

LO QUE DEBES SABER ANTES DE CONTRATAR *OUTSOURCING*

José Joaquín Maldonado Escalante
Nancy Verónica Sánchez Sulú
Alicia Sánchez de la Cruz*

Introducción

Actualmente las empresas tienen la necesidad de integrarse a la globalización, ser competitivas, crecer sin invertir grandes capitales; buscar la optimización de recursos y la reducción de costos. Una de las opciones más utilizadas en sus estrategias de reducción de costos es la contratación de servicios de *outsourcing*.

En los últimos años las empresas dedicadas a prestar servicios de *outsourcing* han tenido un gran crecimiento. El servicio de este tipo que más demanda tiene en la actualidad es el *outsourcing* de nóminas, debido a que los proveedores ofrecen grandes beneficios, que se comentan más adelante.

A nivel mundial esta figura ha jugado un papel importante para el crecimiento de las empresas, su eficiencia, reducción de gastos y productividad.

Outsourcing es el método mediante el cual las empresas desprenden alguna actividad no crítica, que no forme parte de sus actividades principales a un tercero especializado. (Brizuela Arce, 2007). Entendiendo por actividades principales todas aquellas que forman parte del negocio central de la empresa, en las que se tienen ventajas competitivas en el mercado.

Es un esquema estratégico que permite a las organizaciones optimizar sus procesos y costos, con una orientación hacia el servicio. El *outsourcing* o tercerización de procesos se sustenta en la necesidad de la organización de dirigir todos esfuerzos y recursos a su *core business* (corazón de negocio), con la tranquilidad de que sus procesos de soporte serán manejados por especialistas comprometidos con los lineamientos estratégicos del negocio, (García Aguirre 2007).

Según Arévalo (2007) *outsourcing* es contratar y delegar, a mediano o largo plazo, uno o más procesos no estratégicos del negocio a un tercero especializado, con el fin de conseguir una mayor efectividad que permita orientar mejores esfuerzos a las necesidades neurálgicas para el cumplimiento de una misión, transfiriendo los riesgos a un tercero que pueda dar garantías de experiencia, integridad, responsabilidad, compromiso y seriedad en el área.

Para Hernández Pico (2007), el *outsourcing* es la tercerización de diferentes tipos de servicios o funciones dentro de diversas áreas de una empresa que pueden ser atendidas por un proveedor externo, el cual es experto en esas actividades.

Por lo cual podemos decir que el servicio de *outsourcing* consiste en contratar a una empresa externa para realizar alguna actividad o ciclo de negocio, en el cual la experiencia y metodología operativa del prestador de servicios ofrezca mejores resultados que los recursos internos de la empresa (Moran, Montiel 2007).

Desarrollo

El surgimiento de nuevas tecnologías ha permitido la prestación de servicios a distancia, lo que facilita la subcontratación de procesos directamente relacionados con el negocio.

Diversas empresas globales han adoptado como estrategia (Moran, Montiel 2007) para soportar su crecimiento de operaciones los servicios de *outsourcing*, porque consideran que las estrategias, objetivos y resultados de su negocio tienen mayor probabilidad de éxito si sus ejecutivos se enfocan a ellos. Al operar vía *outsourcing* algunas actividades no críticas y con alto volumen de transacciones, se logra liberar tiempo a directivos, ejecutivos y gerentes para que puedan dedicarlo a actividades que permitan el cumplimiento de las metas estratégicas establecidas por su dirección general.

Durante las últimas décadas, en nuestro país se han llevado a la práctica actividades que son causantes de la elusión o evasión fiscal, por medio de esquemas que, en la mayoría de los casos, tienen la única finalidad de evitar a toda costa el pago de impuestos en perjuicio del fisco federal, bajo el concepto erróneo de planeación fiscal; decimos que es erróneo, porque una planeación fiscal debe considerarse en forma integral, es decir, que todas las partes involucradas sean beneficiadas (García, 2009).

*Docentes en la Facultad Socio Económico Administrativas de la Universidad Autónoma del Carmen.



Ejemplos de servicios que pueden llevarse como *outsourcing*

- Contabilidad: este servicio abarca registros contables, preparación de estados financieros, declaraciones de impuestos, presupuestos, asesoría contable, fiscal y administrativa etcétera.
- Nóminas: este servicio consiste en el cálculo de cuotas obrero patronales, prestaciones y elaboración de la nomina y cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales.
- Recursos humanos: servicios de selección, capacitación, reclutamiento, planeación y desarrollo de recursos humanos.
- Mercadotecnia
- Centros de contacto o *call centers*: atención a clientes, *marketing* o ventas por teléfono, cobranza, relaciones públicas, telefonía celular o local, etc.

- Cuentas por pagar
- Compras
- Sistemas administrativos
- Sistemas financieros
- Seguridad y vigilancia
- Limpieza
- Servicio de comedores
- Transporte

Por lo general las funciones que se dan en *outsourcing*, son las que tienen las siguientes características, (Brizuela 2007): son relativamente independientes a los procesos centrales, tienen una tecnología rápidamente cambiante, requieren una gran inversión, son servicios especializados y de apoyo, están sujetas a un mercado cambiante, es costoso reclutar, capacitar y retener al personal.

El servicio de *outsourcing* de nóminas es el que más demanda tiene en la actualidad, debido a que ofrecen ventajas administrativas y sobretodo grandes ahorros financieros.

Las sociedades que ofrecen los servicios de *outsourcing* regularmente funcionan como sociedades en nombre colectivo o sociedades cooperativas de producción con las siguientes supuestas ventajas para la empresa y el trabajador (Sánchez 2007):

1. Se incorpora a los trabajadores como socios industriales, es decir, le ofrecen al trabajador independencia patronal.
2. Se ofrecen estrategias fiscales para que el trabajador no se afilie al Seguro Social, INFONAVIT, etcétera.
3. Al integrarse los trabajadores como socios industriales a la *outsourcing*, el patrón ya no tiene la obligación de efectuar el pago de la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa.
4. La *outsourcing* extiende una factura por el importe de la nomina más su comisión y el impuesto al valor agregado, de tal manera que el importe de la factura es completamente deducible, incluso para el Impuesto Empresarial a Tasa Única (IETU) y el IVA es acreditable.
5. La empresa que contrata dichos servicios se obliga a depositar el importe de la factura en la cuenta de la *outsourcing* para que a su vez esta pague a los trabajadores.
6. Se disminuye la carga fiscal, así como la que representa la seguridad social y por consiguiente se disminuyen sus costos.
7. Adicionalmente, dichas *outsourcing* se comprometen a resguardar la seguridad jurídica de las empresas por las contingencias que surjan ya sea por requerimientos o revisiones de las autoridades; es decir, ofrecen a la empresa que ellos se encargaran de plantear y manejar los recursos de defensa ante dichas autoridades.

Puntos para tomarse en cuenta al contratar a un proveedor de *outsourcing*

- La solidez financiera
- Experiencia de la industria
- Evaluar cuales son las necesidades de la empresa
- Investigar quien será el proveedor del servicio
- Corroborar que es un proveedor con procesos de calidad y servicio
- Formar un equipo con la compañía que hará el *outsourcing*, para apoyarlo con el entrenamiento del proceso que realizará

- Definir claramente los indicadores con los que se va medir el servicio o la calidad del producto
- Las mejores prácticas y estándares
- Crear incentivos estrechamente ligados con el pago para incentivar que quien realizará el *outsourcing* esté en condiciones de brindar un servicio de calidad.

Consejos para reducir los riesgos al contratar *outsourcing*

Darío Avalos (2009), opina que hoy la interacción de varias áreas de la empresa se hace fundamental para tratar de mitigar el riesgo al que puede estar expuesta la organización; y al considerar que los siguientes departamentos pudieran participar con actividades específicas, se tendría:

- **Área legal.** Los contratos deben especificar que las compañías de *outsourcing* cumplan con sus obligaciones fiscales, determinar si hay o no dirección, así como el hecho de que los términos y cláusulas estén perfectamente planteados.
- **Área de compras.** Hacer un inventario inicial de todos los contratos para saber en cuáles se tiene el riesgo de ser sujeto obligado y en cuáles se debe buscar un nuevo proveedor.
- **Área de cuentas por pagar.** Verificar antes de hacer el pago que el proveedor cumplió con sus obligaciones.
- **Área de recursos humanos.** Tener un control exacto del nombre y número de empleados que están prestando servicios en la empresa como si fueran empleados de la empresa para tener argumentos en caso de ser requeridos.
- **Área de finanzas.** Cuantificar el riesgo financiero en caso de incumplimiento del proveedor, ya que puede ponerse en riesgo la operación de la empresa.

Ventajas del *outsourcing*

- La administración se despreocupa de sus procesos
- El tercero especializado cuenta con *software* que se adapta a la normatividad vigente y a los requerimientos de información de la empresa
- Permita disponer de servicios de información en forma rápida
- No es necesario invertir en equipos no esenciales para la operación del negocio ni en licencias y actualizaciones de software
- La reducción de puestos por la entrada de nueva tecnología
- Los trabajadores de la compañía pueden dedicar su tiempo al verdadero objeto del negocio
- Ahorros en sueldos de empleados no contratados directamente, así como contribuciones y cuotas del Seguro Social e INFONAVIT, el pasivo laboral por los derechos que se generan por la antigüedad de los trabajadores.

Desventajas del *outsourcing*

- La empresa no adquiere las nuevas tecnologías que permiten innovar los productos y procesos, lo cual puede contribuir a un estancamiento en el nivel de desempeño.
- Pérdida de confidencialidad porque al transmitir la información y

los conocimientos al proveedor, existe el riesgo de que este los utilice para iniciar un negocio propio y convertirse en competidor.

- Falta de experiencia, malos estándares de calidad y desempeño del proveedor del servicio.
- Mala selección del proveedor y altos costos en el cambio de proveedor.
- Incremento de dependencia de proveedores externos.
- No negociar el contrato adecuadamente.
- No lograr los ahorros en los costos, ya que a veces sucede que los costos son más altos que si la empresa realizara ella misma el servicio contratado.

Aspecto legal y fiscal en el funcionamiento de las *outsourcing*

Al ser contratado el servicio de *outsourcing* para cualquier área, este puede ser prestado en las instalaciones de la empresa o desde fuera de las instalaciones de la empresa. Lo más importante es que aquí, en todos los casos van a participar trabajadores que en el primer caso estarían laborando directamente bajo la dirección y supervisión de los directivos de la empresa. Por lo cual existe una relación laboral. Al haber una relación laboral se tiene que cumplir con todas las obligaciones que marca en esta materia el Artículo 123 apartado A o B, (según la empresa sea pública o privada), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo (LFT), la Ley del Seguro Social, la Ley del



INFONAVIT, la Ley del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Ley Estatal de Impuestos sobre Nóminas, la Ley del Impuesto Sobre la Renta y, consecuentemente, con toda la jurisprudencia fiscal, laboral, de seguridad social, etcétera, que -hay que decirlo- es abundante, motivo por lo cual sólo haremos referencia a algunos de los preceptos más importantes en relación de nuestro tema.

Artículos de la Ley Federal del Trabajo que protegen a los trabajadores que presten sus servicios a una empresa por intermediación de una *outsourcing* (Sánchez 2007):

A) El artículo 10 de la Ley Federal del Trabajo define el concepto de patrón al configurarlo con quien utilice los servicios de uno o varios trabajadores, generalizándolo en el segundo párrafo del mismo.

B) En los conceptos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo prácticamente se define a una *outsourcing*, pues esta última es la que interviene aunque indirectamente en la contratación de los trabajadores para prestarle servicio a un patrón.

C) En el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo se elimina como intermediarios a las empresas que contraten trabajos para ejecutarlos con elementos propios, entendiéndose como patrones responsables de cumplir con las obligaciones que se deriven de las relaciones con sus trabajadores y en caso, contrario, los beneficiarios (del servicio de la obra o servicios) serán solidariamente responsables por las obligaciones contraídas con los trabajadores.

En este artículo se establece el riesgo que representa para las empresas el contrato con la *outsourcing*, pues al no cumplir esta última con las responsabilidades de seguridad social y demás, la empresa contratante o beneficiaria será solidariamente responsable de estas obligaciones con los trabajadores pertenecientes a la *outsourcing*.

D) Así también el artículo 14 de la LFT, en su fracción I, establece claramente los derechos de los trabajadores de la *outsourcing*, que serán similares a los de los trabajadores de la empresa contratante.

De lo anterior se desprende que quien pretenda hacer uso de las *outsourcing*, deberá tener mucho cuidado al negociar los términos del contrato.

Reformas a la Ley del Seguro Social

El 9 de julio de 2009 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) una reforma al artículo 15-A de la Ley del Seguro Social (LSS) en la que se adicionan seis párrafos para otorgar el carácter de sujeto obligado a la persona que se beneficie con los servicios prestados por los trabajadores de un *outsourcing* (patrón), en el supuesto de que éste último incumpla con las obligaciones de la LSS. Esta situación únicamente se presentará cuando la empresa beneficiaria de los servicios sea quien indique las instalaciones en que los trabajadores del *outsourcing* prestarán el servicio, los trabajos acordados se presten bajo la dirección del beneficiario, y además en el caso de que el *outsourcing* (patrón) omita el cumplimiento de dichas obligaciones y el IMSS le hubiera notificado previamente el requerimiento correspondiente y éste no lo hubiera atendido (Garduño, 2009).

Con independencia de que más adelante indiquemos el efecto fiscal que tiene la reforma; en primer lugar, hay que mencionar el cambio que existe desde el punto de vista comercial, el cual se resume en que (Davalos, 2009):

- La forma de contratar servicios cambió.
- La evaluación de proveedores hace una gran diferencia al tratar de mitigar el riesgo.
- Los controles administrativos preparan a las empresas para enfrentar una posible responsabilidad generada por el incumplimiento de terceros.

Si se tratara de resumir lo establecido en el artículo 15-A de la citada ley, se tendría: cuando una persona que normalmente se conoce como patrón, por medio de un contrato proporciona trabajadores o sujetos de aseguramiento a un tercero que se denomina beneficiario de los trabajos o servicios, el beneficiario de los trabajos o servicios absorbe las obligaciones de la ley del seguro social, si el patrón no cumple con las mismas en relación con los trabajadores o sujetos de aseguramiento que correspondan (Davalos, 2009).

Ley del Impuesto Sobre la Renta, y otros

En la Ley del Impuesto Sobre la Renta, en el Título IV, de las personas físicas, en el Capítulo I, de los ingresos por salarios, y en general por la prestación de un servicio personal subordinado, se establece las cargas a los contribuyentes que reciben ese tipo de ingresos, que a la vez representan un costo adicional para el patrón. Y en las legislaciones de los estados esta el impuesto sobre nóminas.

En lo respecto a la carga fiscal, la legislación prácticamente no ha cambiado.

Lo que sí sucedió fue que, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) firmó convenios de colaboración con el Instituto Mexicano del Seguro Social y el INFONAVIT, para compartir información y colaborar en la supervisión del cumplimiento de sus obligaciones fiscales y de seguridad social, por parte de las empresas involucradas en contratos de *outsourcing*. Situación que tomó mayor fuerza al entrar en vigor las reformas al Seguro Social del 2009. Donde se subsanaron algunas lagunas legales que eran aprovechadas maliciosamente por los malos contribuyentes en perjuicio del fisco federal, de las instituciones de seguridad social y de los mismos trabajadores.

Asimismo es conveniente mencionar, que en el Anexo 26 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2007, el SAT estableció el criterio no vinculativo 05/ISR Sociedades Cooperativas. Salarios y Previsión Social. Se considera que realiza una práctica fiscal indebida:

- Quien para omitir total o parcial el pago de alguna contribución o para obtener un beneficio en perjuicio del fisco federal, constituya o contrate directa o indirecta a una sociedad cooperativa para que ésta le preste servicios idénticos, similares o análogos a los que sus trabajadores o prestadores de servicios le presten o hayan prestado.
 - La sociedad cooperativa que deduzca las cantidades entregadas a sus socios cooperativistas, provenientes del Fondo de Previsión Social, así como el socio cooperativista que no considere dichas cantidades como ingresos por los que está obligado al pago del ISR.
 - Quien asesore, aconseje, preste servicios o participe en la implementación de cualquiera de las prácticas anteriores.
- Este criterio también es aplicable a las sociedades en nombre colectivo o en comandita simple.



Se les llama como Criterios no Vinculativos, ya que no pueden imponer mayores obligaciones que las contempladas en la Ley, lo cierto es que estos criterios constituyen verdaderas reglas o pautas para las autoridades fiscales encargadas de auditar, revisar y resolver sobre alguna cuestión que se presente en el cumplimiento de sus facultades y que se relacione con alguna situación prevista en los mencionados Criterios no Vinculativos; motivo por el cual se hacen del conocimiento de los contribuyentes para que al tomar decisiones de carácter fiscal sepan cuáles son los inconvenientes que podrían tener, o los riesgos que tendrían que enfrentar.

Conclusión

De las diferentes posibilidades de contratación de *outsourcing* de servicios, las empresas deben elegir las más convenientes con sus recursos y necesidades.

En la actualidad uno de los objetivos más buscados por todas las empresas es mayor eficiencia al menor costo, sin descuidar los estándares de calidad y servicio.

La elaboración del contrato que explique las funciones y responsabilidades de cada parte, la determinación de comisiones por servicio y la confidencialidad en el manejo de la información indicando en el contrato los acuerdos hechos para garantizarla, son aspectos de primordial importancia.

El *outsourcing* es legal, totalmente válido y de gran fortaleza, pero lamentablemente ha sido objeto de abusos por gente sin valores que lo usan para en forma tramposa explotar la necesidad de las personas que

requiera una fuente de trabajo y disfrazan las relaciones laborales negando su existencia o manifestándolas en condiciones diferentes a las que fueron pactadas.

Muchas empresas intentando maximizar sus utilidades a costa de no cumplir con sus obligaciones fiscales, han establecido negocios que no reconocen a sus trabajadores valiéndose de trampas y utilizando la figura del *outsourcing* en forma indebida e ilegal. Las empresas que se presten a participar en actividades ilícitas deberán estar conscientes de que la responsabilidad consecuente podrá incluso privarlos de su libertad ya que el simular y dejar de cumplir con las obligaciones fiscales lesiona al fisco federal (IMSS, INFONAVIT, SAT), a los fiscos estatales en materia del impuesto sobre nóminas, y a la sociedad en general, al no recaudar el gobierno y sus instituciones de seguridad social los ingresos suficientes para cumplir con sus funciones en beneficio de la sociedad, pero sobre todo al trabajador, quien no tendrá la pensión al llegar a su vejez, ni los derechos laborales que se generan por la permanencia (antigüedad en el empleo).

Sin embargo también hay que reconocer que también hay empresas y empresarios que aplican la tan conocida y muy de moda responsabilidad social empresarial y que utilizan el *outsourcing* en la forma correcta, beneficiándose de las ventajas del mismo y cumplen de forma adecuada y razonable con sus obligaciones fiscales, incluso con sus obligaciones que son de carácter social como las cuotas al IMSS y al INFONAVIT, en beneficio de sus trabajadores.

Bibliografía

- Moran Guillermo, Montiel Gustavo, "Servicios de *outsourcing* de nóminas", revista *Contaduría Pública* 419, México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, IMCP, julio de 2007.
- Hernández Fernando, "*Outsourcing*, tendencia para crecer", revista *Contaduría Pública*, México 419, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, IMCP, julio de 2007.
- Arévalo Carlos, "El futuro del *outsourcing*", revista *Contaduría Pública*, México 419, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, IMCP, julio de 2007.
- García María, "El potencial del *business process outsourcing* y los centros de contacto a favor de los resultados del negocio retos y oportunidades para México", revista *Contaduría Pública*, México 419, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, IMCP, julio de 2007.
- Brizuela Mauricio, "*Outsourcing* contable un servicio de valor agregado", revista *Contaduría Pública* 419, México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, IMCP, julio de 2007.
- San Martín Pedro, "*Outsourcing*, revise la salud de su relación de negocios", revista *Contaduría Pública* 419, México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, IMCP, julio de 2007.
- García Jorge, "*Outsourcing*, pasado, presente y futuro", revista *Contaduría Pública* 448, México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, IMCP, Diciembre 2009.
- Sánchez Alfonso, "Las *outsourcing* en México" revista *Prontuario de Actualización Fiscal* No.455, segunda quincena, septiembre 2008, México, Publicaciones PAF, S.A. de C.V.
- Garduño Rocío, "*Outsourcing* y sus beneficiarios", revista *Prontuario de Actualización Fiscal* no. 482, primera quincena de noviembre de 2009, Publicaciones PAF, S.A. de C.V.
- Dávalos Rubén, "Reforma a la Ley del Seguro Social", revista *Contaduría Pública*, octubre 2007
- Ley del Impuesto Sobre la Renta
Ley Federal del Trabajo
Ley del Seguro Social
SAT, Resolución Miscelánea Fiscal para 2007, Diario Oficial de la Federación, 4 mayo 2007.