


# Los diez mitos de la tecnología de nómina global

---

“La tecnología de nómina global” - escucho muchas promesas que hace la industria para lo que es un concepto imaginario. Ha avanzado significativamente en los últimos años, en especial con los avances de la tecnología y las soluciones basadas en la nube. No obstante, en última instancia, la tecnología no puede hacer todo.



Somos parte de un negocio de personas y la tecnología depende, en gran medida, de la capacidad de los individuos para tomar decisiones estudiadas y oportunas e ingresar datos con precisión.

Es por ello que recopilé mis diez mitos principales de la tecnología de nómina: los conceptos erróneos, los comentarios inexactos o las amplias opiniones que escucho de los competidores, los proveedores de tecnología e incluso, en algunas ocasiones, de los clientes.

## Mito 1: “El costo de la nómina está disminuyendo”

Este es un gran mito en la actualidad. Existen numerosas afirmaciones de que este debe ser el caso. ¿La inteligencia artificial y la automatización de procesos robóticos deben, ciertamente, reducir el costo directo del procesamiento de la nómina?

Pero el procesamiento es solo una parte de un servicio o una solución de nómina.

Un aumento significativo en los requisitos de cumplimiento que surgen de la nueva legislación que entra en vigor en todo el mundo está aumentando los costos de la nómina. Las empresas internacionales tienen que invertir más que nunca en un control mucho mayor en áreas como la nómina, mejorando la gestión desde una perspectiva de riesgo.

Por un momento, los avances tecnológicos lo ponen a la vanguardia, y al siguiente, las nuevas normas y regulaciones lo dejan rezagado. Los reguladores tienden a darle tiempo para adaptarse, pero es un proceso continuo de adaptación, lo que supone aún más presupuesto.

Una mejor tecnología significa mejores datos para las compañías y sus proveedores. Pero también significa mejores datos para los reguladores. Esto podría significar una mayor probabilidad de multas o incluso acciones legales si la nómina no está en cumplimiento. Tomar atajos en el *software* de nómina que no respalda el cumplimiento puede resultar muy costoso.

*La realidad: el costo real de la nómina probablemente no disminuya ni aumente en general.*

## Mito 2: “Un solo modelo de servicios no se adapta a todos”

Existe una opinión generalizada de que estandarizar procesos y procedimientos, combinados con economías de escala, siempre reduce el costo de la prestación de servicios. De hecho, hace aproximadamente una década, los Centros de Servicios Compartidos (SSC, en inglés) estaban de moda.

En la actualidad, podemos ver cuántos de estos proyectos de SSC fallan. ¿Por qué? Por la complejidad en la prestación de la nómina global. Las empresas no tienen necesidades homogéneas. Las habilidades del idioma local y el conocimiento específico de las jurisdicciones locales difícilmente son “aspectos deseables”, si es que alguna vez lo son.

Lo que funciona mejor para la mayoría de las compañías globales hoy en día es un modelo combinado. Esto podría combinar SSC para ubicaciones de gran volumen, con Centros Regionales de Entrega (RDC, en inglés) y Centros de Excelencia (CoE, en inglés) que brindan habilidades y experiencia lingüística más localizada en regiones que requieren un toque mucho más grande que el que los SSC pueden proporcionar.

*La realidad: no hay un “solo modelo que se adapta a todos” cuando se trata de los modelos de prestación de servicios de nómina.*

## Mito 3: “Los sistemas globales de gestión de recursos humanos asisten a las necesidades de nómina”

Muchas compañías hicieron grandes inversiones para trasladar sus sistemas locales de gestión de capital humano (HCM, en inglés) a la nube. Cada vez más, escucho afirmaciones de que estas plataformas pueden satisfacer las necesidades globales de nómina.

Las soluciones basadas en la nube son buenas para capturar datos maestros a través de sistemas de autogestión para empleados y gerentes. Sin embargo, los sistemas locales tradicionales tendían a estar altamente configurados y altamente personalizados a las necesidades locales. Capturaron más datos locales de nómina que las soluciones actuales basadas en la nube.

Para evitar esto, los proveedores globales de servicios de nómina como Tmf Group crearon tecnología de *middleware* segura para interactuar con las soluciones locales de nómina, proporcionando el conjunto de datos completo, listo para el procesamiento local. De hecho, nuestra solución es lo suficientemente flexible para que los clientes continúen usando los sistemas locales mientras buscan soluciones en la nube.

*La realidad: el middleware global generalmente se necesita para permitir un control y una visibilidad suficientes sobre los servicios de nómina locales.*

### Mito 4: “El objetivo es alcanzar los altos niveles de estándares repetitivos”

Existe una opinión generalizada de que la estandarización puede ofrecer un enfoque coherente en todos los países. La promesa es la eficiencia empresarial y un modelo de negocios repetitivo que se puede implementar a nivel global.

Sin embargo, el gran desafío con la nómina global es que las variaciones y diferencias de los países locales pueden ser significativas, representando desde tan solo el 5% de los datos generales de la nómina, y alcanzando el 40%.

La dificultad para satisfacer las desviaciones de un “estándar” es que resulta en un trabajo adicional, con consecuencias para la automatización, lo que resulta en soluciones e intervención manual. Un solo modelo rara vez se ajusta a todos.

Para cumplir con los requisitos locales, las organizaciones globales están mejor atendidas mediante la implementación de un enfoque coherente con la “flexibilidad” local en lugar de los estándares. Esto incluye garantizar que las listas de control en los hitos claves capturen los requisitos locales del país.

*La realidad: un modelo no sirve para todos. Busque la coherencia del enfoque en lugar de hacer cumplir los estándares.*

### Mito 5: “Deberíamos poder tener una única plataforma de tecnología de nómina global”

Mi respuesta habitual a este mito es “¡Si así fuera!”

Puede haber un grupo pequeño de compañías multinacionales, con al menos varios miles de empleados en cada país en el que operan, para las cuales una tecnología de nómina global puede entregar una nómina estándar y compatible en todas partes.

Pero la realidad para la mayoría de las empresas es que implementar, prestar y mantener dicha plataforma sería extremadamente costoso.

Incluso para las compañías más grandes, un enfoque combinado es más habitual. Pueden manejar la nómina utilizando una gran plataforma de Gestión de Recursos Empresariales (ERP, en inglés) en algunos países, complementada por plataformas más pequeñas de proveedores regionales o locales más adecuadas para las necesidades de los países con menos empleados.

Este es el modelo que domina el mercado hoy.

El truco consiste en trabajar con proveedores que se tomen el tiempo para comprender completamente las necesidades comerciales de una organización a nivel mundial para formular el modelo operativo más apropiado. La realización de la debida diligencia en los potenciales proveedores es esencial. Vale la pena ver demostraciones de proveedores, conversar con otros miembros de la Asociación Global de Nómina y, por supuesto, con su propio personal.

*La realidad: la tecnología de “un modelo que se adapta a todos” es costosa y muy difícil de implementar en una huella global muy variable.*

### Mito 6: “El inglés es el idioma estándar global en la nómina”

Es conveniente suponer que el inglés se habla con fluidez en todas partes. No obstante, el personal local de habla inglesa que cuente con la experiencia de nómina local requerida es muy importante. Es aún más desafiante contratar equipos con una variedad suficiente de habilidades lingüísticas en los SSC y RDC que cuentan con empleados en varios países.

En TMF Group, sabemos que si bien el inglés es el idioma más común a nivel mundial, los idiomas locales son imprescindibles.

Si alguna vez realiza un taller de nómina en un país donde el inglés no es el idioma dominante, comenzarán y cerrarán el taller hablando en inglés, pero la mayoría de las discusiones se llevarán a cabo en los idiomas locales. Esto sucede con frecuencia dado que no se espera, o no se necesita, que el personal de nómina que trabaja con el cliente hable inglés, mientras que muchos proveedores no invertirán en la contratación de personal de nómina junior que sea multilingüe.

*La realidad: para las comunicaciones globales, el inglés puede ser la lengua franca de los negocios, pero el pragmatismo es clave. Las soluciones de nómina deben incluir capacidades de idioma local.*

### Mito 7: “La presentación de informes globales es fácil”

Con las herramientas de presentación de informes de hoy, puede pensar que la capacidad de entregar informes globales que se pueden filtrar por nivel de país sería sencilla. Nuevamente, mi respuesta es “¡sí así fuera!”

La barrera más obvia para la presentación de informes globales es que las soluciones globales de las organizaciones se basan en múltiples tecnologías: múltiples sistemas para ERP, HCM, nómina, tiempo y asistencia.

Extraer y recopilar datos de estas fuentes es un desafío de integración significativo. Las capacidades de las diferentes tecnologías pueden restringir la facilidad de extracción y la oportunidad de producir informes útiles. Es muy poco probable que la presentación de informes se haga “en tiempo real”: serán una instantánea de un determinado momento.

De nuevo, vale la pena ser realista sobre lo que se puede lograr y comprender el esfuerzo que implica lograr el nivel de detalle deseado.

Las empresas deben contar con un equipo que se dedique a entregar, mantener, monitorear y esté al tanto sobre las tecnologías de almacenamiento de datos para ayudar a impulsar las mejoras en la presentación de informes globales, a través de informes electrónicos visuales o tableros.

*La realidad: la presentación de informes globales requiere un trabajo de integración significativo y una visión realista de lo que se puede lograr.*

### Mito 8: “La tecnología por sí sola puede brindar un servicio”

La tecnología es vital para entregar una nómina precisa y oportuna, pero siempre hay un “pero”. Cuando un proceso integral como la nómina está totalmente automatizado, siempre existe el riesgo de imprecisión. La nómina se basa principalmente en múltiples datos y el momento de su disponibilidad. Incluso un error menor al ingresar datos puede desechar la nómina de manera significativa. Es por eso que necesita una combinación de personas que usen tecnología e informes para obtener los resultados correctos.

Dada la sensibilidad alrededor de la nómina, nadie automatiza completamente el proceso integral sin las verificaciones, controles y balances adecuados para garantizar la precisión y el cumplimiento. Y todo esto requiere cierto grado de intervención humana.

La intervención manual en hitos claves es fundamental para minimizar los riesgos de la automatización. Esto incluye cuestiones tales como las verificaciones de las variaciones, las revisiones por parte de varias personas y los controles auditados para garantizar el cumplimiento.

En TMF Group, realizamos verificaciones de control según el estándar ISAE3402 en todos los países donde brindamos servicios de nómina.

*La realidad: todavía necesitamos el toque humano. El uso de la tecnología por sí solo corre el riesgo de contar con imprecisiones e incumplimiento.*

### Mito 9: “El Software como un Servicio (SaaS) es un servicio completo”

SaaS ha sido fundamental para mejorar la autogestión de empleados y gerentes en los últimos años. Sin duda, proporciona una forma rápida y de menor costo para mejorar la participación de los empleados.



Sin embargo, con frecuencia, las soluciones SaaS no ofrecen lo que se esperaba, solo surgen obstáculos después de la implementación. Por ejemplo, el ancho de banda de la línea de comunicación y el tiempo de inactividad de la red pueden tener un impacto significativo en el rendimiento y la experiencia del usuario.

Y todavía hay un costo de personas para la prestación de servicios. La autogestión puede permitir que sus equipos de servicio administren la calidad de los datos a un costo menor. Sin embargo, estos equipos operativos aún necesitan personal para validar y controlar los procesos en intervalos clave. Sin intervención humana, automatizar algunos de estos procesos a través de SaaS puede ser de alto riesgo, creando altos niveles de error.

También puede haber costos ocultos, como resultado de las restricciones de accesibilidad, las limitaciones del usuario, el cifrado de datos en tránsito y en reposo y los requisitos de mantenimiento y prueba.

Una vez más, las empresas realmente necesitan comprender la necesidad comercial y llevar a cabo una investigación completa de las verdaderas capacidades del proveedor de SaaS. Si están satisfechas, deben hacer lo único que muchas organizaciones no pueden hacer al implementar SaaS: implementar un plan de comunicaciones formal para que la participación de los empleados no se vea afectada.

*La realidad: SaaS requiere mucho esfuerzo para implementarse con éxito y, aun así, pueden surgir limitaciones imprevistas.*

## Mito 10: “Los Centros de Servicios Compartidos, los Centros Regionales de Entrega y los Centros de Excelencia son todos lo mismo, ¿no?”

Por último, pero no menos importante: los SSC, RDC y CoE. ¿Qué son? ¿Cómo se diferencian? Si bien, en principio, tienen como objetivo ofrecer el mismo resultado y beneficio comercial, satisfacen necesidades muy diferentes. Nuevamente, todo se reduce a la realidad de que un modelo no sirve para todos.

Entonces, ¿cómo acomoda la diversidad cultural de un cliente dentro de un modelo de servicio eficiente?

Veo que la mayoría de las compañías se están cambiando a un modelo de entrega de nómina que combina estos enfoques. Incluso cuando dos empresas se ven muy similares, sus requisitos de nómina suelen ser muy diferentes.

Como parte de este modelo combinado, *el front office y back office* están evolucionando. La interacción con el cliente se gestiona a través de una estructura de oficina local o regional para reflejar la diversidad cultural en el *front end*, con la actividad transaccional centralizada o regionalizada en una ubicación rentable para el *back end*.

Una vez más, la estrategia operativa siempre se reduce a comprender el modelo de negocios de una organización y considerar las fortalezas y debilidades de cada opción al ejecutarlo.

*La realidad: los SSC, los RDC y los COE deben cumplir roles distintos. Es muy probable que un enfoque combinado para la prestación de servicios de nómina se ajuste a las necesidades individuales de una organización.*

En última instancia, cuando se trata de tecnología de nómina global, se trata de datos. Los datos deficientes o faltantes son la ruina de la vida de cualquier proveedor de servicios de nómina. Solo los datos de alta calidad pueden ofrecer precisión, puntualidad y cumplimiento de la nómina, una necesidad para todas las organizaciones.

También confiamos en los datos para obtener información. Los datos deficientes conducen, en última instancia, a tomar malas decisiones en todos los ámbitos de la vida empresarial. La nómina no es diferente.

Lograr el equilibrio correcto entre la tecnología de nómina y la compleja intervención humana es la respuesta en todos los aspectos.

**Autor: Mark Kimberling**  
**Director Global de Operaciones de RR. HH. y Nómina de TMF Group**

**Sus empleados son quienes hacen funcionar su negocio. Es por eso que prestamos servicios de RR. HH. y nómina para usted a medida en todo el mundo.**

Más de 9.000 entidades a nivel global confían en nosotros para gestionar el pago de solo uno o dos empleados o miles de ellos a través de una huella compleja y en total cumplimiento. Contamos con aproximadamente 1.500 expertos en gestión de nómina y ciclo de vida del empleado a nivel local en más de 80 jurisdicciones, hablamos los idiomas locales con fluidez y conocemos las regulaciones locales. Y somos un único punto de contacto para usted.

**Contáctenos hoy.**

## Un mundo de servicios locales

TMF Group es una empresa multinacional global independiente valuada en EUR 2 mil millones, con 7.800 expertos internos en más de 80 jurisdicciones. Brindamos una amplia cartera de servicios consistentes, integrados pero localizados que, además de ofrecer servicios de contabilidad e impuestos, abarca servicios de recursos humanos y nómina, secretariado corporativo y cumplimiento regulatorio. Nuestras soluciones de consultoría brindan una rápida respuesta y apoyan proyectos transfronterizos grandes y pequeños, en cada etapa, en todas nuestras disciplinas y en todos los mercados.

Si usted opera a través de una o varias fronteras, con algunos empleados o miles de empleados, contamos con todo el soporte flexible, coordinado y esencial que necesita para abrirse a nuevos mercados, construir negocios sólidos y mantenerse ágil, eficiente y con buena reputación en todas partes.

Es por eso que más del 60% de las compañías de Fortune Global 500 y FTSE 100, y casi la mitad de las principales 300 firmas de capital privado nos eligen.

**[www.tmf-group.com](http://www.tmf-group.com)**

**TMF**  
GROUP

Alcance global  
Conocimiento local

### Declaración de responsabilidad.

Si bien hemos tomado medidas razonables para proporcionar información precisa y actualizada en esta publicación, no ofrecemos ninguna garantía o representación, expresa o implícita, a este respecto. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. La información contenida en esta publicación está sujeta a cambios en la legislación (fiscal) en diferentes jurisdicciones en todo el mundo. Ninguna de las informaciones contenidas en esta publicación constituye una oferta o solicitud de negocios, una recomendación con respecto a nuestros servicios, una recomendación de participar en cualquier transacción o de comprometerse como asesor legal, fiscal, financiero o contable. No se debe tomar ninguna medida sobre la base de esta información sin antes buscar asesoramiento profesional independiente. No seremos responsables de ninguna pérdida o daño que surja como resultado de su uso o dependencia en la información contenida en el presente documento. Esta es una publicación de TMF Group B.V., P.O. Box 23393, 1100 DW Amsterdam, Países Bajos (contact@tmf-group.com). TMF Group B.V. forma parte de TMF Group, que comprende varias empresas en todo el mundo. Una empresa del grupo no es un agente registrado de otra empresa del grupo. Una lista completa de los nombres, direcciones y detalles del estado regulatorio de las empresas está disponible en nuestro sitio web: [www.tmf-group.com](http://www.tmf-group.com). © Mayo 2020 TMF Group B.V.