
LA INCIDENCIA DEL OUTSOURCING CONTABLE EN LAS EMPRESAS

VENTAJAS E INCONVENIENTES

MARÍA TERESA MÉNDEZ PICAZO

Universidad Complutense de Madrid

El outsourcing de un proceso de negocio supone transferir mediante contrato la gestión de una actividad o un proceso de una empresa a otra especializada en la realización de dicha actividad. En la actualidad, el outsourcing está ampliamente extendido, como consecuencia de la mayor complejidad tecnológica y de gestión. En el ámbito de los sistemas de información

ha experimentado un fuerte crecimiento, pero puede decirse que ha resultado especialmente relevante en el caso de los procesos de negocio o BPO (*Business Process Outsourcing*) (Daitiyari *et al.*, 2008).

El outsourcing no es una idea nueva. Se viene practicando de forma más o menos extendida como estrategia de negocios desde mediados del pasado siglo, cuando el desarrollo tecnológico comenzó a ser más rápido y las estructuras empresariales se quedaban rápidamente desfasadas requiriendo continuas actualizaciones, tanto de los activos como del personal, especialmente en aquellas áreas que no constituían la actividad principal de la empresa, pero que eran indispensables para su funcionamiento. Las grandes empresas fueron las pioneras en la implantación de outsourcing, comenzando a utilizarse el término desde los años 80 del pasado siglo.

Sin embargo, conviene destacar que el outsourcing es distinto de la subcontratación, ya que en el caso

del outsourcing el cliente transfiere parte del control operacional al proveedor del servicio, el cual tiene un importante grado de autonomía para llevarlo a cabo, responsabilizándose del mismo, decidiendo la mejor forma de hacerlo al tener un alto nivel de especialización y ofreciendo a su cliente resultados cuya calidad puede ser medida objetivamente.

Por sus especiales características, la contabilidad forma parte de los procesos susceptibles de ser externalizados en la empresa, como la gestión de recursos humanos o las comunicaciones, entre otros.

CARACTERÍSTICAS DEL OUTSOURCING

Cuando las empresas deciden externalizar un servicio o proceso, lo hacen persiguiendo diferentes objetivos, buscando las ventajas que se derivan del outsourcing. Una de las primeras razones se encuentra en la reducción de costes. La mayoría de las em-

presas no están especializadas en todas las actividades que precisan realizar para su funcionamiento, sino sólo en su actividad principal. Eso significa que pueden ser ineficientes en otro tipo de actividades que deben llevar a cabo, para las cuales no tienen personal especializado y que requerirían recursos que la empresa podría dedicar a otras actividades. Externalizar actividades o procesos secundarios posibilita que la empresa se concentre en sus actividades principales, consiguiendo una mayor competitividad en su actividad principal y mayor eficiencia en los procesos objeto de *outsourcing* (Juras, 2008). Cuando una empresa decide contratar un servicio de *outsourcing*, es porque previamente se han considerado y evaluado una serie de aspectos. En primer lugar, se ha identificado y definido el servicio que se desea externalizar y lo que se desea obtener con el *outsourcing*. En segundo lugar, se han determinado las fases que van a seguirse en el proceso, la duración del contrato y el seguimiento y control del servicio. Es fundamental evaluar el impacto estratégico y económico que tiene el *outsourcing* sobre la empresa. Para ello los objetivos deben estar claramente delimitados.

Sin embargo, la reducción de costes y la concentración en actividades críticas del negocio no son los únicos objetivos perseguidos (Duganier, 2008). La externalización de determinados procesos permite a las empresas ser más flexibles ante los cambios de los mercados, permitiéndolas reaccionar antes y obtener ventajas competitivas. Esto se debe fundamentalmente a que pueden disponer de la tecnología más avanzada sin tener que realizar fuertes inversiones y de la información más actualizada y oportuna para tomar decisiones.

Sin embargo, algunas de estas ventajas pueden llegar a convertirse en inconvenientes, ya que en muchas ocasiones, la disminución de los costes no es la esperada, la calidad del servicio prestado puede resentirse frente al que anteriormente prestaba la propia empresa, como en el caso de la atención al cliente, la confidencialidad de la información interna puede verse vulnerada, ya que los empleados que la manejan no pertenecen a la empresa cliente, sino al proveedor, por lo que no sienten ninguna fidelidad por la empresa contratante. Por otro lado, puede conducir a transferir áreas del negocio a empresas situadas en países con costes laborales bajos, llevando a un proceso de deslocalización (Hahn et al., 2009).

Tradicionalmente, las áreas en las que más se ha desarrollado el *outsourcing* han sido las siguientes: recursos humanos, especialmente selección de personal, gestión de nóminas, etc., atención al cliente, soporte técnico y reclamaciones, marketing, finanzas, contabilidad, servicios informáticos, comunicaciones.

CUADRO 1 ACTIVIDADES EXTERNALIZADAS

Mantenimiento	76%
Distribución, logística, transporte	73%
Informática y telecomunicaciones	68%
Recursos humanos	59%
Administración y finanzas	56%
Desarrollo y fabricación de productos	46%
Marketing y comunicación	29%

FUENTE: Ernst & Young *European Outsourcing Survey 2008*.

CUADRO 2 INCREMENTO ESPERADO DE ACTIVIDADES EXTERNALIZADAS

Gestión de nóminas	22%
Contabilidad	20%
Gestión de documentación	19%
Adquisición material de oficina	18%
Gestión de telecomunicaciones	14%
Gestión de staff administrativo	14%
Logística	13%
Catering	13%
Mantenimiento de inmuebles	13%
Operadores telefónicos	13%
Gestión de redes y servidores	12%
Gestión de inmuebles	12%
Gestión de software y hardware	11%
Gestión de compras	11%
Flota de automóviles	10%
Contratación de personal	10%

FUENTE: Ernst & Young *European Outsourcing Survey 2008*.

De acuerdo con la última encuesta europea elaborada por Ernst & Young: *European Outsourcing Survey, 2008*, en la que han participado más de 600 directivos europeos de empresas procedentes de España, Francia, Gran Bretaña, Alemania, Italia y Bélgica, con una facturación superior a los 100 millones de euros, la externalización alcanza altos niveles, como muestra el cuadro 1. Según dicho informe, el 77% de las empresas españolas subcontrata alguna de sus actividades, siendo la media europea del 70%. Asimismo, la expectativa de crecimiento de la externalización de actividades es de alrededor de un 15% de media para los próximos dos años, como puede observarse en el cuadro 2.

EL *OUTSOURCING* CONTABLE †

En el ámbito de la administración y la contabilidad existen una serie de procesos que se repiten recurrentemente en el desarrollo del negocio, (Bolt-Lee y Moody, 2008). Operaciones como el cobro a clien-

tes, el pago a proveedores, la gestión de impagados o la emisión de facturas pertenecen al ámbito administrativo y son objeto de registro contable. Sin embargo, otras actividades también relacionadas, como el cálculo de impuestos o el archivo, pueden externalizarse (cuadro 3).

La externalización de estos procesos relacionados con el área contable tiene una serie de ventajas visibles, en gran medida comunes al resto de procesos susceptibles de ser externalizados (Keenan, 2009).

En primer lugar, puede lograrse una reducción significativa de los costes en que incurre la empresa en este área, que se ve potenciada por las singulares circunstancias por las que está atravesando la normativa contable. Debido al creciente proceso de armonización internacional, las empresas encuentran dificultades para mantener personal especializado en tareas administrativo-contables con el grado de formación necesario. En este momento, coexisten diferentes normativas contables que afectan no sólo a la forma de elaboración y presentación de la información, sino a su propia concepción y a los objetivos que persigue. Cada país tiene su propia normativa, y la cotización en distintos mercados regulados conlleva en ocasiones la reelaboración de estados financieros bajo normas contables diferentes, lo cual exige una permanente actualización debido a que además dichas normativas son cambiantes, ya que la tendencia es a una armonización que evite las reelaboraciones, proceso que está en marcha, pero que no es fácil ni rápido.

En el caso concreto de España, la aprobación del nuevo Plan General de Contabilidad y el Plan General de Contabilidad para PYMES en 2007 ha supuesto un cambio importante que debe ser asumido por las empresas, que necesariamente incurrirán en mayores costes para formar al personal en la nueva normativa.

Por otro lado, los grupos que cotizan en mercados regulados están obligados a elaborar sus estados financieros consolidados bajo normativa internacional desde 2005, si bien los estados financieros individuales de las empresas que componen el grupo se realizan según la normativa española. Todo esto supone gran complejidad y requiere formación continua. En estas circunstancias, la externalización de todo el proceso conllevaría una serie de ventajas, ya que por un lado, la empresa contrataría un proveedor con personal altamente cualificado, y por otro, el coste sería inferior al que le supondría realizar este proceso por sí misma.

Debido a ello, aumentaría la eficiencia y obtendría una información más oportuna, transparente y rele-

CUADRO 3 PROCESOS CONTABLES EXTERNALIZABLES

Registro en libros
Inventarios
Facturación
Conciliación bancaria
Nóminas
Elaboración de cuentas anuales
Contabilidad de gestión
Análisis económico-financiero
Declaraciones de impuestos
Elaboración de presupuestos
Planificación tributaria
Auditorías
Archivo de documentación contable
Otras

FUENTE: Elaboración propia.

vante. Sin embargo, no todo son ventajas. Dadas las especiales características del proceso contable, la externalización del mismo conlleva riesgos importantes. En este sentido, la principal dificultad reside en la confidencialidad de la información que se maneja, ya que existe el peligro de que caiga en manos de empresas competidoras, con el consiguiente perjuicio que ello ocasionaría. Por otro lado, reducir costes en este ámbito supone prescindir de personal experto en información contable, que es necesario en el proceso de toma de decisiones, con la consiguiente pérdida de conocimiento por parte de la empresa.

CONCLUSIONES ↓

Ante un panorama económico caracterizado por la crisis, las empresas buscan mecanismos que mejoren su competitividad para sobrevivir. La reducción de costes y la especialización en las áreas críticas del negocio son dos factores clave en esta carrera por la supervivencia. Pero encontrar quien realice mejor y más barato las tareas secundarias pero imprescindibles de la empresa es una labor compleja que debe ser estudiada con detenimiento, porque los inconvenientes de su realización pueden llegar a superar sus ventajas. En el ámbito de la contabilidad el grado de externalización es creciente. Sin embargo, la información contable, por lo que representa y el uso indebido que puede hacerse de ella, es un proceso que de ser externalizado requiere un control exhaustivo que impida la pérdida de confidencialidad, que supondría un grave perjuicio para la empresa.

Por otro lado, la ausencia de personal altamente cualificado en contabilidad y finanzas que pertenez-

ca a la propia empresa y que conozca el negocio y sus particularidades, puede provocar el incumplimiento del objetivo que tiene la información contable de reflejar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa, y de este modo los usuarios de la información contable también se verían perjudicados en su toma de decisiones respecto a la misma.

BIBLIOGRAFÍA

BOLT-LEE, C; MOODY, J. (2008): «Highlights of Accounting Systems Research» *Journal of Accountancy*, Vol. 206, nº 6, diciembre, pp.86-88.

DAITYARI, A, SAINI, A. Y GUPTA, R (2008): «Control of Business Process Outsourcing Relationships», *Journal of Management Research*, Abril, Vol. 8 nº 1, pp. 29-44.

DUGANIER, B (2005): «Finance and Accounting Outsourcing can Improve Control» *Bank Accounting & Finance*, Junio, vol.18 nº4, pp. 39-42.

EUROPEAN OUTSOURCING SURVEY (2008): Ernst & Young.

HAHN, E.D., DOH, J.P. Y BUNYARATAVEJ, K. (2009): «The evolution of risk in information systems offshoring: the impact of home country risk, firm learning, and competitive dynamics», *MIS Quarterly*, Vol. 33 No. 3, septiembre, pp. 597-616,

JURAS, P.E.(2008): «The hidden costs of outsourcing», *Journal of Corporate Accounting & Finance* (Wiley), Sep/Oct, Vol. 19, nº 6, pp. 7-15

KEENAN, G (2009): «Reasons to outsource», *CAmagazine*, Vol. 142, nº 4, mayo, p.30.