

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION TRIBUTARIA



Análisis sobre la Discrepancia entre el criterio de la Administración tributaria y las Agencias de Viajes en cuanto a la aplicación del Impuesto Sobre la Renta –ISR– para servicios turísticos vendidos en Guatemala y prestados en extranjero



Liliam Aracely Cifuentes Marroquín
Guatemala, abril de 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTION TRIBUTARIA



Análisis sobre la Discrepancia entre el criterio de la Administración tributaria y las Agencias de Viajes en cuanto a la aplicación del Impuesto Sobre la Renta –ISR– para servicios turísticos vendidos en Guatemala y prestados en extranjero

Informe final del trabajo profesional de graduación Grado de Maestro en Artes, con base en el "Instructivo para elaborar el trabajo profesional de graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes", Aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Docente: Lic. Msc. Ingrid Rubio Alemán

Autor: Liliam Aracely Cifuentes Marroquín

Guatemala, abril de 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II: Dr. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal III: Vacante
Vocal IV: Br. CC. LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V: P. C. Omar Oswaldo García Matzuy

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO
PROFESIONAL DE GRADUACIÓN

Coordinador: Msc. José Rubén Ramírez Molina
Evaluador: Msc. Carlos Ronaldo Lemus Peña
Evaluador: Msc. Elida Arias Gómez



ACTA No. GT-U-02-2021

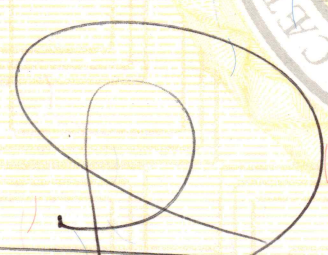
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el 09 de abril de 2021, a las 19:00 horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la **licenciada Liliam Aracely Cifuentes Marroquín, Carné 8710475**, estudiante de la Maestría en Gestión Tributaria de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **"ANÁLISIS SOBRE LA DISCREPANCIA ENTRE EL CRITERIO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LAS AGENCIAS DE VIAJES EN CUANTO A LA APLICACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA -ISR- PARA SERVICIOS TURÍSTICOS VENDIDOS EN GUATEMALA Y PRESTADOS EN EXTRANJERO"**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **aprobado** con una nota promedio de **setenta y cuatro (74) puntos**, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: que el estudiante atienda las recomendaciones que cada uno de la Terna Evaluadora incorporó en cada documento del Trabajo Profesional de Graduación que se adjuntan, para lo cual dispone de 5 día hábiles de acuerdo al Instructivo para Elaborar Trabajo Profesional de Graduación para Optar a la Maestría en Artes.

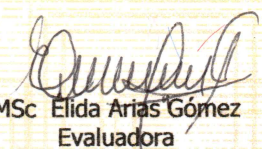
En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 09 días de abril del año dos mil veintiuno.



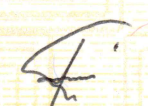
Msc. José Rubén Ramírez Molina
Coordinador



MSc. Carlos Ronaldo Lemus Peña
Evaluador



MSc. Elida Arias Gómez
Evaluadora



Licda. Liliam Aracely Cifuentes
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ACTA No. GT-U-02-2021

ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante: **Liliam Aracely Cifuentes Marroquín, Carné 8710475**, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 19 de abril de 2021.

(f)

Msc. José Rubén Ramírez Molina
Coordinador

Msc. Edda Añas González
Evaluadora

Msc. Carlos Rosendo Larus Peña
Evaluador

Liliam Aracely Cifuentes
Estudiante

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 11-2022
Guatemala, 17 de enero del 2022

Estudiante
Liliam Aracely Cifuentes Marroquín
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 28-2021, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 29 de noviembre de 2021, que en su parte conducente dice:

"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación

Se tienen a la vista las providencias y los oficios de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas y Estudios de Postgrado; en los que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores. 2º. Autorizar la impresión de tesis, Trabajo Profesional de Graduación y la graduación a los estudiantes siguientes:

Maestrías en Artes (Trabajo Profesional de Graduación), plan normal

Maestría en Consultoría Tributaria

| | Nombre | Registro Académico | Trabajo Profesional de Graduación |
|---------------------|------------------------------------|--------------------|--|
| EEP Of. GT-U-2-2021 | Liliam Aracely Cifuentes Marroquín | 8710475 | ANÁLISIS SOBRE LA DISCREPANCIA ENTRE EL CRITERIO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LAS AGENCIAS DE VIAJES EN CUANTO A LA APLICACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA -ISR- PARA SERVICIOS TURÍSTICOS VENDIDOS EN GUATEMALA Y PRESTADOS EN EXTRANJERO. |

3º. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación".

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0511-2022
Guatemala, 05 de julio del 2022

Estudiante

LILIAM ARACELY CIFUENTES MARROQUÍN

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.2 del Acta 12-2022, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 23 de junio de 2022, que en su parte conducente dice:

“QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.2 Modificación del nombre de Maestrías en Arte, plan normal

Se conoce el oficio Ref.DIR.EEP-051-2022 de fecha 23 de junio de 2022 del Director de la Escuela de Estudios de Postgrado, siguiente:

Ref. DIR.EEP-051-2022
Guatemala, 23 de junio de 2022

Por lo anteriormente expuesto solicitar al Señor secretario, que se anexe al expediente el cuadro corregido. Sin otro particular, Atentamente.

Solicitudes de Impresión 2021, Maestrías en Artes, plan normal
Maestría en Gestión Tributaria

| | Nombres y apellidos | Registro Académico | Título del Trabajo Profesional de Graduación. |
|--------------------|------------------------------------|--------------------|---|
| EEP Of.GT-U-2-2021 | Liliam Aracely Cifuentes Marroquín | 8710475 | ANÁLISIS SOBRE LA DISCREPANCIA ENTRE EL CRITERIO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y LAS AGENCIAS DE VIAJES EN CUANTO A LA APLICACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA –ISR– PARA SERVICIOS TURÍSTICOS VENDIDOS EN GUATEMALA Y PRESTADOS EN EL EXTRANJERO. |

Junta Directiva acuerda: Modificar el nombre de las Maestrías en Arte, plan normal, de la tabla enviada con los oficios: EEP Of. GT-U-2-2021, EEP Of. GT-U-3-2021, EEP Of. GT-U-6-2021 y EEP Of. GT-U-17-2021, conocidos en punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 28-2021 de fecha 29 de noviembre de 2021 y aprobarlas con el nombre siguiente: Maestrías en Gestión Tributaria.”

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Fuente de todo cuanto soy y poseo. Por permitirme culminar mis estudios, por su amor incondicional y por todas las bendiciones que me permitieron seguir adelante en momentos difíciles.

A mi familia:

A mi madre Irma Yolanda Marroquín Mayen, por ser ejemplo en mi vida y por haberme guiado por camino correcto y enseñarme a nunca abandonar mis objetivos por su amor, paciencia, apoyo incondicional, por enseñarme el buen camino de la vida y enseñarme a ser una mujer de bien.

A mi padre Lucio Guadalupe Cifuentes Bravo, por haberme enseñado la responsabilidad del trabajo y siempre cumplir con mis objetivos, estoy segura que desde el cielo está celebrando conmigo.

A mis hijos María Gabriela, Diego José y José Sebastián, por haber iluminado mi vida, por ser los pilares más importantes para seguir adelante, por todo su apoyo, comprensión, paciencia y sobre todo por su amor.

A mis hermanos Miriam Leticia, Irma Jeannette y Nery Federico, por todo su apoyo, comprensión, Paciencia, son los mejores hermanos del mundo y los amigos que Dios me mandó.

A mis tíos, primos, sobrinos, cuñados y toda mi familia con el cariño y gratitud de siempre.

A mis amigos:

Por su apoyo y amistad.

A mis amigos y colegas:

Por su cariño, amistad, gracias por el apoyo en todo momento, fueron parte fundamental de mi carrera y de este logro y ahora son parte importante de mi vida.

A la Universidad de San Carlos:

Tricentenaria, madre de sabiduría, en especial a la Facultad de Ciencias Económicas y a la Escuela de Estudios de Postgrados.

CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| Resumen | I |
| Introducción | III |
| 1. Antecedentes | 1 |
| 2. Marco teórico | 3 |
| 2.1 Turismo | 3 |
| 2.1.1 Formas de Turismo: | 4 |
| 2.1.1.1 Turismo emisor: | 4 |
| 2.1.1.2 Turismo interior: | 4 |
| 2.1.1.3 Turismo internacional: | 4 |
| 2.1.1.4 Turismo interno: | 4 |
| 2.1.1.5 Turismo nacional: | 5 |
| 2.1.1.6 Turismo receptor: | 5 |
| 2.2 Empresas y Actividades Turísticas: | 5 |
| 2.3 Turista | 6 |
| 2.4 Agentes de Viaje: | 6 |
| 2.5 Agencia de Viajes: | 7 |
| 2.5.1 Definición Agencias de Viajes: | 7 |
| 2.5.2 Clasificación de las Agencias de Viajes: | 7 |
| 2.5.3 Definición de agencias operadoras de turismo interno y receptivo: | 8 |
| 2.5.4 Definición de agencias operadoras de turismo emisor: | 8 |
| 2.5.5 Definición de agencias mayoristas: | 8 |
| 2.6 Objetivos de las agencias de viaje | 8 |
| 2.7 Funciones de las Agencias de Viajes | 9 |
| 2.8 Tipos de Viajes | 9 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.9 | Operador turístico | 10 |
| 2.10 | Sistema Tributario Guatemalteco | 11 |
| 2.10.1 | Los Impuestos: | 11 |
| 2.10.2 | Tipos de Impuestos: | 11 |
| 2.11 | Definición y clasificación de los tributos que integran el sistema tributario. | 13 |
| 2.11.1 | Impuestos | 13 |
| 2.11.2 | Arbitrio | 13 |
| 2.11.3 | Contribución Especial: | 13 |
| 2.11.4 | Contribución Especial por mejoras | 13 |
| 2.11.5 | Concepto de obligaciones tributarias | 14 |
| 2.11.6 | Obligaciones Tributarias Formales | 14 |
| 2.12 | Obligaciones Fiscales de las Agencias de Viajes: | 14 |
| 2.12.1 | Impuesto sobre la Renta: | 15 |
| 2.12.2 | Impuesto al Valor Agregado -IVA-: | 19 |
| 2.12.3 | Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 73-2008 (ISO) | 22 |
| 2.12.4 | Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT– | 22 |
| 2.12.5 | Regulaciones de la Asociación Internacional Aérea de Transporte (IATA). | 27 |
| 3. | Metodología | 28 |
| 3.1 | Definición del Problema | 28 |
| 3.2 | Delimitación del problema | 29 |
| 3.2.1 | Unidad de análisis | 29 |
| 3.2.2 | Periodo histórico | 29 |
| 3.2.3 | Ámbito geográfico | 29 |
| 3.3 | Objetivos. | 29 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.3.1 | General: | 29 |
| 3.3.2 | Específicos: | 29 |
| 3.4 | Método | 30 |
| 3.4.1 | Técnica | 30 |
| 3.4.2 | Fuentes | 30 |
| 3.4.3 | Herramientas | 31 |
| 3.4.4 | Resumen del procedimiento usado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación | 31 |
| 4. | Discusión de Resultados | 32 |
| 4.1 | Análisis de Resultados: | 33 |
| 4.1.1 | Identificación de los servicios que prestan las agencias de viajes y la forma de contabilizar y tributar. | 33 |
| 4.1.2 | Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios. | 38 |
| 4.1.3 | Desarrollar una propuesta de mejora en la realización de los registros contables para la agencia de viajes, para minimizar las contingencias fiscales a las que puede estar expuesta. | 45 |
| 4.2 | Presentación de Resultados | 47 |
| 4.2.1 | Identificación de los servicios que prestan las agencias de viajes y la forma de contabilizar y tributar | 47 |
| 4.2.2 | Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios | 48 |
| 4.2.3 | Desarrollar una propuesta de mejora en la realización de los registros contables para la agencia de viajes, para minimizar las contingencias fiscales a las que puede estar expuesta | 51 |
| 4.3 | Discusión de Resultados | 53 |
| 4.4 | Aportes y Propuestas | 55 |

| | |
|--------------------------|----|
| Conclusiones | 61 |
| Recomendaciones | 63 |
| Bibliografía | 64 |
| Índice de Cuadros | 66 |

Resumen

El presente trabajo profesional de graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes de la Maestría de Gestión Tributaria, se enfoca en el criterio que deben seguir las agencias de viajes para realizar la aplicación del Impuesto Sobre la Renta –ISR– a los servicios turísticos vendidos en Guatemala pero que serán utilizados en el extranjero.

Las empresas en la industria de turismo se esfuerzan por realizar alianzas estratégicas con diversas empresas, tanto en Guatemala como en otros países, para que sus clientes encuentren en un mismo lugar un abanico de posibilidades de viajar, por lo que ofrecen una gama diversa de servicios, no sólo en Guatemala sino en cualquier parte del mundo, dichas alianzas permiten que en un solo lugar y en un mismo pago se puedan contratar diversas alternativas con diferentes proveedores, locales e internacionales.

Las agencias de viajes ofrecen una diversidad de opciones de viaje en el afán de satisfacer la necesidad de los clientes de realizar turismo, sin embargo, no tienen claridad en la forma como deben aplicar el ISR a cada uno de los ingresos obtenidos por los diferentes rubros, esto debido a que unifican todos los ingresos y los reportan en forma global dejándolos como afectos a dicho impuesto, sin embargo, atendiendo al principio de territorialidad, los servicios que se prestan fuera de Guatemala no están afectos al ISR, por lo tanto, si no llevan un control correcto pueden tributar incorrectamente.

Por lo anterior, las agencias de viajes no han logrado identificar que realizando un control preciso y segmentado de sus ingresos y costos, pueden optimizar el pago de sus impuestos, con lo que pueden beneficiarse financieramente al reducir su carga tributaria.

De acuerdo con los objetivos planteados, se utilizó la metodología de investigación basado en el método científico inductivo con un enfoque cuantitativo, para realizarlo se consultó información documental así como información en medios electrónicos, con base en el cual se recopiló, se seleccionó y se clasificó la información, posteriormente fue objeto de análisis, con el propósito de establecer de qué forma las agencias de viajes pueden aplicar correctamente el ISR a los servicios turísticos vendidos en Guatemala y utilizados en el exterior.

Por lo mencionado anteriormente, es importante brindar apoyo a este tipo de empresas para que puedan conocer la forma correcta en la que deben realizar los registros contables de los ingresos y la relación con los gastos, para optimizar el pago de impuestos, sin exponerse a contingencias fiscales.

Debido a que las Agencias de Viajes tienen ingresos por diversos conceptos pero no los separan en forma correcta, tanto los ingresos y costos, se presenta una propuesta de cambio en la estructura de los registros contables, con el fin que las agencias de viaje realicen un adecuado control y registro contable de sus operaciones, el cual será de mucha utilidad para que este tipo de empresas puedan contar con una guía que les permita garantizar la optimización en el pago de los impuestos a los que están afectas sus actividades.

Introducción

La presente investigación se realizó con la finalidad que las empresas que se dedican al sector de turismo, conozcan la forma correcta de tributar y de registrar las ventas, especialmente los servicios turísticos, vendidos y cobrados en Guatemala, para ser utilizados en el exterior, se desarrolló el tema “Análisis sobre la Discrepancia entre el criterio de la Administración tributaria y las Agencias de Viajes en cuanto a la aplicación del ISR para servicios turísticos vendidos en Guatemala y prestados en extranjero”

Es importante mencionar que las empresas dedicadas a la promoción del turismo juegan un papel importante en la economía, tanto para el desarrollo económico del país, ya que ofrecen una fuente de trabajo y contribuyen con el pago de los impuestos por las actividades que realizan, así como para los usuarios de los servicios que ellas ofrecen.

Las empresas dedicadas al sector turismo, constituidas en Guatemala, que se dedican a la promoción de lugares turísticos de otros países, no tienen claridad de la aplicación de las normas tributarias, de la forma correcta de realizar los registros contables y cómo deben ser reportados ante la SAT para evitar contingencias fiscales.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos que incluyen la información teórica descriptiva y exploratoria, que brinda un aporte metodológico con la finalidad de plantear la problemática existente.

En el capítulo uno se desarrolla los antecedentes de la investigación, evidenciando principalmente que las agencias de viaje que comprendieron la unidad de análisis desconocen la forma correcta de tributar por los servicios turísticos vendidos y cobrados en Guatemala para ser utilizados en el exterior.

El marco teórico y conceptual, se desarrolla en el capítulo dos, en donde se describen los aspectos teóricos, tributarios y legales relacionados con el sector turístico, las

agencias de viajes, su giro, aspectos generales de la tributación, con el fin de entender este sector económico.

El capítulo tres comprende la metodología, contiene la explicación en detalle del proceso realizado para resolver el problema de investigación, así como la definición del problema; los objetivos, general y específicos; las técnicas de investigación aplicadas, documental y de campo.

El capítulo cuatro, es el más importante del presente trabajo, ya que allí se describen los resultados obtenidos de la investigación, la discusión de los resultados obtenidos como resultado a los objetivos planteados, identificando los servicios que prestan las agencias de viaje, el análisis tributario y la forma de realizar los registros contables que utilizan en la actualidad.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada, incluyendo la bibliografía consultada, anexos y formatos utilizados en la realización de la misma.

1. Antecedentes

En Guatemala, el sector turístico ha evolucionado, prestando diversidad de servicios, tanto en el territorio nacional en forma local como en el extranjero, sin embargo, en el afán de crecer, se dejó de lado el tratamiento contable fiscal deben darles a los servicios que se venden y cobran en Guatemala para ser utilizados en el exterior, los cuales son vendidos por proveedores del exterior.

En las normas tributarias de Guatemala, se desarrolla en forma eficiente el tratamiento que deben darse a las ventas y a los servicios prestados en el territorio guatemalteco, pero dejan muy ambigua la forma de registrar y tributar los servicios del exterior, que no pueden considerarse como una exportación de servicios generados desde Guatemala y enviados a otro país tal como se define la exportación de servicio en las leyes.

Esta situación de ambigüedad, pone a las empresas que se dedican a este tipo de servicios a estar en riesgo de que sean fiscalizadas por la Superintendencia de Administración Tributaria, por no aplicar criterios tributarios correctos, lo que se hace necesario indagar, investigar y concluir en la forma correcta de tributar.

Este tipo de servicios turísticos, vendidos y cobrados en Guatemala, pero que son disfrutados en otro país, no se enmarcan en el principio de territorialidad bajo el que han sido desarrolladas las leyes tributarias de Guatemala, de tal manera que se podrían considerar como rentas no afectas, por lo que crea ambigüedad y discrepancia de criterios.

En la tesis realizada por Guevara, G, realiza un análisis de la legislación comparada con otros países y evidencia que “la desprotección legal que tiene el sector turístico y la falta de control del Estado de Guatemala” (Guevara, 2015, p. 81) y recomienda que “el gobierno debe participar en la conformación, creación y cumplimiento de políticas acorde a la realidad guatemalteca” (Guevara, 2015, p. 83)

Guevara, G, también afirma que “se deben regir las políticas del estado en materia de turismo a través de una ley que lleve ésta denominación debe establecer mecanismos y nuevas políticas de acuerdo a la realidad de su implementación” (Guevara, 2015, p. 55)

En el estudio que realiza Arriaza, indica que “los vacíos legales de las leyes tributarias para determinar si la exportación de servicios está o no afecta, tanto al impuesto sobre la renta como al impuesto al valor agregado -IVA-, lo cual presenta un problema para el sistema tributario de Guatemala y su aplicación a la exportación de servicios”. (2010, p. 3)

Por otra parte, en la publicación de Chile, O. explica que “la Ley del Impuesto Sobre la Renta en Guatemala regula las rentas que obtienen las personas naturales, entes jurídicos dentro del territorio guatemalteco, independientemente del lugar de pago, residencia o no en Guatemala, por lo que, basados en el principio de territorialidad, se interpreta que las rentas obtenidas fuera del país son rentas no afectas, lo que quiere decir que las rentas obtenidas o generadas fuera del territorio nacional quedan fuera del ámbito del ISR”. (2015, párr. 2)

Aunque esta deficiencia ya ha sido abordada por Arriaza y por Chile, O., aún no está regulada en las leyes y reglamentos, razón por la que puede presentar dificultades al momento de realizar los registros contables, así como riesgos y contingencias fiscales que ponen en riesgo el crecimiento económico del sector de agencias de viajes, por lo que se hace necesario el estudio de este tema para concluir en una solución apegada a las normas tributarias.

2. Marco teórico

El presente capítulo hace referencia a las teorías y conceptos básicos e información importante respecto al sector turístico y a las Agencias de Viaje.

Al hablar de negocio turístico y especialmente de agencias de viajes, necesariamente hay que comenzar por referirse a organizaciones que prestan servicios dedicados a favorecer las transacciones del viajante; capaces de generar beneficios económicos y sociales para una población, para una entidad comercializadora y que pueda ser exitosa en estas actividades.

2.1 Turismo

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), explica que “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”. (1994, p. 11)

Según la Real Academia de la Lengua Española, turismo es “un neologismo admitido en la lengua castellana, que procede del vocablo inglés *tourism* (turismo), se deriva de las raíces *tour* y *tourn* procedentes del latín, ya sea del sustantivo *tornus* (torno) o del verbo *turner* (girar) como sinónimo de viaje circular”. (RAE, párr. 1)

Otra definición de turismo la empresa Hunziker, quien expone que “el turismo es la totalidad de las relaciones y fenómenos generados por el viaje y la estancia de forasteros, siempre y cuando la estancia no implique el establecimiento de una residencia permanente y no esté relacionada con actividades remuneradas” (1942, p. 36).

El turismo también es definido por *Tourism Society of England* (Sociedad de Turismo de Inglaterra), como “el desplazamiento corto y temporal de personas hacia destinos distintos a sus lugares de residencia o trabajo habitual, así como las actividades que

realizan durante su estancia en el destino. Se incluyen los desplazamientos por cualquier motivación” (1976, p. 24).

2.1.1 Formas de Turismo:

El turismo, atendiendo a su forma se puede clasificar de la siguiente manera que se consideran las tres formas fundamentales:

2.1.1.1 Turismo emisor:

El turismo receptor abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor o de un viaje turístico interno (RIET 2008, párr. 2.39 c).

2.1.1.2 Turismo interior:

El turismo interior engloba el turismo interno y el turismo receptor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes y no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o internacionales (RIET 2008, párr. 2.40 a).

2.1.1.3 Turismo internacional:

El turismo internacional incluye el turismo receptor y el turismo emisor, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos o emisores, y las actividades realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos receptores (RIET 2008, párr. 2.42).

2.1.1.4 Turismo interno:

El turismo interno incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor (RIET 2008, párr. 2.39).

2.1.1.5 Turismo nacional:

El turismo nacional abarca el turismo interno y el turismo emisor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes dentro y fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores. (RIET 2008, párr. 2.39).

2.1.1.6 Turismo receptor:

El turismo receptor engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor (RIET 2008, párr. 2.39).

Turismo se refiere a la actividad de los visitantes (RIET 2008, párr. 2.9).

2.2 Empresas y Actividades Turísticas:

En Guatemala, la entidad que registra y regula las actividades de las empresas dedicadas al turismo es el Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, en su ley orgánica, establecida en el decreto 1701, en el artículo 28 establece que:

Se consideran empresas y actividades turísticas las siguientes:

- a) Las agencias de viajes;
- b) Las empresas de transportes;
- c) Los establecimientos de hospedaje;
- d) Los establecimientos de servicio de alimentación;
- e) Las empresas comerciales de información, de propaganda y de publicidad turística;
- f) Las industrias y artesanías típicas;
- g) Los establecimientos comerciales dedicados al expendio de productos típicos;
- h) Los centros de recreación turística;
- i) Las agrupaciones nacionales artísticas y culturales; y
- j) Los clubes nocturnos, plazas de toros, palenques, hipódromos, autopistas y cualquier otra actividad considerada como tal a juicio del INGUAT. (Decreto 1701, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo).

2.3 Turista

Un turista, se considera como un “visitante (interno, receptor o emisor) al que se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario” (RIET 2008, párr. 2.13).

El decreto 1701, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, en su artículo 24, define al turista como “entiende por turista: a) El nacional y el extranjero residente que con fines de recreo, deporte, salud, estudio, vacaciones, religión, misiones y reuniones, se traslade de un lugar a otro de la República; y b) El extranjero que con los mismos fines ingrese al país”. (Decreto 1701, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo)

2.4 Agentes de Viaje:

Un agente de viaje es la persona que se encarga de vender, asesorar y gestionar la logística de viajes normalmente turísticos o de negocios, contratados por sus clientes, se pueden considerar como los propietarios o empleados de un negocio, se convierte en un consejero personal, psicólogo y experto en el arte y la ciencia de viajar, no sólo conocen las ventajas y desventajas de varias formas de viajar, sus precios y horarios, sino que en muchos casos también actúan como consejeros para ajustar los servicios de los viajes a la personalidad del cliente.

En su informe Valdez, N. menciona que:

Un agente de viaje debe contar con conocimientos y habilidades y cumplir con las siguientes funciones:

- a) Planear y elaborar itinerarios y viajes individuales y viajes en grupo.
- b) Ofrecer y vender viajes ya organizados.
- c) Gestionar las reservaciones necesarias en hoteles, alojamiento en zonas de veraneo, comidas, alquiler de vehículos, visitas turísticas, traslado de pasajeros y equipajes, de las terminales a los hoteles, así como entradas a espectáculos especiales, como festivales de música y teatro.

- d) Deben conocer para aconsejar al cliente, sobre los muchos detalles implicados en los viajes actuales, tales como el seguro del equipaje y el de viajes, material de estudio de idiomas, cheques de viajes, cambio de moneda extranjera, documentos necesarios (visados y pasaporte) y requisitos médicos (inmunizaciones y vacunas).
- e) Debe tener conocimiento sobre los horarios de conexiones entre trenes, aviones, precios de hoteles, su calidad, características, si los precios incluyen impuestos y descuentos locales.
- e) Hacer reservaciones para la realización de algunas actividades en especial, tales como peregrinaciones religiosas, convenciones y viajes de negocios, viajes gastronómicos y deportivos. Las convenciones y los viajes de negocios conforman la mitad del negocio de las agencias de viajes. (Valdez, N. 2014, p. 42)

2.5 Agencia de Viajes:

2.5.1 Definición Agencias de Viajes:

Según el Instituto Guatemalteco de Turismo, en el Acuerdo No. 269-93-D, capítulo 1, artículo 3, las agencias de viajes “Son aquellas personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que se dedican profesionalmente al ejercicio de actividades mercantiles, dirigidas a servir de intermediarios entre las personas que lo soliciten y los prestarios de los servicios utilizados por las mismas, poniendo los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos” (Regulaciones para Registro de Agencias de Viajes, Acuerdo No. 269-93-D)

2.5.2 Clasificación de las Agencias de Viajes:

Según lo que establece el artículo 4 del acuerdo No. 269-93-D, las Agencias de Viajes se clasifican de la siguiente forma:

Agencias Operadoras de Turismo Interno y Receptivo.

Agencias de Viajes de Turismo Emisor.

Agencias de Mayoristas de Viajes

2.5.3 Definición de agencias operadoras de turismo interno y receptivo:

Según lo que establece el artículo 5 del acuerdo No. 269-93-D, las agencias operadoras de turismo interno y receptivo “son aquellas que organizan y promocionan giras, circuitos y excursiones, pudiendo ser estas aéreas, marítimas y terrestres a desarrollarse dentro del territorio nacional y sus servicios son vendidos tanto en el extranjero como dentro del país”. (Regulaciones para Registro de Agencias de Viajes, Acuerdo No. 269-93-D)

2.5.4 Definición de agencias operadoras de turismo emisor:

Según lo que establece el artículo 6 del acuerdo No. 269-93-D, las agencias de turismo emisor se definen como “aquellas que se encargan como intermediarias, de organizar, promocionar y vender giras, transportación, circuitos y excursiones aéreas, marítimas y terrestres, a realizarse en el extranjero.” (Regulaciones para Registro de Agencias de Viajes, Acuerdo No. 269-93-D)

2.5.5 Definición de agencias mayoristas:

Según lo que establece el artículo 7 del acuerdo No. 269-93-D, las agencias mayoristas están definidas como “aquellas empresas intermediarias con una o varias representaciones turísticas extranjeras y realizan sus ventas únicamente por intermedio de las agencias emisoras y/o receptoras.” (Regulaciones para Registro de Agencias de Viajes, Acuerdo No. 269-93-D)

2.6 Objetivos de las agencias de viaje

Las agencias de viajes tienen definidos objetivos principales, según Valdez, N. en su estudio cita que:

Dentro de los objetivos principales de las empresas dedicadas al sector turístico se pueden mencionar los siguientes:

- a) Promover el desarrollo del sector viajero en Guatemala.
- b) Ofrecer un servicio de calidad a bajo costo.

- c) Contribuir a la satisfacción de los clientes, entregándoles servicios y productos innovadores.
- d) Fortalecer el sistema turístico nacional.
- e) Contar con el mayor número de clientes satisfechos.
- f) Ser la agencia de viajes reconocida como la primera en servicio y precios justos.
- g) Crear servicios cambiantes que sean de beneficio para sus clientes.
- h) Puntos de venta con una rentabilidad favorable.
- f) Agentes de viajes profesionales y comprometidos con la agencia. (Valdez, N. 2014, p. 42)

2.7 Funciones de las Agencias de Viajes

Las funciones de una agencia de viajes, Valdez, N. las describe de la siguiente manera:

Dentro de las funciones de las agencias de viajes, se encuentran las siguientes:

- a) Asesoramiento: Conforme al asesoramiento, se informa al cliente de la oferta de la que dispone la agencia de viajes; en donde es importante darle a conocer al cliente información relacionada del servicio; esto significa que, no hay que vender lo que se quiere, sino lo que el cliente busca. De tal manera que, un asesoramiento adecuado puede crear a un cliente fiel, para que siga adquiriendo los servicios de este tipo de entidades.
- b) Intermediación: La agencia de viajes, funciona como intermediaria al momento que organiza o gestiona un servicio turístico en nombre de terceras personas. Esta función es la que define en sí a una entidad de este tipo. (Valdez, N. 2014, p. 42)

2.8 Tipos de Viajes

Para Valdez, N. los tipos de viajes se clasifican de la siguiente forma:

Dentro de los tipos de viajes que ofrecen las agencias de viajes, se encuentran los siguientes:

- a) Viajes organizados: son los viajes que se encuentran condicionados por grupos de viajeros en particular (estudiantes, profesionales, contables, peregrinaciones, entre otros).
- b) Viajes con guía: se refiere al viaje cuando una persona con bastante experiencia viaja como guía del grupo, observando detalles relacionados con: reservas de hotel, visitas, traslados, entre otros, convirtiéndose en el responsable de organizar el itinerario y las distintas actividades que realice el grupo.
- c) Viajes organizados sin guía: es un viaje considerado como cómodo, debido a que son viajes flexibles, y le permiten al viajero que pague un viaje organizado con transporte, alojamiento, comidas, entre otros, por lo que las personas que conformen dicho grupo de viajeros pueden o no asistir a las visitas programadas.
- d) Viajes en grupo: viaje en el cual, viajan juntas quince o más personas, generalmente son miembros de un club, organización o bien, de otro tipo de asociación. En este sentido, las personas que conforman el grupo pueden economizar en lo relacionado con transporte, y así conseguir ahorro en cuanto a la realización de determinado viaje.
- e) Vuelos Chárter: Representan una parte importante en los negocios de algunos agentes de viajes, rentando un avión completo, el precio por viajero se reduce drásticamente, hay *charters* para grupos con una afinidad común, también existen los *charters* con *tours*.

2.9 Operador turístico

Según la OMT “los operadores turísticos son aquellos agentes que participan en la actividad turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico) aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restaurantes, hoteles, conjunto de oferta de alojamiento, etc.).” (1998, p.44)

Puede ser operador mayorista si trabaja exclusivamente con agencias de viajes o mayorista y minorista en caso de ampliar su oferta al público en general.

A consecuencia de la expansión en el sector turístico, se hizo necesaria la internacionalización de las empresas hoteleras, empresas de transporte y servicios, lo que dio origen a la creación de tour operadores o agencias mayoristas, que se convierte en un motor económico para los países involucrados.

2.10 Sistema Tributario Guatemalteco

El sistema tributario, desde el punto de vista normativo, Ruiz S. lo define como el “conjunto adherente, sistemático e interrelacionado de impuestos que rige en un país en un momento determinado en el que debe cumplir ciertos requisitos para ser una estructura tributaria idónea” (2011, p. 26).

La legislación fiscal en su conjunto forma el Derecho Tributario; este es definido “Como el conjunto de normas y principios relativos a la imposición y a la recaudación de los tributos y que analiza las consiguientes relaciones entre los entes públicos y los ciudadanos” (A. Giannini, citado en Alvarado y López, 2019 p. 60)

2.10.1 Los Impuestos:

Según el artículo 11 del Código Tributario (Decreto 6-91, 1991), el impuesto se define como “el tributo que tiene como hecho generador, una actividad estatal general no relacionada concretamente con el contribuyentes”, es decir que no existe ningún tipo de contraprestación por parte del Estado. (Decreto 6-91, 1991)

También es considerado como “la prestación pecuniaria exigida por el Estado en virtud de su potestad de imperio y en la forma y manera establecida por la ley, a las personas individuales y colectivas, de acuerdo con su capacidad tributaria; sin la existencia de contraprestación alguna, determinada con la finalidad de satisfacer los fines que se ha fijado el Estado” (Chicas, Fernández, Alvarado y López. 2008 p.143)

2.10.2 Tipos de Impuestos:

Para Guatemala, el sistema tributario está estructurado y dividido en impuestos directos e impuestos indirectos, la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, en su publicación de principales impuestos de Guatemala, los clasifica de la siguiente manera:

Impuestos directos:

Gravan de manera directa el patrimonio, los ingresos y/o las rentas de los contribuyentes.

Impuesto Sobre la Renta: Es el impuesto que recae sobre las rentas o ganancias que obtengan las personas y empresas, entes o patrimonios nacionales o extranjeros, residentes o no en el país. Está normado por el Decreto 10-2012. Se genera cada vez que se producen rentas gravadas.

Se determinan según su procedencia: a. Actividades Lucrativas, b. Rentas del Trabajo y c. Rentas de Capital.

Impuesto de Solidaridad: El pago de este impuesto, lo realizan las personas o empresas, afiliadas al Régimen Sobre Utilidades del ISR, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles y agropecuarias y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos. Está normado por el Decreto 73-2008. El pago se realiza trimestralmente.

Impuestos indirectos:

Gravan el consumo de bienes y servicios. Se denominan indirectos porque los mismos son trasladados en cada eslabón de la cadena productiva (de importador a productos, de este a distribuidor y de este al consumidor final que será el auténtico contribuyente).

Impuesto al Valor Agregado: Es el impuesto que más dinero genera para el Estado, lo paga toda persona que compra algún bien o adquiere un servicio. Está normado por el Decreto 27-92. La tarifa del IVA es del 12% del valor de cada producto o servicio y está siempre incluida en los precios de todo lo que compramos. Los contribuyentes inscritos en el Régimen General están obligados a reportar mensualmente el IVA pagado en sus compras y el IVA cobrado en sus ventas.

2.11 Definición y clasificación de los tributos que integran el sistema tributario.

Según lo que establece el Código Tributario de Guatemala y sus reformas (decreto del Congreso de la República 6-91, artículos 10 al 13), se reconoce la siguiente clasificación y definición de tributos:

2.11.1 Impuestos

Según el artículo 11 del Código Tributario (Decreto 6-91, 1991), se define al impuesto como “Es el tributo que tiene como hecho generador una actividad estatal general no relacionada concretamente con el contribuyente”, es decir, no tiene existe ninguna contraprestación por parte del estado.

2.11.2 Arbitrio

El arbitrio está definido en el artículo 12 del Código Tributario como “el tributo decretado a favor de una o varias municipalidades”. (Código de Tributario, Decreto 6-91, 1991)

2.11.3 Contribución Especial:

El artículo 13 del Código tributario, define la contribución especial como “el tributo que tiene como determinante del hecho generador, beneficios directos para el contribuyente derivado de la realización de obras públicas o servicios estatales”. (Código de Tributario, Decreto 6-91, 1991)

2.11.4 Contribución Especial por mejoras

La contribución especial por mejoras, está definido en el párrafo segundo del artículo 13 de Código Tributario, como “el tributo establecido para costear la obra pública que produce una plusvalía inmobiliaria, tiene como límite para la recaudación, el gasto total realizado, y como límite individual para el contribuyente, el incremento del valor del inmueble beneficiado”. (Código de Tributario, Decreto 6-91, 1991)

El sistema tributario de Guatemala está conformado principalmente de impuestos, los que se encuentran clasificados de la siguiente manera:

2.11.5 Concepto de obligaciones tributarias

La obligación tributaria, es definida por Gómez de la siguiente forma “Obligación tributaria es la que en forma unilateral establece el Estado en ejercicio del poder de imponer, exigible coactivamente que quienes se encuentran sometidos a su soberanía, cuando respecto de ellos se verifica al hecho generador previsto en la ley”. (2014, p. 72)

El decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, que contiene el Código Tributario, regula en su Artículo 14 la definición legal de obligación tributaria y expone:

Artículo 14.- Concepto de Obligación tributaria. Obligación Tributaria es el vínculo jurídico de carácter personal, entre la administración Tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ella. Tiene por objeto la prestación de un tributo y los sujetos pasivos de ella. Tiene por objeto la prestación de un tributo, surge al realizarse el presupuesto del hecho generador previsto en la ley y conserva su carácter personal a menos que su cumplimiento se asegure mediante garantía real o fiduciaria sobre determinados bienes o con privilegios especiales. La obligación tributaria pertenece al derecho público y es exigible coactivamente. (Código de Tributario, Decreto 6-91, 1991)

2.11.6 Obligaciones Tributarias Formales

Las obligaciones tributarias formales están establecidas en las leyes como requisito de cumplimiento y de carácter obligatorio, regularmente consiste en acciones como presentar la declaración del impuesto, concurrir a una citación fiscal, permitir fiscalización de los libros de contabilidad, extender los comprobantes por las ventas efectuadas, conservar los documentos por un plazo determinado. Es de aclarar que a pesar de que dichas obligaciones no conllevan el pago de un impuesto, su incumplimiento puede generar sanciones que pueden ser desde las de carácter pecuniario hasta convertirse en delitos penales.

2.12 Obligaciones Fiscales de las Agencias de Viajes:

Las agencias de viajes están fiscalizadas por varias entidades, las que tienen a su cargo la regulación de las operaciones de cada agencia de viajes que funciona en el

territorio guatemalteco, velando por que las mismas cumplan con sus obligaciones tributarias y de calidad para el turista nacional y extranjero.

Las entidades regulatorias son: La Superintendencia de administración Tributaria -SAT-, El instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, y La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (en Inglés *International Air Transport Association*) –IATA-

2.12.1 Impuesto sobre la Renta:

El impuesto sobre la renta en Guatemala está contenido en el Decreto Número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria, Libro I, en donde se establece en el artículo 1 que el objeto es decretar “un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país”, este impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas. (Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012)

El ISR se divide en categorías de rentas según su procedencia, tal como lo establece el artículo 2 del decreto 10-2012, en donde cada una de las categorías se liquida en forma separada, las categorías son:

- a) Rentas de las actividades lucrativas
- b) Las rentas de trabajo
- c) Las rentas del capital y las ganancias de capital

Regímenes para las rentas de actividades lucrativas:

- a) Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas
- b) Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas

El ámbito de aplicación del ISR, se regula en el artículo 3 del Decreto 10-2012, el que establece que “Quedan afectas al impuesto las rentas obtenidas en todo el territorio nacional, definido éste conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala”, atendiendo a esta indicación, se puede establecer que las rentas que se obtienen fuera de las fronteras de Guatemala se pueden considerar como rentas no afectas, pues no cumplen con la condición establecida. (Decreto 10-2012)

Rentas de fuente guatemalteca: Las rentas que están gravadas con el ISR son las que se originan dentro del territorio nacional, tal como lo establece el artículo 4 del decreto 10-20112, que indica que:

Son rentas de fuente guatemalteca, independientemente que estén gravadas o exentas, bajo cualquier categoría de renta, las siguientes:

1. RENTAS DE ACTIVIDADES LUCRATIVAS

Con carácter general, todas las rentas generadas dentro del territorio nacional, se disponga o no de establecimiento permanente desde el que se realice toda o parte de esa actividad.

Entre otras, se incluyen las rentas provenientes de:

- a) La producción, venta y comercialización de bienes en Guatemala.
- b) La exportación de bienes producidos, manufacturados, tratados o comercializados, incluso la simple remisión de los mismos al exterior, realizadas por medio de agencias, sucursales, representantes, agentes de compras y otros intermediarios de personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios.
- c) La prestación de servicios en Guatemala y la exportación de servicios desde Guatemala.
- d) El servicio de transporte de carga y de personas, en ambos casos entre Guatemala y otros países e independientemente del lugar en que se emitan o paguen los fletes o pasajes.
- e) Los servicios de comunicaciones de cualquier naturaleza y por cualquier medio entre Guatemala y otros países, incluyendo las telecomunicaciones.
- f) Los servicios de asesoramiento jurídico, técnico, financiero, administrativo o de otra índole, utilizados en territorio nacional que se presten desde el exterior a toda persona individual o jurídica, ente o patrimonio residente en el país, así como a establecimientos permanentes de entidades no residentes.
- g) Los espectáculos públicos y de actuación en Guatemala, de artistas y deportistas y de cualquier otra actividad relacionada con dicha actuación, aún

cuando se perciba por persona distinta del organizador del espectáculo, del artista o deportista o deriven indirectamente de esta actuación.

- h) La producción, distribución, arrendamiento, intermediación y cualquier forma de negociación en el país, de películas cinematográficas, cintas de video, radionovelas, discos fonográficos, grabaciones musicales y auditivas, tiras de historietas, fotonovelas y cualquier otro medio similar de proyección, transmisión o difusión de imágenes o sonidos, incluyendo las provenientes de transmisiones televisivas por cable o satélite y multimedia.
- i) Los subsidios pagados por parte de entes públicos o privados a favor de contribuyentes residentes.
- j) Las dietas, comisiones, viáticos no sujetos a liquidación o que no constituyan reintegro de gastos, gastos de representación, gratificaciones u otras remuneraciones obtenidas por miembros de directorios, consejos de administración, concejos municipales y otros consejos u órganos directivos o consultivos de entidades públicas o privadas, que paguen o acrediten personas o entidades, con o sin personalidad jurídica residentes en el país, independientemente de donde actúen o se reúnan.
- k) Los honorarios que se perciban por el ejercicio de profesiones, oficios y artes sin relación de dependencia.

Hecho Generador: Según lo establece el artículo 10 del decreto 10-2012, el hecho generador del ISR es “la obtención de rentas provenientes de actividades lucrativas realizadas con carácter habitual u ocasional por personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifican en este libro, residentes en Guatemala”

Se entiende por actividades lucrativas las que suponen la combinación de uno o más factores de producción, con el fin de producir, transformar, comercializar, transportar o distribuir bienes para su venta o prestación de servicios, por cuenta y riesgo del contribuyente. Se incluyen entre ellas, pero no se limitan, como rentas de actividades lucrativas, las siguientes:

1. Las originadas en actividades civiles, de construcción, inmobiliarias, comerciales, bancarias, financieras, industriales, agropecuarias, forestales, pesqueras, mineras o de explotaciones de otros recursos naturales y otras no incluidas.
2. Las originadas por la prestación de servicios públicos o privados, entre otros el suministro de energía eléctrica y agua.
3. Las originadas por servicios de telefonía, telecomunicaciones, informáticos y el servicio de transporte de personas y mercancías.
4. Las originadas por la producción, venta y comercialización de bienes en Guatemala.
5. Las originadas por la exportación de bienes producidos, manufacturados, tratados o comercializados, incluso la simple remisión de los mismos al exterior realizadas por medio de agencias, sucursales, representantes, agentes de compras y otros intermediarios de personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios.
6. Las originadas por la prestación de servicios en Guatemala y la exportación de servicios desde Guatemala.
7. Las originadas del ejercicio de profesiones, oficios y artes, aún cuando éstas se ejerzan sin fines de lucro.
8. Las originadas por dietas, comisiones o viáticos no sujetos a liquidación o que no constituyan reintegro de gastos, gastos de representación, gratificaciones u otras remuneraciones, obtenidas por miembros de directorios, consejos de administración, concejos municipales y otros consejos u órganos directivos o consultivos de entidades públicas o privadas que paguen o acrediten personas o entidades, con o sin personalidad jurídica residentes en el país, independientemente de donde actúen o se reúnan.

Ser contribuyente del Impuesto Sobre la Renta regulado en este título, no otorga la calidad de comerciante a quienes el Código de Comercio no les atribuye esa calidad.

Contribuyentes del impuesto: de acuerdo al artículo 12 del decreto 10-2012, “son contribuyentes las personas individuales, jurídicas y los entes o patrimonios, residentes en el país, que obtengan rentas afectas...” (Decreto 10-2012)

2.12.2 Impuesto al Valor Agregado -IVA-:

El Impuesto al Valor Agregado -IVA-, está regulado en el Decreto Número 27-92, sus reformas en el Decreto Número 4-12 y sus reformas en el Decreto Número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria. La Ley del Impuesto al Valor Agregado es aplicable a todas aquellas actividades y contratos gravados, cuyo origen, puede ser “La venta o permuta de bienes y servicios, la prestación de servicios en el territorio nacional, las importaciones, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, las adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, salvo las que se efectúen con ocasión de la participación de la masa hereditaria o la finalización del proindiviso”. (Dto. 27-92, 1992)

Esta ley grava la actividad económica de toda agencia de viajes, al momento de facturar los servicios que presta, teniendo la obligación como sujeto pasivo de hacer efectivo el impuesto que resulta luego de compensar su crédito con su débito fiscal. Establece que las personas jurídicas, que realicen venta de bienes muebles e inmuebles, den en arrendamiento bienes muebles e inmuebles, presten servicios, hagan importaciones y otros, son contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado.

La ley del Impuesto al Valor Agregado IVA, decreto 27-92, define servicio como “...la acción o prestación que una persona hace a otra y por la cual percibe u honorario, interés, prima, comisión o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que no sea en relación de dependencia...”. (Decreto 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA)

Así mismo, el segundo párrafo del numeral 4, del artículo 2 de la Ley del Impuesto Agregado, define la exportación de servicios como: “...La prestación de servicios en el país, cumplidos todos los trámites legales, a usuarios que no tienen domicilio ni residencia en el mismo y que estén destinados exclusivamente a ser utilizados en el exterior, siempre y cuando las divisas hayan sido negociadas conforme a la legislación cambiaria vigente...” (Decreto 27-92, Ley del Impuesto al valor agregado IVA).

Partiendo de la definición anterior, y conforme el numeral 2 del artículo 7 de la Ley del IVA, las exportaciones de bienes y las exportaciones de servicios están exentos de IVA,

pero para que un servicio se pueda enmarcar como una exportación, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Servicio prestado en Guatemala
- b) Debe cumplir con todos los trámites legales
- c) Que el usuario final a quien se le presta el servicio no tenga domicilio ni residencia en Guatemala
- d) El servicio debe ser destinado exclusivamente para ser utilizado en el exterior
- e) Las divisas deben negociarse conforme a la legislación vigente.

Con relación al requisito de la negociación de divisas conforme a la legislación vigente, se debe tomar en cuenta que de acuerdo a lo que establece la Ley de Libre Negociación de Divisas, regulada en el Decreto 94-2000 del Congreso de la Republica, "...es libre la disposición, tenencia, contratación, remesa, transferencia, compra venta, cobro y pago de y con divisas.." por lo que es aceptable que la moneda extranjera se mantenga en cuentas bancarias de las empresas, ya sea en bancos del exterior o locales, o negociar su venta para adquirir quetzales. (Decreto 92-2000, Ley de Libre Negociación de Divisas)

Para calificar como exportación de servicios, cada uno de los supuestos establecidos anteriormente deben de cumplirse, la falta de uno de ellos, impedirá que la norma jurídica se configure y será la razón por la que la Administración Tributaria no reconocerá la actividad económica como exportación de servicios y en consecuencia dicho servicio debería considerarse grabado conforme el numeral 2 del artículo 3 de la Ley del IVA.

La Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, con el fin de dar a conocer a los contribuyentes el criterio que utilizan en casos particulares, emiten criterios institucionales, que se convierten en un instrumento para tener certeza jurídica en las actuaciones de la SAT y de los contribuyentes, en ese sentido, en el criterio institucional 10-2018, la SAT da a conocer cinco casos específicos que no se consideran como exportación de servicios:

1. El contribuyente que presta un servicio de transporte de carga y pasajeros, el cual inicia en un país extranjero, atravesando Guatemala, cuyo destino es hacia otros países, a usuarios domiciliados en el exterior, independientemente del origen y destino de la carga y pasajeros.
2. El contribuyente que presta un servicio de asesoría profesional en contabilidad, auditoría, consultoría legal, defensa tributaria, entre otros servicios, a usuarios domiciliados en el exterior, realizando desplazamiento de personal a otros países, entre ellos, trabajadores que prestan servicios personales en relación de dependencia y/o personas individuales no residentes en el territorio nacional que prestan servicios profesionales por contrato.
3. El contribuyente que presta un servicio de cobro a clientes en Guatemala, por cuenta de un usuario domiciliado en el exterior, que en su país de origen presta el servicio de transporte en sus diferentes modalidades: terrestre, marítimo, aéreo.
4. El contribuyente que presta un servicio de contratación de pautas publicitarias en empresas de cable domiciliadas en Guatemala, por cuenta de un usuario domiciliado en el exterior, para que la publicidad de su producto y/o servicio sea transmitida en el extranjero durante un periodo de tiempo.
5. El contribuyente que presta un servicio de intermediación para asesorar o realizar directamente inversiones o transacciones de valores o mercancías en el mercado bursátil de Guatemala, a usuarios domiciliados en el exterior. Para el efecto, este servicio se realiza directamente por los Corredores de Bolsa, en el Mercado de Valores de Guatemala, actividad que está regulada en el artículo 1 de la Ley de Mercado de Valores y Mercancías, que contiene las normas de aplicación en el mercado de valores, respecto de la oferta pública en bolsas de comercio de valores, de mercancías, contratos y de las personas que actúan en los referidos mercados.

En los anteriores casos descritos en el criterio institucional de SAT no. 10-2018, no se incluyen como caso especial a los servicios que las agencias de viajes venden en Guatemala para ser utilizados en el exterior.

2.12.3 Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 73-2008 (ISO)

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.

2.12.4 Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT–

El Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT–, es una entidad estatal descentralizada y de acuerdo al Decreto 1701 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, está obligado a desarrollar funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo:

- a) Determinar cuáles son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia, con apego a las prioridades previamente establecidas;
- b) Cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos, históricos y artísticos, aportando cuanto sea necesario para que, sin menoscabo de su integridad y pureza, dicha riqueza pueda aprovecharse en los planes de desarrollo turístico;
- c) Elaborar un plan de turismo interno, que permita un mejor conocimiento entre los guatemaltecos, como miembro de la comunidad nacional, a la vez que les depare la oportunidad de apreciar las manifestaciones de la cultura de las distintas regiones y la belleza de sus paisajes;
- d) Fomentar las industrias y artesanías típicas, colaborando en su desarrollo, promoviendo la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales, proporcionándoles informaciones que puedan beneficiar el mejoramiento de sus

- productos y aplicando los medios publicitarios de que disponga, para lograr una mayor demanda de los mismos;
- e) Habilitar playas, jardines, parques, fuentes de aguas medicinales y centros de recreación con sus fondos propios; y colaborar con las municipalidades respectivas, en la dotación de los servicios esenciales, y en le embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia;
 - f) Construir hoteles o albergues, responsabilizándose en todo caso, de que tales construcciones respondan a las necesidades del turismo nacional, en cuanto a su funcionalidad y belleza y procurando que la arquitectura de dichas construcciones esté en consonancia con el ambiente, uso y tradiciones de la zona. Dichas edificaciones, cuando sean hechas por cuenta propia, deben ser
 - g) entregadas para su explotación a personas idóneas, en el sentido que se considere conveniente a los intereses de la Nación y especialmente al incremento del turismo;
 - h) Divulgar las propiedades terapéuticas de las fuentes de aguas medicinales despertando el interés de los guatemaltecos y extranjeros por aprovecharlas;
 - i) Organizar o colaborar en la celebración de ferias internacionales, nacionales, departamentales y locales; festivales folklóricos y ceremonias tradicionales;
 - j) Divulgar los programas religiosos de los más venerados santuarios de la República y las fechas de las solemnidades más importantes; j) Disponer la construcción de aeródromos y vías de acceso a los lugares de interés turístico; y gestionar su ejecución ante el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas;
 - k) Emitir, previa opinión favorable de la Junta monetaria, del Ministerio Público y llenando los requisitos que establecen las leyes, bonos de turismo para la construcción de obras autofinanciables, tales como hoteles, moteles, turicentros, funiculares y otras obras que tiendan a incrementar el turismo;
 - l) Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza, en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en

- temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;
- m) Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades, una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distinguen o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
 - n) Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
 - o) Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las empresas turísticas, para que puedan operar en el país;
 - p) Autorizar, de acuerdo con la clasificación por categorías, previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo, y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;
 - q) Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;
 - r) Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;
 - s) Imprimir el mapa vial de Guatemala, buscando su mejor presentación y calidad, y actualizarlo cada año; editar folletos y guías que contengan información sobre todos los asuntos de interés que se mencionan en el inciso anterior;
 - t) Empezar periódicamente campañas publicitarias dirigidas al turismo interior, a fin de que durante los períodos de vacaciones, los guatemaltecos visiten los centros de recreación del país;
 - u) Imponer las sanciones correspondientes a las personas que infrinjan esta ley o sus reglamentos;
 - v) Solicitar al Ejecutivo que se entreguen las zonas turísticas a su custodia;

- w) Organizar con las entidades encargadas, o especializadas, partidas de caza y pesca, en lugares turísticos, empeñándose en crear temporadas y competencias;
- y
- x) Fomentar por todos los medios a su alcance, el turismo interior y receptivo.

Las regulaciones para el registro de las agencias de viajes están establecidas en el Acuerdo Número 269-93-D, emitido por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), el cual tiene por finalidad determinar las normas a que deben sujetarse las agencias de viajes para registrarse como operadoras de turismo interno y receptivo, emisoras de turismo y agencias mayoristas.

Los requisitos para la inscripción están establecidos en los artículos ocho y nueve del Acuerdo Número 269-93-D del INGUAT, en donde se detallan los requisitos para inscripción de las agencias de viajes ante dicha institución, dentro de los mismos menciona:

Artículo 8°. De la solicitud. El INGUAT proporcionará a las personas individuales o jurídicas y/o a los representantes legales de las agencias que soliciten registro, una solicitud la cual contendrá la siguiente información:

- a) Nombres y apellidos del propietario, edad, estado civil, nacionalidad, profesión u oficio, domicilio, lugar para recibir notificaciones.
- b) Nombres y apellidos del Gerente, Administrador o de la persona que tendrá a su cargo la representación de la agencia, así como sus generales.
- c) Nombre o razón social de la agencia, dirección, número de teléfono, número de telex y telefax.
- d) Determinación del tipo de agencia según el artículo 4°.del presente reglamento que se pretende escribir.

Artículo 9°. La documentación que deberá acompañarse a la solicitud anteriormente mencionada es la siguiente:

- a) Fotocopia de la Patente de Comercio de la agencia, extendida por el Registro Mercantil General de la República, si se trata de empresa individual y Patente de Comercio de Sociedad si se trata de una Sociedad.

- b) Fotocopia del documento en que se acredite el nombramiento del representante legal de la agencia, debidamente inscrito y
- c) Fotocopia de la constancia de Inscripción de la agencia en la Dirección General de Rentas Internas del Ministerio de Finanzas Públicas.
- d) Solicitar el registro mediante formulario para inscripción de agencias de viajes emisor mayorista y operadoras de turismo interno y receptivo.

Las obligaciones que las agencias de viajes adquieren ante el INGUAT se establecen en el artículo 15 del acuerdo No. 269-93-D del INGUAT, el cual dice:

Artículo 15°. Son obligaciones de las agencias de viajes;

- a) Cumplir con la presente ley y demás reglamentos y disposiciones legales del INGUAT que le sean aplicables
- b) Proporcionar a INGUAT información estadística cuando se les requiera
- c) Notificar a INGUAT cualquier cambio de propietario, gerente, administrador o representante legal, así como cambio de nombre o razón social y domicilio de la agencia dentro de los 30 días posteriores al mismo y acompañando fotocopia de los documentos que según el caso correspondan.
- d) Efectuar propaganda y publicidad, respetando los principios de veracidad y exactitud particularmente en todo aquello que se relacione con los hechos históricos y manifestaciones de cultura nacional.
- e) Poner a disposición del INGUAT ejemplares del material promocional e informativo que utilizara para vender sus servicios al público.
- f) Colocar en un lugar visible del establecimiento la calcomanía del registro que el INGUAT le otorgue y el número que se le asigne utilizarlo en la papelería que de ordinario utilice.
- g) Cumplir a cabalidad con los servicios contratados con los clientes.
- h) Las demás que fijen las leyes y reglamentos del INGUAT.

2.12.5 Regulaciones de la Asociación Internacional Aérea de Transporte (IATA).

La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (en Inglés *International Air Transport Association*) es un instrumento de cooperación entre aerolíneas y operadores, agencias de viajes con la finalidad de promover la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo, siendo facilitadora de las aerolíneas y operadores, promoviendo estándares para el transporte seguro y eficiente de carga y pasajeros, procedimientos, entrenamiento y seguridad operacional.

El propósito para que una agencia de viajes se acredite como miembro de IATA es para ser reconocido formalmente como agente, que le autorizan a vender y a publicar boletos aéreos internacionales. Esta acreditación implica la responsabilidad de recibir pagos de clientes a nombre de las líneas áreas que publican boletos. La formalización es esencial por la confianza que el cliente tiene en los agentes de viaje para que los boletos sean publicados según estándar requerido, y los pagos puedan ser transferidos a las líneas áreas de una manera oportuna.

El proceso de acreditación tiene un sistema de criterios que necesitan ser alcanzados, estos son globales en naturaleza, pero pueden ser adaptados para resolver requisitos locales, debido al hecho de que las leyes o las regulaciones varían de un país a otro.

De los requisitos para ser acreditado como miembro IATA:

- a) Tener la autorización como un agente de viajes bajo las leyes y regulaciones del país de origen,
- b) Dispositivo de seguridad de alarma y para almacenar los documentos de tráfico,
- c) Personal calificado para el manejo del código de autorización de los documentos de tráfico,
- d) Solamente son aprobadas aquellas compañías que son financieramente sanas, sometiendo sus estados financieros a una evaluación periódica, bajo estándares internacionales de contabilidad y auditados por un profesional independiente.

Además, puede ser requerido a proporcionar información financiera adicional bajo la forma de recapitalización ya sea financiamiento de un banco o garantía de un seguro.

3. Metodología

La metodología contiene la explicación en detalle de cómo fue realizada la investigación. El método utilizado para el desarrollo del presente trabajo es el método científico, con énfasis en el método deductivo.

3.1 Definición del Problema

Con el crecimiento del sector turismo, las agencias de viajes, constituidas bajo las leyes guatemaltecas, ampliaron el portafolio de servicios que ofrecen a los clientes, la mayoría de ellas ofrece paquetes turísticos estandarizados para ser utilizados en Guatemala así como también el exterior, dichos paquetes incluyen los servicios de hospedaje, alimentación, transporte, atracciones, entre otros, sin embargo no tienen claridad de la forma correcta de registrar las operaciones contables, ni de cómo tributar por dichas operaciones, especialmente por los servicios que se venden en Guatemala pero que son utilizados en el exterior.

Las normas tributarias de Guatemala son netamente territoriales, lo que significa que para que las utilidades generadas por las ventas realizadas fuera del país, no constituyen rentas afectas al impuesto sobre la renta, así como tampoco deben ser consideradas como servicios afectos al impuesto al valor agregado, esta situación genera confusión en el proceso tributario, contable y operativo.

Los vacíos legales que existen para poder enmarcar de manera clara estas actividades comerciales del sector turístico, pueden llegar a provocar contingencias fiscales por los errores en la contabilización, declaración y pago de los impuestos de dichas actividades.

El análisis se hará desde el punto de vista fiscal con el fin de explicar la aplicación del Impuesto Sobre la Renta para los servicios turísticos vendidos en Guatemala y utilizados en el extranjero.

3.2 Delimitación del problema

3.2.1 Unidad de análisis

Agencia de viajes que se dedica a la promoción y venta de paquetes turísticos al extranjero, establecida en la ciudad de Guatemala, departamento de Guatemala.

3.2.2 Periodo histórico

Para el desarrollo de la presente investigación se evaluará el periodo de enero a diciembre 2019.

3.2.3 Ámbito geográfico

Agencia de Viaje ubicada en la zona 10 del departamento de Guatemala.

3.3 Objetivos.

3.3.1 General:

Determinar el marco fiscal y contable de los servicios vendidos o cobrados localmente y que prestan en el extranjero otros proveedores en las agencias de viajes. Logrando con esto la minimización de riesgos en las sanciones tributarias, para alcanzar un mejor resultado.

3.3.2 Específicos:

- a) Identificar los servicios que presta la agencia de viajes, la forma de contabilizar y tributar los mismos, para determinar si se realiza en la forma como establecen las leyes tributarias.
- b) Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios.
- c) Elaborar una propuesta fiscal para la agencia de viajes, para que registre apropiadamente los ingresos y costos de manera que pueda minimizar las contingencias fiscales a las que está expuesta.

3.4 Método

El enfoque de la investigación del presente estudio es de tipo cualitativo, el cual consiste en establecer la discrepancia entre el criterio de la Administración tributaria y las Agencias de Viajes en cuanto a la aplicación del ISR para servicios turísticos vendidos en Guatemala y prestados en extranjero.

Como resultado se buscaron los criterios utilizados y el análisis de la legislación tributaria vigente que aportan conocimiento nuevo.

3.4.1 Técnica

En el presente trabajo de investigación se utilizaron varias técnicas que permitieron obtener la información importante para cumplir con los objetivos planteados:

- a) Técnica de la observación directa: Se visitaron agencias de viajes, con el fin de observar los factores influyentes en la venta de servicios al exterior.

Se observó el ciclo de venta de un servicio realizado por un agente de viaje, para determinar la calidad de la atención hacia el cliente, el conocimiento del tema, capacidad y profesionalismo de la venta del servicio, herramientas que utiliza, entre otros.

- b) Entrevista estructurada, dirigida a los encargados del departamento contable y financiero de las agencias de viajes seleccionadas, con la que se logró recopilar la información importante que contribuyó a dar respuesta a los objetivos planteados. El formulario utilizado para realizar la entrevista estructurada forma parte de los anexos del presente trabajo de investigación.

3.4.2 Fuentes

Las fuentes utilizadas fueron primarias por medio de las entrevistas estructuradas y fuentes secundarias, haciendo un análisis e interpretación de la legislación fiscal vigente, estudios realizados y el conocimiento y experiencia adquirida.

3.4.3 Herramientas

Se realizaron matrices de información, gráficos y cuadros que se incluyen en el capítulo cuatro el cual contiene los resultados obtenidos en la investigación.

Con los resultados obtenidos de la entrevista estructurada, se realiza una matriz comparativa, que muestra los servicios turísticos locales e internacionales, así como los impuestos a los que se encuentran afectas las agencias de viajes en cada uno de sus productos.

3.4.4 Resumen del procedimiento usado en el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación

Inicialmente se especificó y delimitó el problema objeto de investigación, incluyendo el tema y los subtemas, así como la identificación del punto de vista en que se enfocó el problema.

La unidad de análisis, no conoce la forma correcta de realizar los registros contables, ni la forma de determinar si la totalidad de sus ingresos son afectos al Impuesto Sobre la Renta, lo que provoca que al momento de determinar dicho impuesto se expongan a contingencias fiscales.

Se estableció el objetivo general del trabajo de investigación del cual se desprenden 3 objetivos específicos para identificar los servicios que presta la agencia de viajes, la forma como los contabiliza y como determina el impuesto sobre la renta.

Para el desarrollo del trabajo profesional de graduación, se utilizó el método científico para alcanzar los objetivos planteados, también técnicas para facilitar el desarrollo de la investigación, con enfoque cualitativo, se determinó el universo y muestra a las cuales se les aplicaron las técnicas e instrumentos que ayudaron a alcanzar los objetivos planteados.

4. Discusión de Resultados

El presente capítulo constituye el núcleo del informe de trabajo profesional de graduación, el cual, en el marco de la investigación, a través de los diferentes procesos metodológicos, análisis y discusión de resultados, relacionados con los objetivos específicos planteados.

Ámbito de la Empresa

La empresa objeto de análisis en el presente trabajo es una agencia de viajes que se dedica a la compra venta, comercialización y distribución de toda clase de boletos aéreos, transporte marítimo y terrestre de pasajeros de o hacia cualquier punto del país, así como también de o hacia cualquier punto del extranjero, compra venta de servicios turísticos de cualquier naturaleza, en Guatemala y en el extranjero.

La agencia de viajes es intermediaria entre las líneas aéreas para emitir los boletos aéreos y con los operadores de servicios para los servicios turísticos tales como hoteles, autos, atracciones, cruceros, entre otros.

La agencia de viaje, está constituida bajo las leyes de Guatemala, bajo la figura de sociedad anónima, inició operaciones comerciales en marzo del año 2015, está ubicada en la zona 10.

Ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), para el Impuesto Sobre la Renta está inscrita bajo el régimen sobre utilidades lucrativas, para el IVA está inscrita en el régimen general. También está inscrita en el INGUAT , está acreditada como miembro de IATA lo que le autoriza a vender y a publicar boletos aéreos internacionales. Esta acreditación implica la responsabilidad de recibir pagos de clientes a nombre de las líneas áreas.

4.1 Análisis de Resultados:

Antes del inicio de la presentación de los resultados, es importante dar respuesta a los objetivos específicos, que están relacionados a identificar los servicios que prestan las agencias de viajes y la forma de contabilizar y tributar.

4.1.1 Identificación de los servicios que prestan las agencias de viajes y la forma de contabilizar y tributar.

Para dar respuesta a este objetivo, se realizó una entrevista al gerente financiero y a los dos auxiliares contables de la agencia de viaje, para conocer los servicios que brindan, obteniendo para fines del estudio la siguiente información que se presenta en forma de cuadros con información e interpretación de cada pregunta y respuesta.

Cuadro No. 1

Identificación de los servicios que prestan las agencias de viajes y la forma de contabilizar y tributar.

Pregunta 1: Cuales son los servicios que presta la agencia de viajes?

| Tipo de Servicio de la Agencia de Viaje | |
|---|----|
| Boletos Aéreos | XX |
| Paquetes Turísticos | XX |
| Arrendamiento de vehículos | XX |
| Hospedaje | XX |
| Otros | XX |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.1, pregunta No.1, año 2020

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el 100% de los entrevistados coincidió con que los servicios que prestan las agencias de viajes son venta de boletos aéreos, paquetes turísticos, reservaciones en hoteles, alquiler de autos y paseos.

Dentro de sus actividades principales se encuentran la venta de boletos aéreos y servicios turísticos como reserva de hoteles, reserva de vehículos, paseos, tanto en Guatemala como en otros países.

Indicaron que uno de los requisitos para que las agencias de viajes puedan vender y emitir boletos aéreos deben estar autorizadas por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y por *International Air Transport Association* (IATA), bajo la clasificación de emisora.

La función de las agencias de viajes es ser intermediaria de las líneas aéreas para emitir los boletos aéreos y con los operadores de servicios para los servicios turísticos tales como hoteles, autos, atracciones, cruceros, entre otros. Por estos servicios la agencia factura una comisión.

Cuadro No. 2

Identificación de los servicios que prestan las agencias de viajes y la forma de contabilizar y tributar.

Pregunta 2: Que porcentaje representa cada uno de los ingresos que obtiene la agencia de viajes?

| Tipo de Servicio | Porcentaje |
|----------------------------|------------|
| Boletos Aéreos | 59% |
| Paquetes Turísticos | 25% |
| Arrendamiento de vehículos | 5% |
| Hospedaje | 10% |
| Otros | 1% |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.2, pregunta No.2, año 2020

De acuerdo a los resultados obtenidos, el rubro que aporta el mayor porcentaje en los ingresos totales de la agencia de viaje evaluada es el rubro de emisión de boletos aéreos, lo anterior se debe a que la mayoría de los clientes atendidos utilizan los servicios de la agencia de viaje solamente para la compra los boletos aéreos a diferentes destinos sin utilizar el servicio completo de paquete, ya que en su mayoría realizan viajes de negocios.

El segundo rubro es el de paquetes turísticos al exterior, estos paquetes se promocionan especialmente para épocas festivas o de vacaciones.

El tercero es el de hospedaje, ya que el número de turistas que únicamente compran solo hospedaje es bajo y el último rubro es el de arrendamiento de vehículos.

Cuadro No. 3

Identificación de los servicios que prestan las agencias de viajes y la forma de contabilizar y tributar.

Pregunta 3: Que porcentaje de rentabilidad representa de cada uno de los ingresos que obtiene la agencia de viajes?

| Tipo de Servicio | Porcentaje Rentabilidad |
|----------------------------|-------------------------|
| Boletos Aéreos | 6% |
| Paquetes Turísticos | 15% |
| Arrendamiento de vehículos | 10% |
| Hospedaje | 12% |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.3, pregunta No.3, año 2020

Los servicios obtenidos indican que de todos los servicios que prestan las agencias de viajes, el servicio que deja un mejor margen de rentabilidad es la venta de paquetes turísticos que representa un 15% de rentabilidad, el hospedaje aporta un 12% de rentabilidad, el arrendamiento de vehículos aporta un 10% de rentabilidad y el rubro que menos aporta es la venta de boletos aéreos debido a que únicamente se cobra una comisión fija de US\$30.00 por cada boleto emitido, sin importar el destino o el valor del mismo.

La rentabilidad de cada rubro de los ingresos se encuentra bajo la responsabilidad del encargado de puntos de ventas, en las reuniones semanales con gerencia general y director de ventas se hace mención de la importancia para la Agencia de conocer la rentabilidad de cada uno de los rubros.

El control se hace en cuadros y hojas electrónicas a solicitud de los interesados, es decir no se lleva de manera sistematizada para tener la información oportunamente, el análisis de rentabilidad se ha desarrollado manualmente.

Cuadro No. 4

Identificación de los servicios que prestan las agencias de viajes y la forma de contabilizar y tributar.

Información consolidada

| Tipo de Servicio | Porcentaje Ingresos | Porcentaje Rentabilidad |
|----------------------------|---------------------|-------------------------|
| Boletos Aéreos | 59% | 6% |
| Paquetes Turísticos | 25% | 15% |
| Arrendamiento de vehículos | 5% | 10% |
| Hospedaje | 10% | 12% |
| Otros | 1% | 10% |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.4, preguntas No.1, No.2 y No.3, año 2020

En este cuadro se puede observar que el rubro de boletos aéreos es el que más contribuye en el valor total de los ingresos que obtiene la agencia de viaje, sin embargo, este es el que menos porcentaje de rentabilidad deja a la empresa, y se debe a que la agencia cobra US\$30.00 de comisión por la emisión de cada boleto aéreo, sin importar el destino o el valor del mismo.

En el rubro de paquetes turísticos se agrupan los paquetes turísticos locales y del exterior, sin que se identifiquen los montos que corresponden a cada uno, este grupo de ingresos representa un 25% del total de los ingresos y generan un porcentaje de rentabilidad del 15%

4.1.2 Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios.

Para dar respuesta a este objetivo, se realizó una entrevista al gerente financiero y a los dos auxiliares contables de la agencia de viaje, para conocer cuál es el proceso que realizan para realizar los registros contables de la agencia de viaje y la forma de declarar el IVA y el ISR de los servicios que brindan, obteniendo para fines del estudio la siguiente información que se presenta en forma de cuadros con información e interpretación de cada pregunta y respuesta.

Cuadro No. 5

Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios.

Pregunta 4: Tienen un procedimiento para separar y registrar cada uno de los diferentes ingresos que obtienen?

Procedimiento para separar y registrar cada uno de los diferentes ingresos que obtienen

SI, PERO ES UTILIZADO SOLO PARA PROPOSITOS INTERNOS

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.5, preguntas No.4, año 2020

La agencia de viajes tiene definido un procedimiento administrativo para la realización de las ventas, el procedimiento contempla la forma de recibir al cliente, las opciones que pueden ofrecerle, indicarle la moneda en la que debe pagar, el tipo de cambio que debe utilizar, la forma de realizar el pago y la realización de la factura.

Sin embargo, no existe un procedimiento establecido para el registro contable de cada tipo de ingreso, esto se debe a que todo lo relacionado al pago de impuestos se lleva en forma externa por una empresa contable, por lo que la administración no considera importante que ellos establezcan la uniformidad o criterio en el registro y clasificación de los ingresos.

Cuadro No. 6

Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios.

Pregunta 5: Tienen un procedimiento para tributar cada uno de los diferentes ingresos que obtienen?

Procedimiento para tributar cada uno de los ingresos

NO

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.6, preguntas No.5, año 2020

Actualmente, las agencias de viajes no realizan una separación de los diferentes rubros de los ingresos que obtienen, todos son registrados en una misma cuenta contable, lo que no permite identificar de dónde provienen y el tratamiento fiscal que debe darse a cada servicio.

Por lo anterior, el análisis de los márgenes de contribución se lleva en cuadros separados y no se pueden identificar en los estados de resultados, lo que no le permite a la gerencia financiera tomar decisiones oportunas y adecuadas.

Cuadro No. 7

Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios.

Pregunta 6: Los costos y gastos se distribuyen de acuerdo a los ingresos?

Los costos y gastos se distribuyen de acuerdo a los ingresos

NO

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.7, preguntas No.6, año 2020

Actualmente, las agencias de viajes no separan sus costos y gastos para que tengan relación con los ingresos obtenidos, todo se contabiliza en una misma cuenta general que no permite la identificación de los costos y gastos locales y del extranjero.

La persona encargada de contabilidad mencionó que los gastos no se encuentran registrados por cada rubro de ingresos, todos se registran en cuentas generales, lo cual no permite realizar un análisis desde el mismo informe financiero. En el período 2019 se están realizando los análisis por tipo de gasto para distribuirlos adecuadamente en cada rubro de ingresos.

En relación a la rentabilidad de los rubros de ingresos contablemente no existen reportes que relacionen el tema.

El 100% de los entrevistados indicaron no contar con medidas de corrección para identificar la rentabilidad de cada rubro de ingresos, situación provocada por el desconocimiento de los procesos correctos, únicamente se validan las ventas de boletos aéreos y número de boletos vendidos.

Cuadro No. 8

Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios.

Pregunta 7: Se identifican los ingresos obtenidos en Guatemala y los obtenidos por ventas en el exterior?

Se identifican los ingresos obtenidos en Guatemala y los obtenidos en el exterior

NO

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.8, preguntas No.7, año 2020

Los rubros de ingresos que obtienen las Agencias de Viajes no se identifican en forma separada para determinar el monto de servicios locales y servicios vendidos en el exterior.

La agencia de viajes, promociona y vende en Guatemala paquetes turísticos para viajar a otros países, esos servicios se identifican como servicios vendidos en el país, pero utilizados en el exterior, básicamente se refiere a hospedaje en otros países, transporte local en otro país, alimentación en otro país.

Este tipo de servicios para ser utilizados en el exterior, no cumplen el principio de territorialidad, porque si bien es cierto que son comprados por personas con residencia en Guatemala los mismos no serán utilizados en el territorio nacional, por lo que no se enmarcan en ámbito de aplicación del Impuesto Sobre la Renta tampoco son fuente de renta guatemalteca, tal como se definen en los artículos 3 y 4 del decreto 10-2012 libro I Ley del Impuesto sobre la Renta.

ARTÍCULO 3. Ámbito de aplicación. Quedan afectas al impuesto las rentas obtenidas en todo el territorio nacional, definido éste conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala.

ARTÍCULO 4. Numeral 1 Inciso c. Rentas de fuente guatemalteca. Son rentas de fuente guatemalteca, independientemente que estén gravadas o exentas, bajo cualquier categoría de renta, las siguientes:

c) La prestación de servicios en Guatemala y la exportación de servicios desde Guatemala.

Con respecto al IVA, no pueden considerarse como exportación de servicios, porque no cumple todas las condiciones establecidas en el artículo 2, numeral 4, segundo párrafo del decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado:

ARTICULO 2. Numeral 4 Definiciones.

Para los efectos de esta ley se entenderá:

4) Por exportación de bienes: La venta, cumplidos todos los trámites legales, de bienes muebles nacionales o nacionalizados para su uso o consumo en el exterior.

Por exportación de servicios: La prestación de servicios en el país, cumplidos todos los trámites legales, a usuarios que no tienen domicilio ni residencia en el mismo y que estén destinados exclusivamente a ser utilizados en el exterior, siempre y cuando las divisas hayan sido negociadas conforme a la legislación cambiaria vigente. ARTICULO 3. Numeral 2 Del hecho generador. El impuesto es generado por: 2. La prestación de servicios en el territorio nacional.

ARTICULO 7. Numeral 2 De las exenciones generales. 2. Las exportaciones de bienes y las exportaciones de servicios, conforme la definición del Artículo 2 numeral 4 de esta ley.

Los departamentos de informática, soporte técnico, ventas y puntos de venta realizan sus actividades propias para sus requerimientos específicos, utilizan sus propias herramientas de valuación con la finalidad de establecer sus resultados y metas individuales, pero no se consolidan eficientemente por rubro de los servicios.

Cuadro No. 9

Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios.

Pregunta 8: Tributan en forma separada los ingresos obtenidos en Guatemala y los obtenidos por ventas en el exterior?

Tributan en forma separada los ingresos obtenidos en Guatemala y los obtenidos por ventas en el exterior

NO

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.9, preguntas No.8, año 2020

Los controles internos que se llevan en la agencia de viajes no permiten identificar los ingresos obtenidos en Guatemala y los obtenidos por ventas en el exterior, los encargados de realizar dichos reportes desconocen si estos sirven de base para cálculos tributarios, ni como se declaran ante la SAT, ya que las personas del área contable únicamente se encargan de realizar las facturas y el proceso de cobro a los clientes.

En las declaraciones mensuales del IVA únicamente se reportan servicios locales y las declaraciones anuales del Impuesto Sobre la Renta todos los ingresos obtenidos se reportan como ingresos afectos al impuesto Sobre la Renta, se observó también que todos los costos relacionados con los servicios del exterior están incluidos como gastos deducibles sin tener retención de ISR a proveedores a no residentes, pues se considera que no constituye hecho generador debido a que esa renta no está obtenida dentro del territorio de Guatemala.

Cuadro No. 10

Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios

Pregunta 9: Conocen la aplicación del Impuesto Sobre la Renta a los Ingresos obtenidos por ventas en el exterior?

Conocen la aplicación del Impuesto Sobre la Renta a los Ingresos obtenidos por ventas en el exterior

NO

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.10, preguntas No.9, año 2020

El personal del área contable y financiera de la Agencia de Viajes no conoce la forma en que deben aplicarse el Impuestos Sobre la Renta a los ingresos obtenidos, debido a que su función es únicamente administrativa y no tienen ninguna responsabilidad fiscal, por lo que no ven la necesidad de indagar e informarse al respecto.

La contabilidad se lleva en forma externa y su responsabilidad es emitir las facturas por todos los servicios que prestan, realizar los cobros de los mismos y los depósitos a los bancos.

De acuerdo a la revisión de documentos que emite la agencia de viajes, se pudo establecer que se emiten facturas por la totalidad de los servicios que prestan incluyendo las ventas por paquetes turísticos que serán utilizados en otros países.

4.1.3 Desarrollar una propuesta de mejora en la realización de los registros contables para la agencia de viajes, para minimizar las contingencias fiscales a las que puede estar expuesta.

Para dar respuesta a este objetivo, se realizó una entrevista al gerente financiero y a los dos auxiliares contables de la agencia de viaje, para entener el grado de conocimiento tributario tienen las personas que realizan la contabilidad y poder realizar una propuesta de mejora de los registros contables actuales, las declaraciones que presentan y de esa forma presentar una propuesta para la mejora de los mismos y minimizar las contingencias fiscales, para fines del estudio la siguiente información que se presenta en forma de cuadros con información e interpretación de cada pregunta y respuesta.

Cuadro No. 11

Propuesta de mejora en la realización de los registros contables para la agencia de viajes, para minimizar las contingencias fiscales a las que puede estar expuesta.

Pregunta 10: Con qué frecuencia reciben capacitación tributaria y fiscal?

Frecuencia con la que reciben capacitación tributaria y fiscal

NINGUNA

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.11, preguntas No.10, año 2020

El personal del área contable y financiera de la Agencia de Viajes no recibe capacitación tributaria y fiscal porque consideran que no es necesario debido a que ellos no se encargan de realizar los cálculos y pagos de impuestos ante la SAT, internamente solo realizan cuadros internos para controles para cada departamento pero que no tienen validez para efectos tributarios. Su función contable es únicamente con fines administrativos de control de cuenta por cobrar, cuenta por pagar, emisión de cheques y pagos varios, ellos no realizan la contabilidad, no tienen un programa contable que genere información contable.

Cuadro No. 12

Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios **Pregunta 11: ¿Como realizan la contabilidad, en forma interna o externa?**

Como realizan la contabilidad, en forma interna o externa

EXTERNA

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.10, preguntas No.9, año 2020

La contabilidad es llevada en forma externa por una firma contable independiente.

El gerente financiero recibe los reportes mensuales de la contabilidad externa, así como las declaraciones de IVA e ISR que han sido presentados en forma oportuna.

En el aspecto contable, cumple con el registro de una contabilidad formal y completa, que se encuentra soportada con los libros autorizados de contabilidad, tales como: Estados Financieros, Diario Mayor General, Inventarios, Libro del IVA de Compras y Libro del IVA de Ventas.

Al realizar la revisión de los libros contables, se estableció que todas las transacciones de los rubros de venta se consolidan en uno solo.

La Agencia de viajes cuenta con los documentos legales autorizados, tales como: facturas, notas de crédito, notas de débito, en forma electrónica, con las cuales consolidan sus registros de ingresos, pero no los separan por rubros, todo se registra y declara en el rubro de servicios obtenidos.

4.2 Presentación de Resultados

Los resultados corresponden al proceso de comprobación, mediante la investigación en coherencia y pertinencia de los objetivos específicos de la investigación. Luego se procede a enunciar los datos relevantes denominados resultados, extraídos de la interpretación con la información obtenida que conformará la discusión de resultados.

4.2.1 Identificación de los servicios que prestan las agencias de viajes y la forma de contabilizar y tributar

En los aspectos relevantes de la investigación los resultados fueron

- a) De acuerdo a las respuestas obtenidas, el 100% de los entrevistados coincidió con que los servicios que prestan las agencias de viajes son venta de boletos aéreos, paquetes turísticos, reservaciones en hoteles, alquiler de autos y paseos.
- b) Dentro de sus actividades principales se encuentran la venta de boletos aéreos y servicios turísticos como reserva de hoteles, reserva de vehículos, paseos, tanto en Guatemala como en otros países.
- c) Indicaron que uno de los requisitos para que las agencias de viajes puedan vender y emitir boletos aéreos deben estar autorizadas por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y por *International Air Transport Association* (IATA), bajo la clasificación de emisora.
- d) La función de las agencias de viajes es ser intermediaria de las líneas aéreas para emitir los boletos aéreos y con los operadores de servicios para los servicios turísticos tales como hoteles, autos, atracciones, cruceros, entre otros. Por estos servicios la agencia factura una comisión.
- e) De acuerdo a los resultados obtenidos, el rubro que aporta el mayor porcentaje en los ingresos totales de la agencia de viaje evaluada es el rubro de emisión de boletos aéreos, lo anterior se debe a que la mayoría de los clientes atendidos utilizan los servicios de la agencia de viaje solamente para la compra los boletos aéreos a diferentes destinos sin utilizar el servicio completo de paquete, ya que en su mayoría realizan viajes de negocios. El segundo rubro es el de paquetes turísticos al exterior, estos paquetes se promocionan especialmente para épocas

festivas o de vacaciones. El tercero es el de hospedaje, ya que el número de turistas que únicamente compran solo hospedaje es bajo y el último rubro es el de arrendamiento de vehículos.

- f) Los servicios obtenidos indican que de todos los servicios que prestan las agencias de viajes, el servicio que deja un mejor margen de rentabilidad es la venta de paquetes turísticos que representa un 15% de rentabilidad, el hospedaje aporta un 12% de rentabilidad, el arrendamiento de vehículos aporta un 10% de rentabilidad y el rubro que menos aporta es la venta de boletos aéreos debido a que únicamente se cobra una comisión fija de US\$30.00 por cada boleto emitido, sin importar el destino o el valor del mismo..
- g) La rentabilidad de cada rubro de los ingresos se encuentra bajo la responsabilidad del encargado de puntos de ventas, en las reuniones semanales con gerencia general y director de ventas se hace mención de la importancia para la Agencia de conocer la rentabilidad de cada uno de los rubros.
- h) El control se hace en cuadros y hojas electrónicas a solicitud de los interesados, es decir no se lleva de manera sistematizada para tener la información oportunamente, el análisis de rentabilidad se ha desarrollado manualmente.

4.2.2 Elaborar el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios

- a) La agencia de viajes tiene definido un procedimiento administrativo para la realización de las ventas, el procedimiento contempla la forma de recibir al cliente, las opciones que pueden ofrecerle, indicarle la moneda en la que debe pagar, el tipo de cambio que debe utilizar, la forma de realizar el pago y la realización de la factura.

Sin embargo, no existe un procedimiento establecido para el registro contable de cada tipo de ingreso, esto se debe a que todo lo relacionado al pago de impuestos se lleva en forma externa por una empresa contable, por lo que la administración no considera importante que ellos establezcan la uniformidad o criterio en el registro y clasificación de los ingresos.

- b) Actualmente, las agencias de viajes no realizan una separación de los diferentes rubros de los ingresos que obtienen, todos son registrados en una misma cuenta

contable, lo que no permite identificar de dónde provienen y el tratamiento fiscal que debe darse a cada servicio.

- c) Por lo anterior, el análisis de los márgenes de contribución se lleva en cuadros separados y no se pueden identificar en los estados de resultados, lo que no le permite a la gerencia financiera tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- d) Actualmente, las agencias de viajes no separan sus costos y gastos para que tengan relación con los ingresos obtenidos, todo se contabiliza en una misma cuenta general que no permite la identificación de los costos y gastos locales y del extranjero.
- e) La persona encargada de contabilidad mencionó que los gastos no se encuentran registrados por cada rubro de ingresos, todos se registran en cuentas generales, lo cual no permite realizar un análisis desde el mismo informe financiero. En el período 2019 se están realizando los análisis por tipo de gasto para distribuirlos adecuadamente en cada rubro de ingresos.
- f) En relación a la rentabilidad de los rubros de ingresos contablemente no existen reportes que relacionen el tema.
- g) El 100% de los entrevistados indicaron no contar con medidas de corrección para identificar la rentabilidad de cada rubro de ingresos, situación provocada por el desconocimiento de los procesos correctos, únicamente se validan las ventas de boletos aéreos y número de boletos vendidos.
- h) Los rubros de ingresos que obtienen las Agencias de Viajes no se identifican en forma separada para determinar el monto de servicios locales y servicios vendidos en el exterior.

La agencia de viajes, promociona y vende en Guatemala paquetes turísticos para viajar a otros países, esos servicios se identifican como servicios vendidos en el país, pero utilizados en el exterior, básicamente se refiere a hospedaje en otros países, transporte local en otro país, alimentación en otro país.

Este tipo de servicios para ser utilizados en el exterior, no cumplen el principio de territorialidad, porque si bien es cierto que son comprados por personas con residencia en Guatemala los mismos no serán utilizados en el territorio nacional, por lo que no se enmarcan en ámbito de aplicación del Impuesto Sobre la Renta

tampoco son fuente de renta guatemalteca, tal como se definen en los artículos 3 y 4 del decreto 10-2012 libro I Ley del Impuesto sobre la Renta, que literalmente dice ARTÍCULO 3. Ámbito de aplicación. Quedan afectas al impuesto las rentas obtenidas en todo el territorio nacional, definido éste conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala. ARTÍCULO 4. Numeral 1 Inciso c. Rentas de fuente guatemalteca. Son rentas de fuente guatemalteca, independientemente que estén gravadas o exentas, bajo cualquier categoría de renta, las siguientes: c) La prestación de servicios en Guatemala y la exportación de servicios desde Guatemala.

Con respecto al IVA, no pueden considerarse como exportación de servicios, porque no cumple todas las condiciones establecidas en el artículo 2, numeral 4, segundo párrafo del decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado, que literalmente dice: ARTICULO 2. Numeral 4 Definiciones. Para los efectos de esta ley se entenderá: 4) Por exportación de bienes: La venta, cumplidos todos los trámites legales, de bienes muebles nacionales o nacionalizados para su uso o consumo en el exterior. Por exportación de servicios: La prestación de servicios en el país, cumplidos todos los trámites legales, a usuarios que no tienen domicilio ni residencia en el mismo y que estén destinados exclusivamente a ser utilizados en el exterior, siempre y cuando las divisas hayan sido negociadas conforme a la legislación cambiaria vigente. ARTICULO 3. Numeral 2 Del hecho generador. El impuesto es generado por: 2. La prestación de servicios en el territorio nacional.

ARTICULO 7. Numeral 2 De las exenciones generales. 2. Las exportaciones de bienes y las exportaciones de servicios, conforme la definición del Artículo 2 numeral 4 de esta ley.

Los departamentos de informática, soporte técnico, ventas y puntos de venta realizan sus actividades propias para sus requerimientos específicos, utilizan sus propias herramientas de valuación con la finalidad de establecer sus resultados y metas individuales, pero no se consolidan eficientemente por rubro de los servicios.

4.2.3 Desarrollar una propuesta de mejora en la realización de los registros contables para la agencia de viajes, para minimizar las contingencias fiscales a las que puede estar expuesta

- a) Los rubros de ingresos que obtienen las Agencias de Viajes no se identifican en forma separada para determinar el monto de servicios locales y servicios vendidos en el exterior.

Los departamentos de informática, soporte técnico, ventas y puntos de venta realizan sus actividades propias para sus requerimientos específicos, utilizan sus propias herramientas de valuación con la finalidad de establecer sus resultados y metas individuales, pero no se consolidan eficientemente por rubro de los servicios.

- b) Los controles internos que se llevan en la agencia de viajes no permiten identificar los ingresos obtenidos en Guatemala y los obtenidos por ventas en el exterior, los encargados de realizar dichos reportes desconocen si estos sirven de base para cálculos tributarios, ni como se declaran ante la SAT, ya que las personas del área contable únicamente se encargan de realizar las facturas y el proceso de cobro a los clientes, en las declaraciones mensuales del IVA únicamente se reportan servicios locales y las declaraciones anuales del Impuesto Sobre la Renta todos los ingresos obtenidos se reportan como ingresos afectos al impuesto Sobre la Renta, se observó también que todos los costos relacionados con los servicios del exterior están incluidos como gastos deducibles sin tener retención de ISR a proveedores a no residentes, pues se considera que no constituye hecho generador debido a que esa renta no está obtenida dentro del territorio de Guatemala.
- c) El personal del área contable y financiera de la Agencia de Viajes no conoce la forma en que deben aplicarse el Impuestos Sobre la Renta a los ingresos obtenidos, debido a que su función es únicamente administrativa y no tienen ninguna responsabilidad fiscal, por lo que no ven la necesidad de indagar e informarse al respecto.

La contabilidad se lleva en forma externa y su responsabilidad es emitir las facturas por todos los servicios que prestan, realizar los cobros de los mismos y los depósitos a los bancos.

De acuerdo a la revisión de documentos que emite la agencia de viajes, se pudo establecer que se emiten facturas por la totalidad de los servicios que prestan incluyendo las ventas por paquetes turísticos que serán utilizados en otros países.

- d) El personal del área contable y financiera de la Agencia de Viajes no recibe capacitación tributaria y fiscal porque consideran que no es necesario debido a que ellos no se encargan de realizar los cálculos y pagos de impuestos ante la SAT, internamente solo realizan cuadros internos para controles para cada departamento pero que no tienen validez para efectos tributarios.

- e) La contabilidad es llevada en forma externa por una firma contable independiente.

En el aspecto contable, cumple con el registro de una contabilidad formal y completa, que se encuentra soportada con los libros autorizados de contabilidad, tales como: Estados Financieros, Diario Mayor General, Inventarios, Libro del IVA de Compras y Libro del IVA de Ventas, todas las transacciones de los rubros de venta se consolidan en uno solo.

La Agencia de viajes cuenta con los documentos legales autorizados, tales como: facturas, notas de crédito, notas de débito, en forma electrónica, con las cuales consolidan sus registros de ingresos, pero no los separan por rubros, todo se registra y declara en el rubro de servicios obtenidos.

4.3 Discusión de Resultados

La presente investigación tiene como propósito determinar el marco fiscal y contable de los servicios vendidos o cobrados localmente y que prestan en el extranjero otros proveedores en las agencias de viajes. Logrando con esto la minimización de riesgos en las sanciones tributarias, para alcanzar un mejor resultado.

Para ello se realizó el análisis del marco legal y fiscal de las Agencias de Viajes, la determinación de los tipos de servicios que prestan y la forma como se clasifican, registran contablemente y tributan ante la SAT, para determinar el cumplimiento de las obligaciones fiscales a las que están afectas, así como los procedimientos y/o acciones administrativas, contables y fiscales para el oportuno y adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias ante la Administración Tributaria.

A continuación, los principales y relevantes datos de esta investigación

- a) Los libros de contabilidad u otros registros obligatorios establecidos en el Código de Comercio y las leyes tributarias específicas, se están llevados de forma oportuna, en atención a los plazos establecidos legalmente, los mismos son realizados por una firma contable externa.

El incumplimiento de este tipo de obligaciones, tiene como implicación fiscal, una sanción consistente en una multa de Q. 5,000.00, cada vez que se le fiscalice, por “no llevar al día los libros contables u otros registros obligatorios establecidos, en el Código de Comercio y las leyes tributarias específicas. Esta en atención a lo establecido en el artículo 94 numeral 4 del Código Tributario, referente a las infracciones a los deberes formales de los contribuyentes y responsables.

- b) No hay incumplimiento de obligaciones relacionadas con la presentación oportuna de declaraciones, recibos, informes y documentos, relacionados con el pago de impuestos, en atención a los plazos establecidos en las leyes fiscales vigentes, sin embargo la determinación del pago del Impuesto Sobre la Renta no

es la correcta, debido a que no se discriminan los servicios locales y los que se obtienen por servicios del exterior, los cuales pueden considerarse como ingresos no afectos atendiendo al principio de territorialidad.

- c) Las conciliaciones bancarias que determinen la razonabilidad del saldo contable, no están siendo elaboradas oportunamente y existen algunas partidas de diario que no están soportadas por los documentos que origina la transacción, dentro de estas, las notas de crédito y débito bancarias, estados de cuenta bancarios o de tarjetas de crédito, transferencias bancarias, entre otros.

De acuerdo al artículo 93 del código tributario, establece una sanción consistente en una “multa equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos obtenidos por el contribuyente durante el último período mensual, trimestral o anual declarado en el régimen del impuesto a fiscalizar”, debido a que “omitir el registro en los libros de contabilidad, de las cuentas bancarias e inversiones, que posea en los distintos bancos o grupos financieros de la República de Guatemala o en el extranjero, de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio”, se tipificada como resistencia a la acción fiscalizadora de la Administración Tributaria.

4.4 Aportes y Propuestas

Con el propósito de aplicar correctamente el marco fiscal y contable de los servicios vendidos o cobrados localmente y que se prestan en el extranjero, optimizando el pago de los impuestos y minimizar de riesgos en las sanciones tributarias, se presenta una propuesta para registrar y tributar en forma correcta los ingresos que obtienen las agencias de viajes.

Para que se pueda tributar en forma correcta, se debe identificar los ingresos afectos y no afectos al impuesto sobre la renta, para eso, el primer paso es que cada tipo de ingresos obtenidos debe registrarse en una cuenta diferente de la nomenclatura contable, de manera que permita identificar con claridad si el ingreso es afecto o no al Impuesto Sobre la Renta, atendiendo al principio de territorialidad que se establece en el decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria.

Los ingresos se reconocen bajo el método de lo devengado, es decir, que los mismos se registran cuando se reconocen, independientemente de cuando se reciba el pago de los mismos.

A continuación, se describe el proceso de contabilización que se debe seguir para cada uno de los ingresos obtenidos por las agencias de viajes:

Boletos Aéreos:

Para que una agencia de viajes pueda vender boletos aéreos es necesario que se acredite como miembro de IATA, es la única forma de ser reconocido formalmente como agente, que le autorizan a vender y a publicar boletos aéreos internacionales.

Esta acreditación implica la responsabilidad de recibir pagos de clientes a nombre de las líneas áreas que publican boletos. La formalización es esencial por la confianza que el cliente tiene en los agentes de viaje para que los boletos sean publicados según el estándar requerido y los pagos puedan ser transferidos a las líneas áreas de una manera oportuna.

El proceso de acreditación ante IATA tiene un sistema de criterios que necesitan ser alcanzados, estos son globales en naturaleza, pero pueden ser adaptados para resolver requisitos locales, debido al hecho de que las leyes o las regulaciones varían de un país a otro.

Para emitir los boletos aéreos, las agencias de viajes realizan el proceso en el sistema de reserva de viajes denominado Amadeus, tiene la red de distribución internacional más extensa del mundo, este sistema es utilizado por las líneas aéreas en las agencias de viajes para cotizar todo lo relacionado a boletos en forma general.

El boleto que emite la línea aérea es la factura autorizada por SAT, por lo que las agencias de viajes se convierten en recaudadores y/o cobradores por cuenta de las líneas aéreas.

Para este tipo de servicio las agencias de viajes reciben dos tipos de ingresos, el primero es una comisión que le cobran al viajero, el cual en promedio es de doscientos veinticuatro quetzales por cada boleto emitido y el segundo ingreso es una comisión por volumen que paga la línea aérea.

En el primero de los casos, la agencia de viaje emite una factura solo por la comisión por la emisión, en este caso el registro contable se realiza de la siguiente forma:

Cuadro No. 13

Registro contable de la comisión por emisión de boletos aéreos

| | | |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|
| Caja y bancos | Q. 2,000.00 | |
| Cuenta por pagar línea Aérea | | Q. 1,776.00 |
| Comisión por venta de boletos | | Q. 200.00 |
| IVA por pagar | | Q. 24.00 |
| TOTAL | Q. 2,000.00 | Q. 2,000.00 |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.13, año 2020

En el segundo caso de ingresos por comisión de boletos aéreos, la periodicidad es en forma mensual, trimestral, semestral o anual las líneas aéreas cancelan a la agencia de

viajes una comisión por la venta de boletos aéreos, siempre y cuando se lleguen a las metas indicadas por cada línea aérea, en este caso la agencia de viaje debe emitir una factura a la línea aérea por la comisión por volumen en la emisión de boletos aéreos por cuenta de la línea aérea, la partida contable se debe realizar de la siguiente forma:

Cuadro No. 14

Registro contable de la comisión por volumen por emisión de boletos aéreos

| | | |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Caja y bancos | Q. 2,224.00 | |
| Comisión por venta de boletos | | Q. 2,000.00 |
| IVA por pagar | | Q. 224.00 |
| TOTAL | Q. 2,224.00 | Q. 2,224.00 |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.14, año 2020

Comisiones Líneas Aéreas:

En forma mensual las líneas aéreas reconocen una comisión del 1% sobre la tarifa del boleto aéreo a la agencia, la cual es facturada a cada una de ellas, la partida que se realiza es la siguiente:

Cuadro No. 15

Registro contable por comisión líneas aéreas

| | | |
|----------------------------------|------|------|
| Clientes | XXXX | |
| Ingreso por comisión línea aérea | | XXXX |
| IVA por pagar | | XXXX |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.15, año 2020

Venta de Paquetes Turísticos:

En este tipo de servicios, las agencias de viajes ofrecen paquete turístico completo realizado tanto en Guatemala el cual se refiere al turismo receptor, así como para cualquier país del mundo, se refiere al turismo emisor.

Los paquetes turísticos completos incluyen boleto aéreo, hospedaje en hotel, transporte terrestre en el lugar de destino, paseos.

Venta por servicios Terrestres Receptivos:

En el caso de los paquetes turísticos locales receptivos, cuando se realiza una venta se emite una factura autorizada por SAT por el valor total del servicio incluyendo el IVA, en este caso la empresa cuenta con los costos locales para los cuales obtiene facturas a nombre de la agencia de viaje.

Este servicio se genera cuando un cliente solicita reservas de alquiler de habitaciones de hoteles, carros, entradas a atracciones, y otros dentro de territorio guatemalteco y que el servicio se presta en Guatemala, la agencia lo debe documentar con una factura autorizada por SAT, emitirá la factura a nombre del cliente, el proveedor que preste el servicio entregara a cambio una factura a la agencia, por ser intermediaria entre el proveedor y el cliente de la agencia, en este caso la agencia de viajes gana una comisión por la intermediación, se deben realizar las partidas siguientes:

Cuadro No. 16

Registro contable cuando se emite factura al cliente

| | | |
|----------------------------|--------------------|-------------------|
| Caja y bancos | Q. 2,224.00 | |
| Venta de paquete Terrestre | | Q. 2000.00 |
| IVA por pagar | | Q. 224.00 |
| TOTAL | Q. 2,224.00 | Q 2,224.00 |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.16, año 2020

Cuadro No. 17**Registro contable cuando se registra el costo con la factura del proveedor**

| | | |
|-----------------------------|--------------------|-------------------|
| Compra de paquete terrestre | Q. 1,550.00 | |
| IVA por Cobrar | Q. 186.00 | |
| Caja y Bancos | | Q.1,736.00 |
| TOTAL | Q. 1,736.00 | Q 1,736.00 |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.17, año 2020

Al registrar las dos partidas anteriores, la comisión ganada por la agencia es la diferencia entre la venta y el costo registrado.

Para tributar el IVA se registran en el libro de ventas las facturas emitidas por las ventas realizadas y en el libro de compras se registran las facturas recibidas por la adquisición de los servicios locales, entre ellos, hotel, arrendamiento de vehículos, etc, Este proceso permite establecer el valor del IVA a pagar así como la utilidad del negocio para posteriormente pagar el 25% en concepto de impuesto sobre la renta.

Venta por servicios Terrestres en el Exterior:

Con respecto a la venta de paquetes turísticos, que serán utilizados fuera de Guatemala, la agencia de viajes debe emitir un comprobante interno denominado CA (cobro ajeno) en donde hacen constar los códigos de autorización de las reservas, este ingreso se debe registrar como ingresos no afectos al Impuesto Sobre la Renta, pero lo importante es que los gastos relacionados a este ingreso también se deben registrar en forma separada ya que los mismos no pueden ser deducibles de los ingresos locales, ya que no cumplen con los requisitos que están establecidos en el decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria, Libro I, Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Se genera cuando un cliente solicita reservas de alquiler de habitaciones de hoteles, vehículos, entradas a atracciones, y otros en el exterior, es decir, el servicio no se prestará en Guatemala, la agencia lo debe documentar con un documento interno CA

(cobro ajeno), en este caso la agencia por ser intermediaria entre el proveedor del exterior y el cliente gana una comisión que se debe facturar al proveedor del exterior y al momento de liquidar la operación este monto se resta de pago, para este caso se debe registrar la partida siguiente:

Cuadro No. 18

Registro contable por venta servicio terrestre al exterior

| | | |
|--|------|------|
| Clientes | XXXX | |
| Proveedores del Exterior (Cobros por Cuenta Ajena) | | XXXX |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.18, año 2020

Al momento de realizar el pago al proveedor del exterior, se debe realizar la partida siguiente:

Cuadro No. 19

Registro contable por pago proveedor del exterior

| | | |
|--|------|------|
| Proveedores del Exterior (Cobros por Cuenta Ajena) | XXXX | |
| Ingreso comisión por servicios turísticos | | XXXX |
| IVA por pagar | | XXXX |
| Bancos | | XXXX |

Fuente: Elaboración propia, cuadro No.19, año 2020

Al realizar los registros de esta forma, la agencia de viaje reconoce como ingreso afecto únicamente la comisión que gana por la intermediación de los servicios entre el cliente y los proveedores del exterior.

Conclusiones

1. Se determinó que el marco fiscal y contable de los servicios vendidos o cobrados localmente y que las agencias de viajes prestan en el extranjero por medio de otros proveedores, es el mismo que utilizan para los servicios locales, es decir que no tienen procedimientos específicos para el registro de cada actividad que realizan, no tienen claro que deben segmentar sus registros contables para identificar cuales están afectos al Impuesto Sobre la Renta y cuales no están afectos a dicho impuesto, es una deficiencia muy grande, que no les permite optimizar sus recursos económicos, pues les genera pagos adicionales de ISR.
2. Se identificaron los servicios que prestan las agencias de viaje, así como la forma de contabilizar los mismos y de tributar. En ese sentido, se identificó que los servicios que presta la agencia de viajes, se registran en forma general como ingresos afectos al ISR y tributan el 25% sobre la utilidad que obtienen de acuerdo a las normas tributarias vigentes en Guatemala, sin embargo las ventas de los servicios de paquetes turísticos en el exterior también se registran como que si fuera un servicio local, ya que para documentar las mismas se emite una factura local por dicho concepto, a pesar que en la legislación guatemalteca se encuentran conceptos y regulaciones que permiten la clasificación de dichos servicios como rentas no afectas al ISR, lo cual puede representar un ahorro en el pago de impuestos para las agencias de viajes.
3. Se elaboró el análisis fiscal para determinar la forma en la que actualmente registran y declaran los servicios, se estableció que deben realizar algunos cambios a la conceptualización para que se registren y tributen correctamente, de manera que se identifique fácilmente cuales son los servicios que se pueden clasificar como ingresos no afectos, por no ser utilizados dentro del territorio de Guatemala.
4. Se desarrolló una propuesta orientada a las mejoras de los registros contables, con el propósito de mejorar los reportes para utilizarlos en las declaraciones del IVA y del Impuesto Sobre la Renta, para que la agencia de viajes pueda minimizar las

contingencias fiscales a las que puedan estar expuestas por determinar en forma incorrecta el Impuesto Sobre la Renta al que están afectas. La propuesta se centra en que se deben identificar claramente las ventas de servicios que se utilizan en otro país distinto a Guatemala, ya que por no efectuarse dentro del territorio nacional se consideran como rentas no afectas, y de la misma forma los gastos relacionados a dichas ventas porque los mismo no pueden considerarse como gastos deducibles del ISR. Es importante que las Agencias de Viajes, que elijan el régimen de ISR Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas realicen la correcta identificación y separación de los costos y gastos relacionados a dichas rentas y reportarlos como gastos no deducibles, y los servicios del exterior como una renta no afecta.

Recomendaciones

1. El personal que integra los departamentos financiero y contable de las agencias de viaje deben estar en constante capacitación para conocer el marco tributario en que se enmarca cada una de las transacciones que realizan dichas empresas, con el fin de realizar los registros correctos y optimizar el pago de los impuestos en Guatemala.
2. Se recomienda que todos los rubros por los ingresos que obtienen se identifiquen correctamente y se registren en cuentas separadas, de manera que al momento de declarar el Impuesto Sobre la Renta puedan consignar en las casillas correspondientes los ingresos obtenidos fuera de Guatemala y que pueden enmarcarse como ingresos no afectos.
3. De la misma forma, se recomienda que se identifiquen los gastos y se relacionen con cada rubro de ingresos, porque al reportar ingresos no afectos los gastos relacionados deben reportarse como gastos no deducibles.
4. La propuesta de implementación de mejoras en los registros contables se debe socializar con todas las personas del departamento financiero, contable y la empresa contable externa, para que se pueda realizar una correcta clasificación de los ingresos y gastos, con el fin de que estén debidamente identificados y documentados.

Bibliografía

- Arriaza, M. E. (2010) "El sistema tributario guatemalteco y su aplicación a la exportación de servicios empresariales (-BPO-)", tesis Maestro en Consultoría Tributaria, http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3595.pdf
- Congreso de la República. Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus Reformas. Decreto 27-92. Guatemala: 2006.
- Congreso de la República. Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto 73-2008. Guatemala: 2008.
- Constitución Política de la República de Guatemala. 31 de mayo de 1985. (Guatemala).
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 01-98. Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-. 12 de enero de 1998. Diario de Centroamérica, No. 39 t. 258, 13 de febrero de 1998.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 10-2012. Ley de Actualización Tributaria. 16 de febrero de 2012. Diario de Centroamérica, No. 02 t. 294, 05 de marzo de 2012.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 2-70. Código de Comercio. 28 de enero de 1970. Diario de Centroamérica, No. 33 t. 188, 22 de abril de 1970.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 37-2016. Ley Para el Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia De Administración Tributaria. 19 de julio de 2016. Diario de Centroamérica, No. 31 t. 305, 23 de agosto de 2016.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 57-2008. Ley de Acceso a la Información Pública. 23 de septiembre de 2008. Diario de Centroamérica, No. 45 t. 285, 23 de octubre de 2008.
- Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 6-91. Código Tributario. 09 de enero de 1991. Diario de Centroamérica, No. 03 t. 241, 03 de abril de 1991.

- Grajeda, G. (2015) "Necesidad de Legislar el ejercicio y actuación de las empresas dedicadas a la prestación de servicios de turismo" Tesis licenciatura en ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Guerrero, P., Ramos, J. (2014) Introducción al Turismo. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V
- Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales -ICEFI-. (2007). *Historia de la Tributación en Guatemala*. Guatemala.
- Instituto Guatemalteco de Turismo. Regulaciones para Registro de Agencias de Viajes. Acuerdo No. 269-93-D. Guatemala: 1993.
- Moreno, D. y Carrillo, J. (2019) "Normas APA 7^a. Edición. Guía de Referenciación" Ediciones Universidad Central.
- Orozco, G. A. (2009) "EL contador público y auditor independiente en el diseño del control interno del ciclo de ingresos de una agencia de viajes", Tesis licenciatura Contador Público y Auditor, http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3595.pdf
- Ortiz M. (2003) *Metodología de la Investigación*. México: Limusa Noruega Editores.
- Universidad de San Carlos De Guatemala. (2018) Instructivo para elaborar el trabajo Profesional de graduación para optar al Grado académico de maestro en artes.
- Universidad de San Carlos De Guatemala. (2018) Guía metodológica para la elaboración del plan de Investigación e informe del trabajo profesional de Graduación Maestría en artes.
- Valdez, N. (2014) "Implementación de Estrategias Financieras para mejorar la rentabilidad de los puntos de venta y agentes de viaje de la Agencia de Viajes Malumar, S.A" Práctica Empresarial dirigida –PED–. Universidad Panamericana de Guatemala.

Índice de Cuadros

| | | Pagina |
|---------------|--|--------|
| Cuadro No. 1 | Entrevista, pregunta No. 1 | 34 |
| Cuadro No. 2 | Entrevista, pregunta No. 2 | 35 |
| Cuadro No. 3 | Entrevista, pregunta No. 3 | 36 |
| Cuadro No. 4 | Información consolidada, entrevista, preguntas 1, 2 y 3 | 37 |
| Cuadro No. 5 | Entrevista, pregunta No. 4 | 38 |
| Cuadro No. 6 | Entrevista, pregunta No. 5 | 39 |
| Cuadro No. 7 | Entrevista, pregunta No. 6 | 40 |
| Cuadro No. 8 | Entrevista, pregunta No. 7 | 41 |
| Cuadro No. 9 | Entrevista, pregunta No. 8 | 43 |
| Cuadro No. 10 | Entrevista, pregunta No. 9 | 44 |
| Cuadro No. 11 | Entrevista, pregunta No. 10 | 45 |
| Cuadro No. 12 | Entrevista, pregunta No. 11 | 46 |
| Cuadro No. 13 | Registro contable de la comisión por emisión de boletos aéreos | 56 |
| Cuadro No. 14 | Registro contable de la comisión por volumen por emisión de boletos aéreos | 57 |
| Cuadro No. 15 | Registro contable por comisión líneas aéreas | 57 |
| Cuadro No. 16 | Registro contable cuando se emite factura al cliente | 58 |
| Cuadro No. 17 | Registro contable cuando se registra el costo con la factura del proveedor | 59 |
| Cuadro No. 18 | Registro contable por venta servicio terrestre al exterior | 60 |
| Cuadro No. 19 | Registro contable por pago proveedor del exterior | 60 |