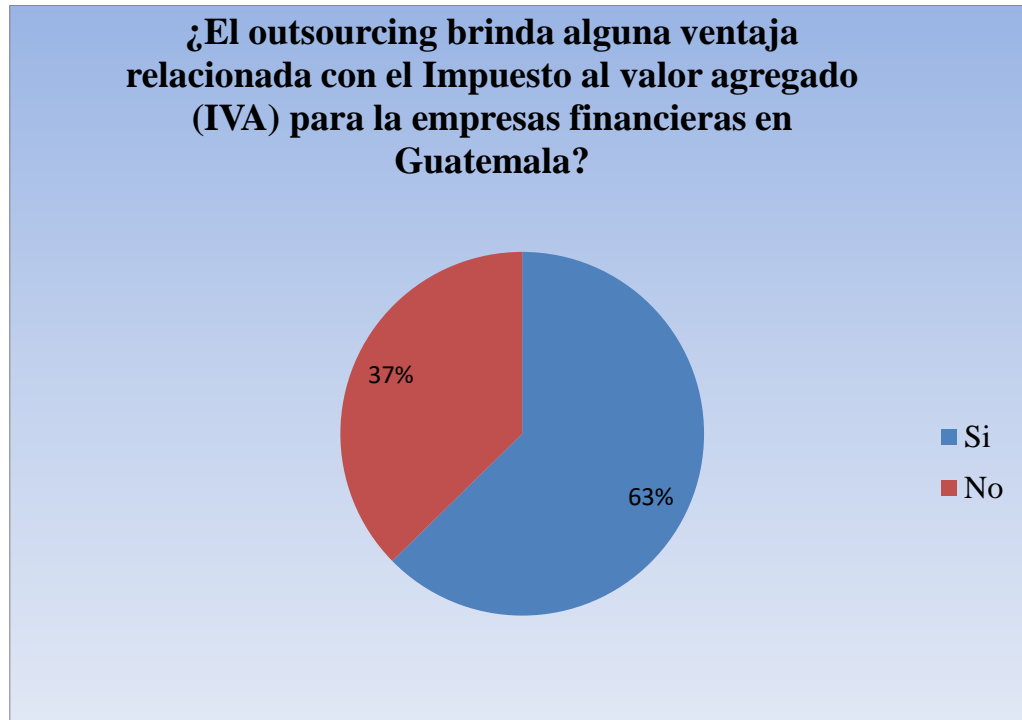
**Gráfica No. 4:**



Fuente: investigación de campo

El 70% respondió que efectivamente el outsourcing contribuye a las empresas como una estrategia fiscal y el 30 % restante considera que estos contratos no brindan beneficios a las empresas.

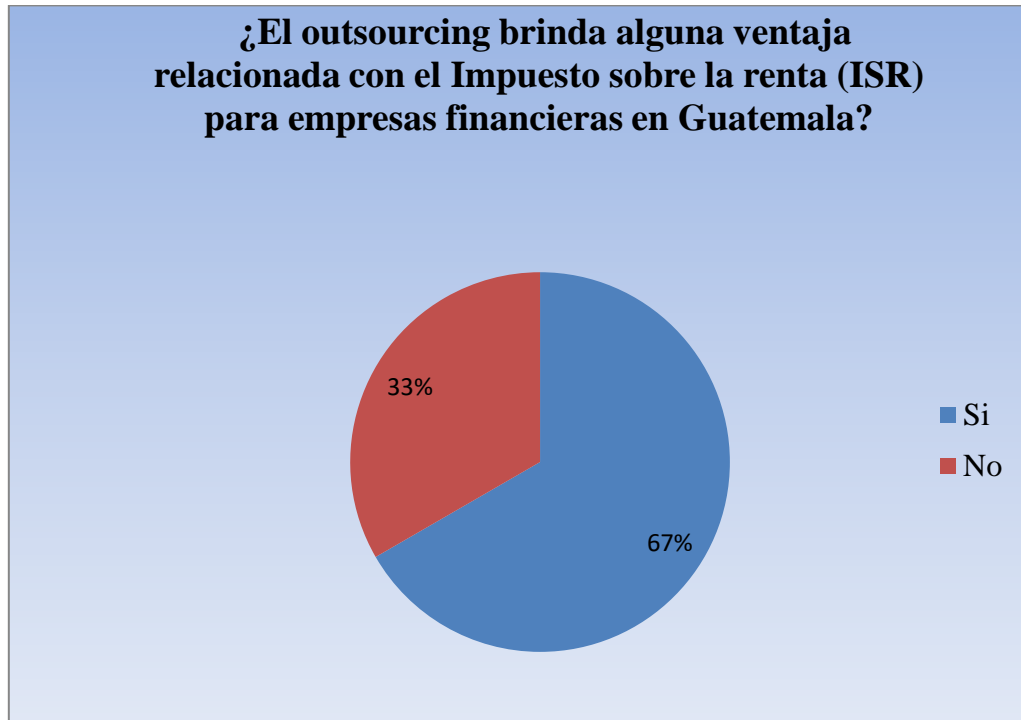
**Gráfica No. 5:**



Fuente: investigación de campo

Del total de encuestas el 63% respondió que efectivamente el outsourcing brinda ventajas en relación al impuesto del valor agregado (IVA) y el 37 % restante considera que el outsourcing no brinda ventajas en relación al impuesto del valor agregado (IVA).

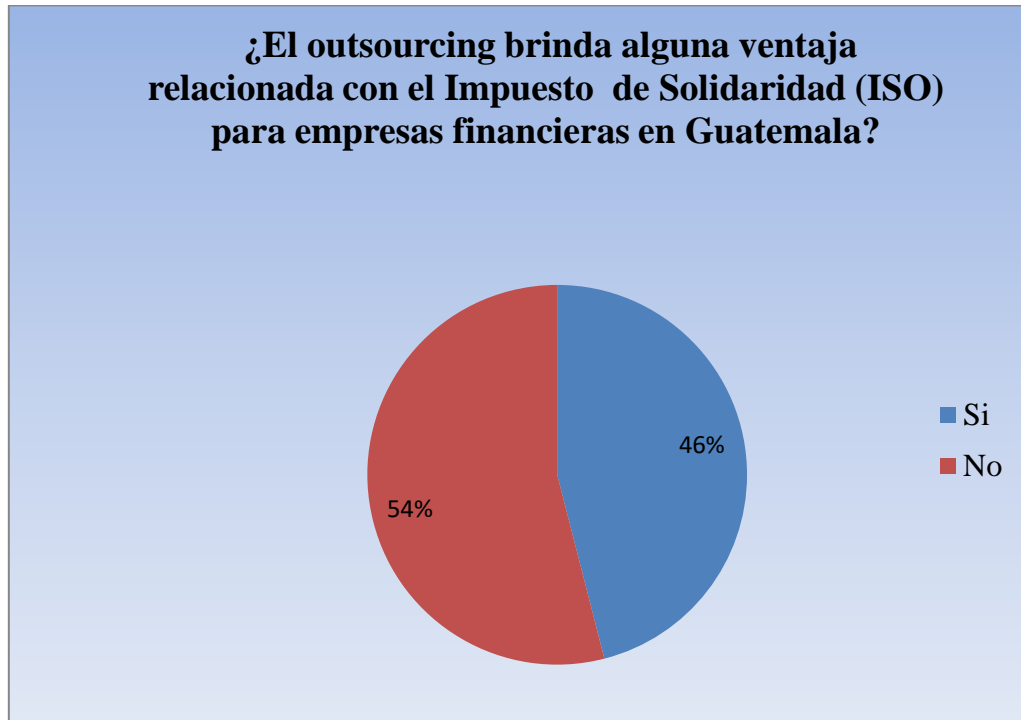
**Gráfica No. 6:**



Fuente: investigación de campo

Del total de encuestas el 67% respondió que efectivamente el outsourcing brinda ventajas en relación al impuesto sobre la renta (ISR) y el 33% restante considera que el outsourcing no brinda ventajas en relación al impuesto sobre la renta (ISR).

**Gráfica No. 7:**

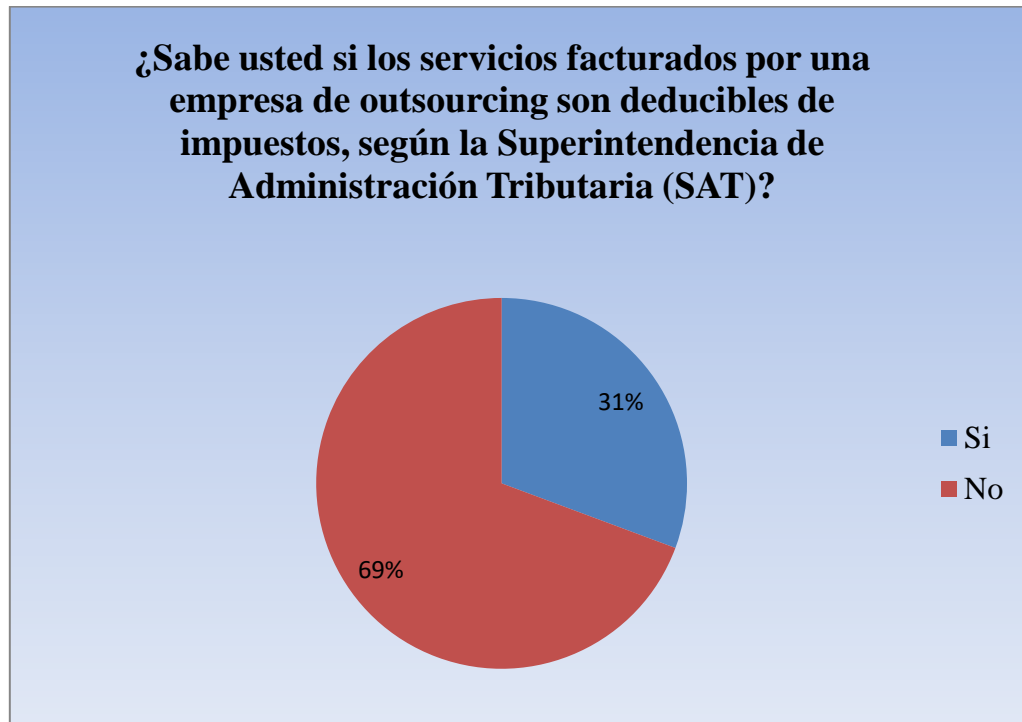


Fuente: investigación de campo

Del total de encuestas el 46% respondió que efectivamente el outsourcing brinda ventajas en relación al impuesto de solidaridad (ISO) y el 54% restante considera que el outsourcing No brinda ventajas en relación al impuesto de Solidaridad (ISO).



**Gráfica No. 8:**



Fuente: investigación de campo

Del total de encuestas el 31% respondió que los servicios de outsourcing son deducibles ante la superintendencia de administración tributaria (SAT) y el 69% restante considera que el outsourcing No es deducible.

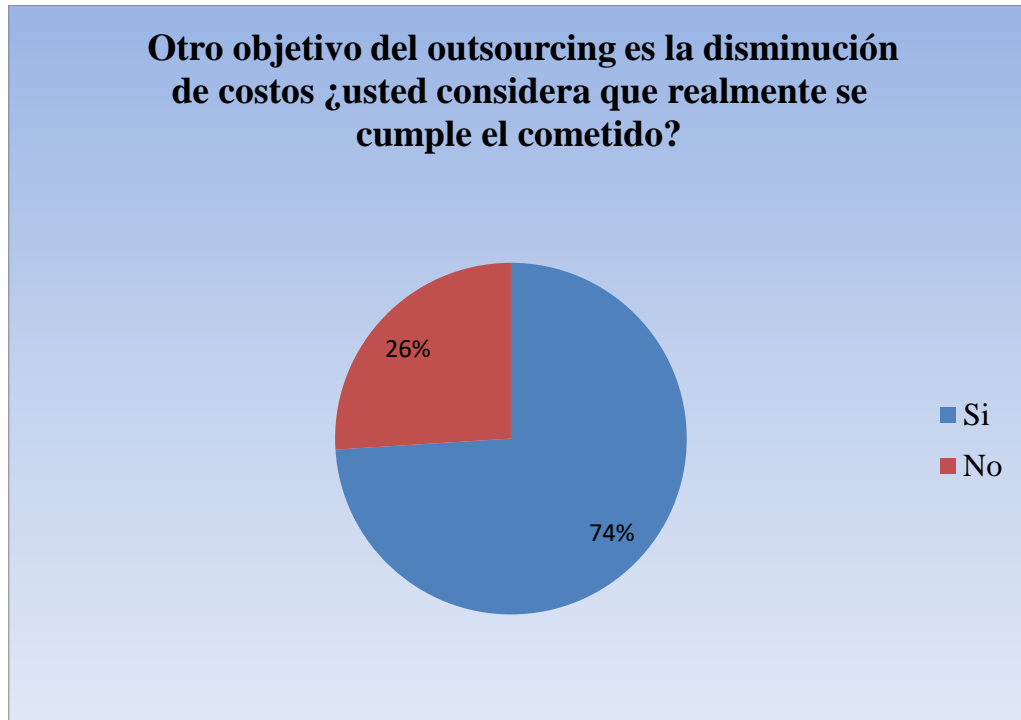
**Gráfica No. 9:**



Fuente: investigación de campo

Del total de encuestas el 50% respondió que efectivamente, sí se adquiere algún tipo de riesgo en materia fiscal y el 50% restante consideró que no se adquiere ningún riesgo

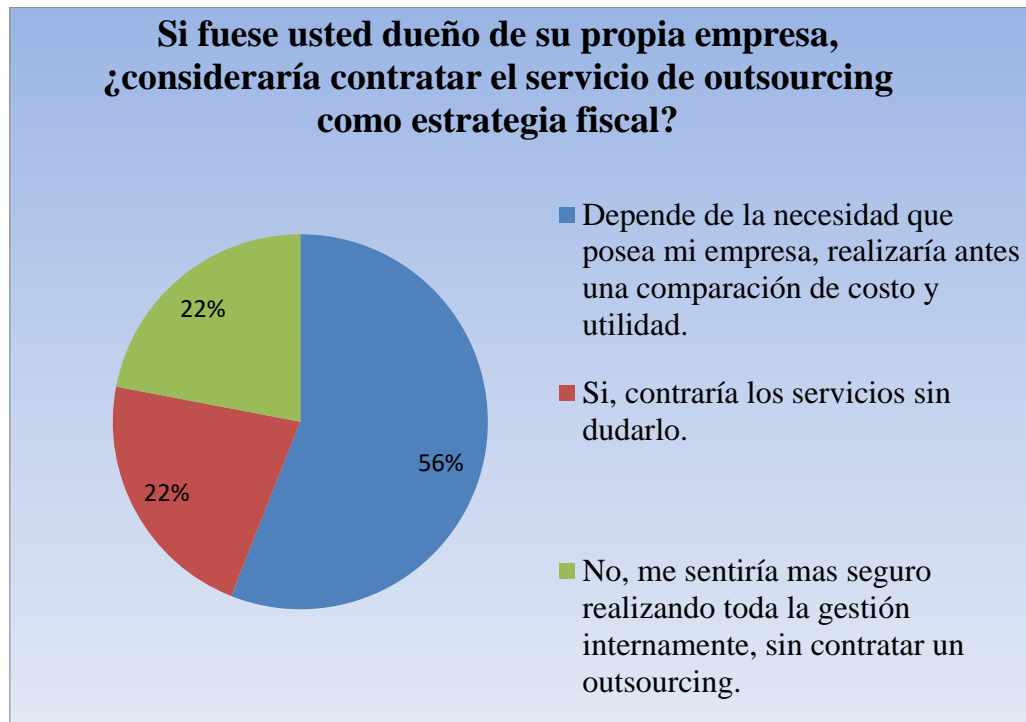
**Gráfica No. 10:**



Fuente: investigación de campo

El 74% de las personas encuestadas, indican que las empresas contratistas obtienen disminución de costos al contratar los servicios de outsourcing. Mientras que el 26%, indica que no se cumple este objetivo al contratar este servicio.

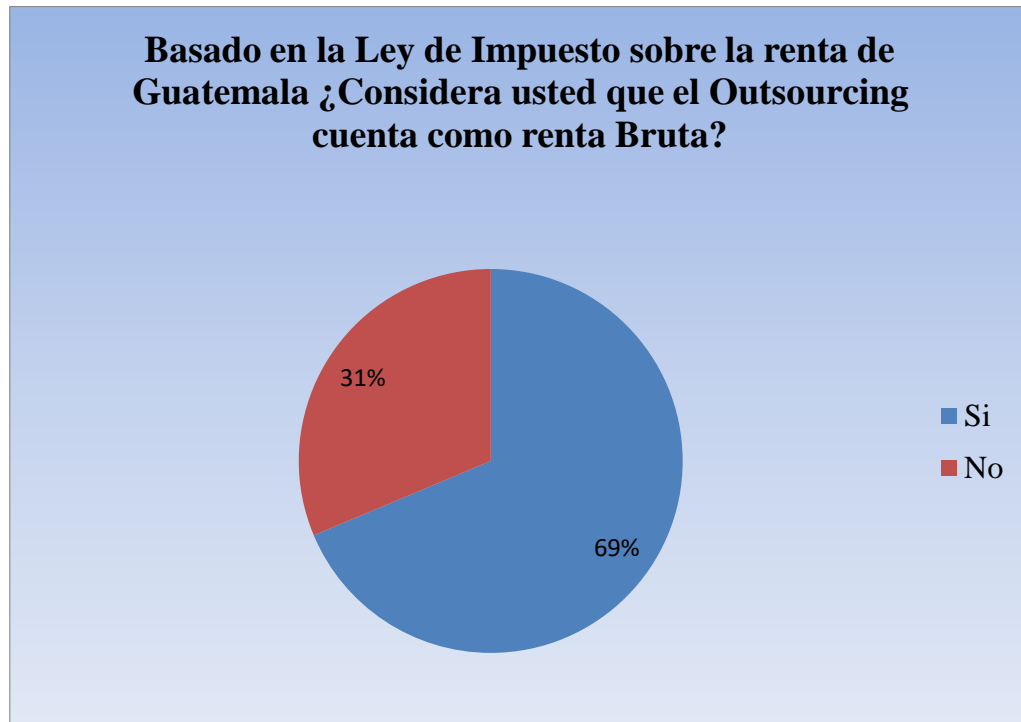
**Gráfica No. 11:**



Fuente: investigación de campo

El 56% de las personas encuestadas, indican que antes de contratar los servicios de outsourcing realizarían una evaluación de costo/beneficio. El 22%, indica que contrataría los servicios sin dudarlos, y el 22% restante considera como no necesario la contratación de servicios.

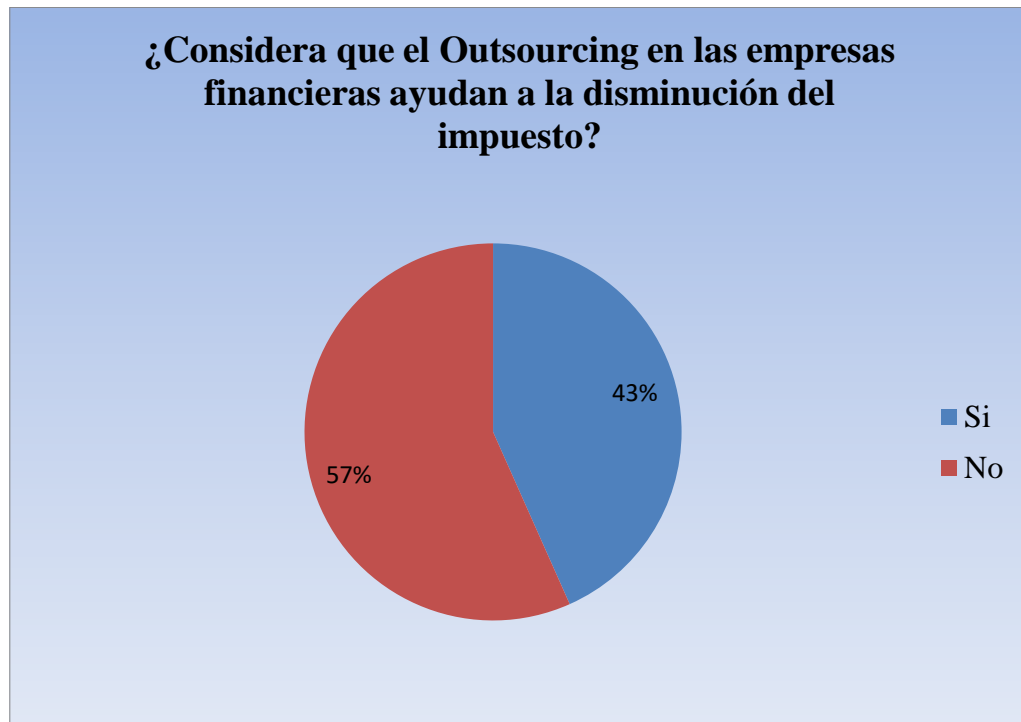
**Gráfica No. 12:**



Fuente: investigación de campo

El 69% de las personas encuestadas, indican que los servicios facturados por un outsourcing se considera renta bruta, ya que genera un ingreso directo a la empresa que ha sido contratada para la prestación de sus servicios. El 31%, indica que No se considera renta bruta.

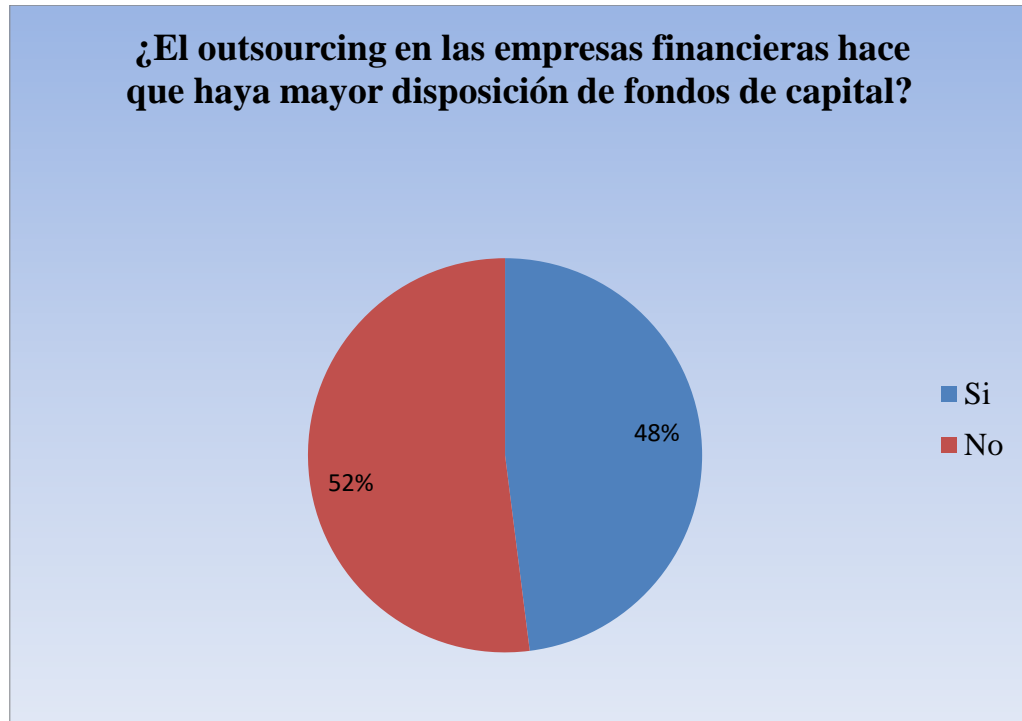
**Gráfica No. 13:**



Fuente: investigación de campo

El 57% de las personas encuestadas, indican que contratar servicios de outsourcing, disminuyen el costo que representan los impuestos. El 43%, indica que dicha contratación no aporta a la disminución de impuestos en absoluto

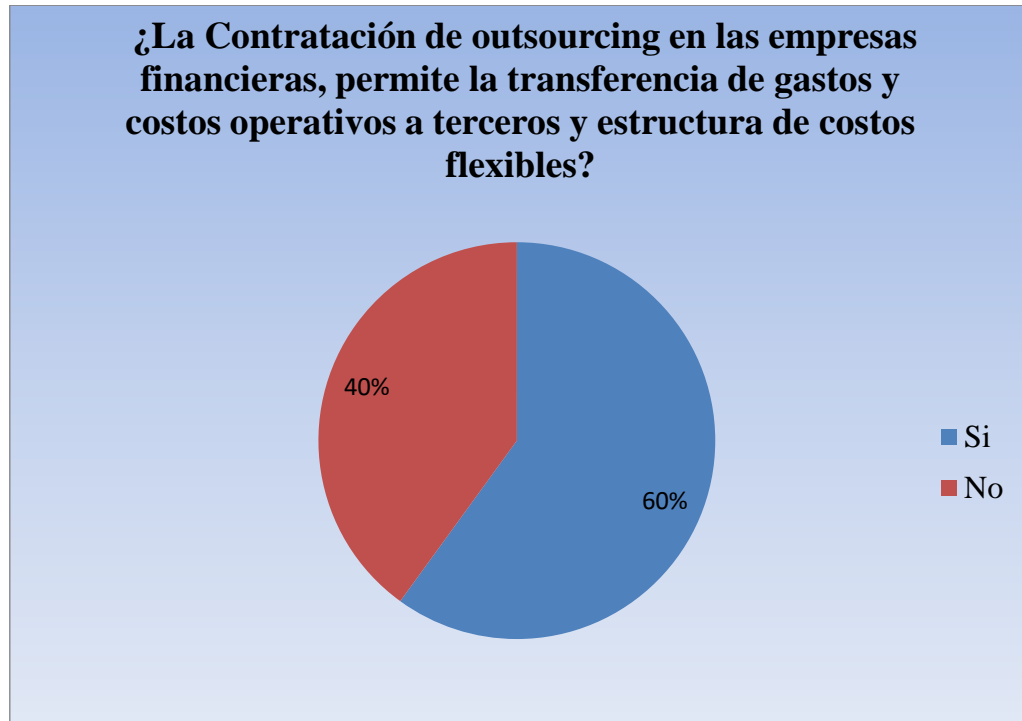
**Gráfica No. 14:**



Fuente: investigación de campo

El 52% de las personas encuestadas, indican que las empresas financieras que contratan los servicios de outsourcing sirve como apoyo para aumentar la disposición de fondos de capital. Y el 48%, indica que el outsourcing no aporta beneficios en relación a los fondos de capital.

**Gráfica No. 15:**



Fuente: investigación de campo

El 60% de las personas encuestadas, indican que la contratación de servicios por empresas financieras permite la transferencia de gastos y costos operativos y adicional contribuyen con la estructura de costos flexibles. El 40%, indica que esto es erróneo ya que no se cumple de esta manera.



## **Capítulo 3**

### **Discusión y Conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

El objetivo principal de la investigación fue encontrar algunas respuestas a la siguiente interrogante ¿La contratación de servicios outsourcing funciona como estrategia fiscal en las empresas financieras de la ciudad de Guatemala?, con ello se inició el proceso de la búsqueda de personas con experiencia en el tema del outsourcing, o con conocimientos obtenidos a través de alguna experiencia profesional o laboral, para que fuese más fácil comprender el tema y así poder exponer sus conocimientos sobre los procesos que conlleva esta estrategia.

Cabe mencionar en este espacio que uno de los obstáculos que se enfrentó en el transcurso del presente trabajo, fue conseguir algún permiso donde se permitiera el ingreso a algunas organizaciones del sector, que se dedican a brindar esta clase de servicios, buscando siempre obtener información del personal operativo que maneja estos parámetros diariamente, y que por consiguiente serían los más recomendados en brindar este tipo de información, sin embargo, fue limitada la colaboración, ya que algunas empresas del sector no muestran interés, aduciendo razones de confidencialidad y buscando resguardar la seguridad de las mismas, lo cual en alguna medida es comprensible dada la naturaleza del tema, también no está de más indicar que la investigación no pretendió llegar más allá de los aspectos generales que permitirán dar respuesta a la pregunta sobre la cual se basa el presente trabajo de investigación.

Partiendo de lo descrito anteriormente se entiende que en la ciudad de Guatemala el outsourcing ya está siendo más reconocido y aceptado por la población empresarial desde hace más de 10 años, pero en su mayoría lo han adoptado empresas que se dedican al consumo masivo, producción, y distribución, sin embargo, no se ha adoptado con la misma magnitud en empresas meramente financieras.

Este tipo de organizaciones financieras su finalidad primordial es poder brindar créditos a cambio de una comisión significativa, cabe mencionar que estas organizaciones crecen de tal manera que

se expanden a través de pequeñas sucursales establecidas en todos los departamentos principales del país.

Según el reporte que brindó la Superintendencia de Bancos de Guatemala, al 31 de julio del presente año existen en el país 11 grupos financieros al servicio de la comunidad, esto sin contar cooperativas, casas de empeño, cajas de ahorro o créditos y compañías de seguros. Por la alta demanda que poseen estas organizaciones y por lo rápido que se expanden, están obligadas a contratar una alta cantidad de colaboradores para cada región, por consiguiente, el área de recursos humanos representa un gasto fuerte para este tipo de organizaciones, y es en ese momento donde surge la necesidad de contratar los servicios de un outsourcing.

Inicialmente estos servicios se contrataban para ver temas directamente de reclutamiento, o administración de nóminas y despidos; en la actualidad estas empresas pueden aportar más que un servicio externo a las organizaciones financieras, ya que ofrecen un valor agregado como reducción de costos a nivel financiero.

Para fines de este artículo, partiendo de las buenas costumbres ligadas a fines de investigación, se elaboró una encuesta que fue trasladada a Contadores Públicos y Auditores que laboran para instituciones que se dedican a brindar servicios de outsourcing a empresas financieras del país. Al momento de formular las preguntas de la encuesta se buscó realizarla de forma clara y concisa en la medida que fueran fácilmente comprendidas y que pudieran servir como base de ampliación de información.

En el presente trabajo se consideraron varias características importantes que para las empresas financieras están catalogadas de manera significativa para lograr sus objetivos principales y mientras una empresa de outsourcing les pueda brindar estos beneficios, entonces en ese momento se vuelva más atractivas para este ambiente. Para explicar esto se tomará de base la información recopilada en este trabajo evaluando un poco sobre la reducción de costos que ofrecen estas compañías a sus clientes externos, iniciando por el tema de los impuestos, derivado de ello, tres

preguntas que se encuentran en el presente trabajo evalúan a los 3 principales impuestos que afectan a una organización y los cuales se evaluarán a continuación.

Una de las interrogantes que se exponen en la encuesta es la siguiente: ¿El outsourcing brinda alguna ventaja relacionada con el Impuesto al valor agregado (IVA) para las empresas financieras en Guatemala? De la encuesta realizada el 63% respondió de manera afirmativa, coincidiendo en que la empresa que contrata los servicios de outsourcing, si poseen beneficios en relación al tema al impuesto al valor agregado (IVA) y el 37% restante opinó que esta estrategia no brinda beneficios a las empresas financieras.

Según el artículo 7, inciso a) de La Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), no establece que las empresas financieras estén exentas en su totalidad al pago de IVA por los servicios prestados, por ello si se pueden beneficiar del crédito fiscal que el outsourcing le brinde al momento que sea contratado por estas organizaciones.

ARTICULO 7 de la Ley del IVA, Decreto Numero 27-92. De las exenciones generales:

Están exentas del impuesto establecido en la ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Las importaciones de bienes muebles efectuadas por: a) Las cooperativas, federaciones y confederaciones de cooperativas, legalmente constituidas y registradas, cuando se trate de maquinaria, equipo y otros bienes de capital directa y exclusivamente relacionados con la actividad o servicio de la cooperativa, federación o confederación.

Otra característica importante que también se tomó en cuenta en el presente documento es el tema del Impuesto Sobre la Renta, y esto da lugar a la siguiente pregunta formulada como parte de la encuesta ¿El outsourcing brinda alguna ventaja relacionada con el Impuesto Sobre la Renta (ISR) para empresas en Guatemala?

Las respuestas obtenidas dieron como resultado que un 67% indicó que las empresas financieras sí poseen beneficios con relación al Impuesto Sobre la Renta (ISR) y un 33 % indicó que no posee ningún beneficio con relación a dicho impuesto. De los encuestados que respondieron

afirmativamente, la mayoría coincidió en que las empresas contratistas de los servicios de outsourcing se benefician con el Impuesto Sobre la Renta (ISR), siempre que mantenga control sobre el gasto que representan dichos servicios, para que no se vea afectada la utilidad al final del período.

Las empresas financieras y las compañías de outsourcing, están afectas al impuesto sobre la renta tal como lo define la misma Ley del Impuesto Sobre la Renta en el siguiente artículo.

ARTICULO 3 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto número 26-92, Contribuyente:

Son contribuyentes del impuesto, las personas individuales y jurídicas domiciliadas o no en Guatemala, que obtengan rentas en el país, independientemente de su nacionalidad o residencia y por tanto están obligadas al pago del impuesto cuando se verifique el hecho generador del mismo. Para los efectos de esta ley, los entes, patrimonios o bienes que se refieren a continuación, se consideran como sujetos del Impuesto Sobre la Renta: los fideicomisos, los contratos en participación, las copropiedades, las comunidades de bienes, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, la gestión de negocios, los patrimonios hereditarios indivisos, las sucursales, agencias o establecimientos permanentes o temporales de empresas o personas extranjeras que operan en el país y las demás unidades productivas o económicas que dispongan de patrimonio y generen rentas afectas.

Es importante recordar que los sueldos y honorarios que percibe una persona están afectos también al impuesto, tal como lo establece la Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR) en el artículo que cita continuación:

ARTICULO 5, Ley del Impuesto Sobre la Renta Decreto Numero 26-92. Situaciones Especiales:

Sin perjuicio de los principios generales establecidos en el artículo anterior, también se consideran rentas de fuentes guatemaltecas: a) Los sueldos, honorarios, bonificaciones, aguinaldos y dietas y otras remuneraciones que no impliquen reintegro de gastos, que los sectores público y privado paguen a sus representantes o dependientes en el país o en el extranjero.

Siempre considerando esta información esto abrió paso a la siguiente interrogante ¿El outsourcing brinda alguna ventaja relacionada con el Impuesto de Solidaridad (ISO) para empresas financieras en Guatemala?

Del total de encuestas el 46% respondió de manera positiva, ya que considera que efectivamente el outsourcing brinda ventajas en relación al Impuesto de Solidaridad (ISO) y el 54% restante considera que el outsourcing no brinda ventajas en relación a dicho impuesto.

De los encuestados que respondieron negativamente, la mayoría coincidió en que las empresas contratistas de los servicios de outsourcing obtendrían beneficios del impuesto de Solidaridad (ISO) solo si estuviesen inscritos ante la superintendencia de Administración Tributaria (SAT) bajo el Régimen Sobre Utilidades Lucrativas y para ello es indispensable que la contabilidad se lleve de manera correcta ya que al momento de una auditoría, por parte de la administración tributaria a los Estados Financieros de la empresa deben estar registrados de manera correcta.

#### Ley del Impuesto de Solidaridad

ARTICULO 1, ley Del Impuesto de Solidaridad, Decreto Numero 73-2008. Materia del Impuesto:

Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades,

las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

Adicional es bueno también hacer referencia que las empresas de outsourcing, también se encuentran regulados en el Código de Trabajo de Guatemala, tal como se citará a continuación:

Artículo 5 del Código de Trabajo de Guatemala Intermediario describe:

Intermediario es toda persona que contrata en nombre propio los servicios de uno o más trabajadores para que ejecuten algún trabajo en beneficio de un patrón. Este último queda obligado solidariamente por la gestión de aquel para con él o los trabajadores, en cuanto se refiere a los efectos legales que se deriven de la Constitución, del presente código, de sus reglamentos y demás disposiciones aplicables.

No tiene carácter de intermediario y si de patrono, el que se encargue por contrato de trabajos de que ejecute con equipos o capitales propios.

Por ello mientras la empresa de outsourcing esté legalmente registrada ante el registro mercantil y la administración tributaria, y cumpla con sus obligaciones respectivas, siempre podrá apoyar a las empresas que deseen contratar sus servicios.

Siguiendo con la investigación y como ya se menciona anteriormente en la actualidad existen empresas que buscan poder pagar menos impuesto ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), e incluso buscan una estrategia como el outsourcing para poder engañar al fisco y contratan empresas que no están legalmente registradas y automáticamente se ligan para poder crear una relación de negocios ilícito, de esta manera las empresas que laboren de esta manera,

automáticamente adquieren riesgos fiscales, ya que se saltan las normas establecidas por las leyes del país, que guían a los contribuyentes a cumplir con las obligaciones adquiridas como ciudadanos y comerciantes al mismo tiempo.

Para ello se recomienda a los empresarios que adquieren estos servicios el poder evaluar a su proveedor de servicios antes de hacer las contrataciones respectivas, en Guatemala existen muchas opciones las cuales se dan a conocer diariamente a través de medios sociales como el periódico, como un ejemplo se cita un artículo sobre una entrevista que el periódico Prensa Libre realizó a un proveedor de servicios de outsourcing.

Hemos logrado perfeccionar el servicio que brindamos y dada esa experiencia, podemos asegurar que estamos a la vanguardia del outsourcing. Estamos bien posicionados y conocemos el valor del personal y por eso le ponemos tanto énfasis y enfoque a la selección del mejor capital humano para las compañías para estar a la altura del crecimiento y los cambios que se den en Guatemala y el mundo. (Luis Pedro Alejos, gerente comercial de Grupo Cosein).

Es importante resaltar que una empresa financiera al adquirir los servicios de outsourcing, efectivamente buscará ahorrar tiempo y dinero, sin embargo, esto no significa que la disposición de fondos de capital mejorará, ya que para que esto suceda también influye el manejo y control interno que se tenga dentro de la organización e incluso la liquidez de la misma, porque la responsabilidad ahora pasa a ser compartida, sin embargo, el outsourcing es independiente de la empresa financiera.

Lo mismo sucede con los gastos y costos operativos, ya que siempre quien autoriza el manejo de los mismos será la empresa contratista, y dependerá de las negociaciones que se pacten con la empresa proveedora del servicio de outsourcing. De esta manera, el outsourcing financiero se está convirtiendo en un apoyo estratégico para las empresas, siendo un elemento diferenciador y necesario para la optimización de los recursos económicos de la empresa y la maximización de la

generación de valor de la misma. De esta forma se mantienen las ventajas comparativas y competitivas de la organización.

En 2013, Martínez sostiene:

Cuando el outsourcing se requiere para las áreas de finanzas (contabilidad, nómina, tesorería, cuentas por pagar, credit scoring o puntaje crediticio), tecnología de información (soporte técnico, posting o soporte), recursos humanos (evaluación de desempeño, capacitación, cadena de suministros y logística) el ahorro logrado en gastos administrativos es un 13% en promedio. En adición a esto se incrementa el nivel de servicio y se cuenta con tecnología de primer nivel, explicó Otto Stecher, director de Outsourcing de la firma Deloitte en República Dominicana. Un ejemplo claro de bajar costos es que las empresas dedican el 3% de los ingresos anuales a la impresión y gestión de documentos, y a través del outsourcing pueden ahorrarse en el proceso interno hasta el 30% de sus costos de impresión y gestión de documentos. Aunque igual existen casos en que no reducen costos a corto plazo o directos, sino que son más a largo plazo o sólo son calculados de manera indirecta, esclareció Isabel Estévez, socio, director de Adecco en la República Dominicana. Estévez añadió que el outsourcing de personas ahorra costos en reclutamiento y selección de personal, manejo de la planilla, costos financieros, costos operativos, costos legales y otros. Pero precisó que esto es muy puntual en cada empresa porque va a depender sobre qué necesidad se tenga para usar este servicio. (p.1).



Ben Schneider (1991) afirma:

El Outsourcing permite a las organizaciones mantenerse flexibles, reducir los costos de operación y ser más eficientes. Por este motivo, las empresas que ofrecen servicios de outsourcing están siendo más requeridas por las organizaciones que han decidido centrarse en su objetivo de negocio. Y es que, a lo largo de su historia, el outsourcing ha demostrado que mientras más especializado sea una empresa, es decir, mientras más claramente tenga definida su estrategia lo más probable es que la ayuda experta que necesita solo pueda encontrarse fuera antes que dentro de ella y, por lo tanto, es practicando el outsourcing que se podrá poner en práctica esa estrategia con la debida eficacia operativa. (p. 17)

### 3.2 Hallazgos y análisis general

Es importante indicar que los objetivos propuestos en este estudio fueron alcanzados satisfactoriamente ya que en su mayoría las personas que se encuestaron para poder llevar a cabo esta investigación coincidieron en que el servicio de outsourcing si cumple su cometido para poder ser adquirido y utilizado como estrategia fiscal para empresas financieras que deseen brindar un apoyo a ciertos departamentos importantes de su organización y con esto obtener beneficios significativos que de lo contrario sin contratar un apoyo adicional no se obtendrían.

En función de lo expuesto y los hallazgos encontrados, los resultados de la investigación sustentan que las empresas de outsourcing si brindan diferentes beneficios considerables para empresas financieras, creando así una estrategia efectiva.

Sobre esa afirmación es importante que para que las empresas financieras puedan aprovechar al máximo las ventajas que este tipo de servicio les brinda, puedan conocer los lineamientos que estipulan las leyes con respecto a esta estrategia, para evitar errores y peor aún multas derivado a una mala administración.

La investigación también ha permitido comprobar que cuando se opta por la tercerización de servicios se debe pagar exclusivamente por el servicio prestado. Si la empresa tiene un departamento específico para esa actividad, los gastos serían fijos todos los meses, tanto en infraestructura como en personal. De esta manera existirá un ahorro considerable de gastos al final del período.

### 3.3 Conclusiones

1. Los servicios de outsourcing aportan de manera considerable beneficios fiscales a las empresas financieras, ya que el outsourcing al momento de iniciar la relación laboral, automáticamente asume la responsabilidad sobre los procesos que su proveedor confía, para que sea administrada bajo esta estrategia; por consiguiente la empresa que contrata estos servicios de cierta manera descansa también las responsabilidades fiscales sobre su proveedor, siempre y cuando este estipulado en el contrato de servicios.
2. Los servicios de outsourcing desde sus inicios ofrecen una gran variedad de beneficios para las empresas financieras. Realizando una pequeña evaluación sobre estos beneficios, los mismos podrán ser de mucho valor para estas empresas, si y solo si las empresas contratistas están legalmente y administrativamente bien constituidas y que antes de tomar la decisión de contratar este servicio deberán estar conscientes de la necesidad que desean cubrir, ya que de lo contrario el outsourcing puede solo perjudicar a la organización.
3. Los servicios de outsourcing efectivamente aportan un apoyo para la reducción de costos, siempre y cuando se realice un buen funcionamiento de los recursos que posean las empresas financieras. Este aporte se convierte en un apoyo fiscal para estas organizaciones.
4. Para el mejor manejo fiscal de una organización respecto al área financiera, no se debe pretender que esta estrategia reduzca el pago de impuestos ante la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala, ya que ambas organizaciones deberán cumplir

con sus obligaciones tributarias por los ingresos que perciban y por los servicios que se adquieran tal como lo establece la ley.

## Referencias

Ben Schneider. (2004). *Outsourcing la herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios*. Colombia: Norma, S.A.

Bohon. (2009). *Ventajas y desventajas del outsourcing, recuperado el 18 de febrero de 2014*. Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/30/ventajas-y-desventajas-del-outsourcing>.

Buchanan, Leigh. (2009). *Peter Drucker from A to Z*. Inc. Magazine. Recuperado de: <https://www.prensalibre.com/c-studio/outsourcing-el-negocio-de-hoy>.

Chase, Jacobs, Alilano. (2005). *Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva*. (10ª ed.). México: D.F, Mc Graw Hill.

Congreso de la República de Guatemala. (2012). Decreto 10-2012. *Impuesto sobre la Renta y su Reglamento*. (11ª. Ed.). Guatemala: Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. (2012). Decreto 27-92. *Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento*. (11ª. Ed.). Guatemala: Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala (2017) Decreto 73-2008 Impuesto de Solidaridad, (11ª. Ed.). Guatemala: Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. (2008). Decreto 1441. *Código de Trabajo de Guatemala*. Guatemala.

José Manuel de Carlos Beltrán. (1998). *El outsourcing como técnica de gestión alternativa y su regulación contractual*. Derecho de los negocios, No. 91.

Martínez. (2013). *Outsourcing una modalidad que rebaja costos e incrementa la productividad*, Recuperado de <http://www.ficaconsulting.com.do/cw/index.php/publicaciones/14administracion/31-outsourcing-una-modalidad-que-rebaja-costos-e-incrementa-la-productividad>.



## **Anexos**

No. 1:



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

A continuación, encontrará una pequeña entrevista. La Información obtenida será utilizada para la elaboración de un artículo científico como parte del sistema de egreso de esta universidad. El tema de investigación para el artículo científico es: **“La contratación de servicios outsourcing como estrategia fiscal en las empresas financieras de la ciudad de Guatemala”**.

A continuación, se presentan 15 preguntas, las cuales deben responder de acuerdo a su conocimiento, marcando una “X” en la respuesta que considere correcta y brindando una breve explicación del porqué de su respuesta, según sea solicitado en alguna de ellas:

**1. ¿Conoce usted que significa el termino outsourcing? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 No

**2. ¿Alguna vez ha estado bajo la administración de outsourcing en alguno de sus empleos? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si, he estado administrado bajo un esquema de outsourcing.  
 No, pero si conozco personas que han estado administrados con  
 outsourcing. Nunca

**3. ¿Conoce usted algunos beneficios que obtienen las empresas al contratar una empresa de outsourcing? \***

*Marca solo un óvalo.*



- Si, he escuchado sobre esto.
- No, desconozco si obtiene beneficios al momento de la contratación
- del servicio. Conozco sobre el tema y sus beneficios

**4. ¿Considera que el outsourcing puede servir como estrategia fiscal para una empresa financiera? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No
- Porque: \_\_\_\_\_

**5. ¿El outsourcing brinda alguna ventaja relacionada con el Impuesto al valor agregado (IVA) para las empresas financieras en Guatemala? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No
- Porque: \_\_\_\_\_

**6. ¿El outsourcing brinda alguna ventaja relacionada con el Impuesto sobre la renta (ISR) para empresas financieras en Guatemala? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No
- Porque: \_\_\_\_\_

**7. ¿El outsourcing brinda alguna ventaja relacionada con el Impuesto de Solidaridad (ISO) para empresas financieras en Guatemala? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No
- Porque: \_\_\_\_\_

**8. ¿Sabe usted si los servicios facturados por una empresa de outsourcing son deducibles de impuestos, según la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

**9. ¿Considera que al contratar el servicio de un outsourcing también adquiere algún tipo de riesgo en materia fiscal? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No
- Porque: \_\_\_\_\_

**10. Otro objetivo del outsourcing es la disminución de costos ¿usted considera que realmente se cumple el cometido? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

**11. Si fuese usted dueño de su propia empresa, ¿consideraría contratar el servicio de outsourcing como estrategia fiscal? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si, contrataría los servicios sin dudarlos.
- No, me sentiría más seguro realizando toda la gestión internamente, sin contratar un outsourcing.
- Depende de la necesidad que posea mi empresa, realizaría antes una comparación de costo y utilidad.

**12. Basado en la Ley del impuesto sobre la renta de Guatemala  
¿Considera usted que el Outsourcing cuenta como renta Bruta? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si.  
 No.

**13. ¿Considera que el outsourcing en las empresas financieras ayudan  
con la disminución del impuesto? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si.  
 No.

**14. ¿El outsourcing en las empresas financieras hace que haya mayor  
disposición de fondos de Capital? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Si.  
 No.

**15. ¿La contratación outsourcing en las empresas financieras, permite  
la transferencia de gastos y costos operativos a terceros y estructura  
de costos flexibles?? \***

*Marca solo un óvalo e indicar el porqué.*

- Si.  
 No.