

# **CÁLCULO DE LOS COSTOS DE PERSONAL Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS**

Eduardo Alberto Rivas Robalino<sup>1</sup> , Jorge Fernández Ronquillo<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ingeniero en Estadística Informática 2000

<sup>2</sup> Director de Tesis, Ingeniero Eléctrico, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 1985, Master en Administración de Empresas ESPAE, Escuela de Postgrado de Administración de Empresas, Profesor de la ESPOL desde 1983.

## **RESUMEN**

En su primera parte se exponen los principios fundamentales del ámbito salarial, así como la importancia y ventajas que tiene el desarrollo de esta tesis, además se presentan todos los sectores definidos dentro del área de servicios según las tablas sectoriales.

En su segunda parte se presenta la definición, características y clasificación de las empresas de servicios haciendo énfasis en como estas afectan a la economía ecuatoriana mediante el análisis del Producto Interno Bruto por sectores del área de servicios, así mismo se adjuntan las principales empresas ecuatorianas en estos sectores.

Posteriormente se muestra como se debe realizar el ingreso de datos y especificaciones en el sistema, y se da una completa guía acerca de todos los elementos que conforman el software desarrollado, así como una detallada explicación de cada uno de ellos y sus diferentes utilidades. Además se explica breve pero consistentemente como se calcula el impacto económico que tienen los sueldos de los trabajadores dentro de la empresa.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo trata del desarrollo de un software empresarial que permita el rápido y eficiente cálculo de costos de personal dentro de una empresa de servicios, así como el impacto económico que tiene este rubro en dichas empresas. Se considera de gran importancia para este tipo de empresas, ya que son precisamente en ellas en las que el costo de personal tiene gran representatividad, debido a que el factor humano es indispensables en la distribución y venta de servicios.

Para el desarrollo de dicho software se utilizaron los puestos de trabajo y sus correspondientes códigos que están definidos en las tablas sectoriales para las cuatro áreas generales que intervienen en el sector de servicios. En el cálculo de remuneraciones finales que reciben los trabajadores intervienen dos elementos bases que son el salario mínimo vital y el salario mínimo sectorial, el cual es precisamente establecido en las tablas sectoriales. Además para el cómputo de remuneraciones se aplica todas las leyes vigentes al respecto.

El sistema cuenta además con un simulador el cual permite la estimación de costos de personal, ante la aparente reforma o reformas dentro del régimen salarial y laboral, esto es el aumento de uno o todos los factores que intervienen en el cálculo de remuneraciones finales que perciben los trabajadores y empleados ecuatorianos.

# **CONTENIDO**

## **EMPRESAS DE SERVICIOS**

La empresa debe ser una asociación de personas que colaboran entre sí con objeto de producir con su trabajo un servicio determinado. Siendo la célula básica de la estructura económica, debe la empresa someterse dentro de sus actividades al objeto esencial de la economía, que es el de satisfacer las necesidades reales de todos mediante la mejor utilización de sus medios dentro de unos planes que han sido elaborados democráticamente.

Existen dos partes que están involucradas en el aprovisionamiento de un servicio. La primera es en sí la empresa o compañía que ofrece el servicio, la segunda es el cliente o consumidor que requiere satisfacer una necesidad o requerimiento mediante el uso del servicio ofrecido.

**Características del sector de servicio.-** El sector de servicio posee ciertas características que lo diferencian del sector de producción, estas diferencias básicas son las siguientes:

1. Un servicio consiste en componentes tangibles e intangibles.- En la distribución de un servicio se ven involucrados factores materiales o tangibles, así como factores intangibles como un trato cordial, una sonrisa, un gesto amable, etc. los cuales tienen un peso importante en el momento en el que un cliente decide adquirir dicho servicio.
2. Un servicio no puede ser almacenado, si no es usado, este se pierde.- Cuando una empresa ofrece un servicio este debe ser utilizado y aplicado en el momento por el cliente, ya que al no tratarse de un bien material, este no tiene la facultad de mantenerse en el tiempo, además hay que recalcar que cuando se ofrece un servicio este es para llenar un necesidad específica e inmediata del demandante o cliente.
3. Tanto los productores como los consumidores están involucrados con la distribución del servicio.- En el ofrecimiento, y distribución de un servicio tanto la persona o personas que ofrecen esos servicios como quienes lo demandan se encuentran en total contacto personal y su interrelación es vital para la aceptación que tenga dicho servicio.
4. Un servicio no puede ser revendido.- Debido a que se trata de un bien intangible, un servicio no puede ser sometido a una segunda venta o adquisición, además al ofrecer un servicio este se hace para llenar las expectativas de un determinado cliente y el cumplimiento y satisfacción que tenga el cliente es de carácter personal.
5. Las especificaciones formales no son necesariamente dadas por el consumidor. En efecto en las áreas de servicios comunales y personales dichas especificaciones son dictadas por leyes.- Cuando la distribución de un determinado servicio afecta grandes cantidades de personas y estos servicios son considerados de primera necesidad, como la educación, salud, servicios públicos, etc., estos deben someterse a normas legales que son las que regulan y controlan los requerimientos y especificaciones que deban cumplir estos servicios, buscando siempre el bienestar general de la sociedad.

6. La satisfacción del cliente al recibir un servicio es difícil de cuantificar, esto se debe a que existen componentes del comportamiento humano que están involucrados con la distribución de un servicio.- En efecto, existen factores intangibles que influyen la distribución de un servicio, como son la actitud y las características del comportamiento personal del proveedor y del cliente, el rechazo de un determinado servicio puede ser consecuencia de uno de estos factores, como son la amabilidad, cordialidad, honestidad, veracidad, etc., esto dependerá exclusivamente de la percepción que tenga el cliente.

**Clasificación.-** Debido al gran número de áreas que abarcan las industrias de servicio, el I.E.S.S. mediante las tablas sectoriales agrupa en cuatro categorías generales a los cuatro mil quinientos ochenta y dos puestos de trabajo definidos y establecidos en el sector de servicios actualmente. El propósito de esta clasificación es el de agrupar a los diferentes géneros de empresas de acuerdo a características semejantes o relacionadas entre sí, facilitando de esta manera la búsqueda de información correspondiente para efectos de consultas, estudios o actualizaciones que se deseen realizar. Estas cuatro categorías generales son:

- Comercio al por mayor y al por menor, restaurantes y hoteles.
- Transporte, almacenamiento y comunicaciones.
- Establecimientos financieros, seguros y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

## **DEFINICIONES**

**Salario Mínimo Básico.-** El salario mínimo básico es el monto mínimo que un trabajador o empleado debería recibir para cubrir sus gastos más elementales e indispensables como son alimentación y vivienda. Debe ser obligación de todos los empleadores o patronos el de garantizar a todos y cada uno de sus trabajadores la posibilidad de proveer su subsistencia y la de su familia, y de alcanzar un nivel de vida acorde con el desarrollo de la civilización.

**Salario Mínimo Vital.-** El salario mínimo vital ( S.M.V.) es un monto establecido que se utiliza como factor para el cálculo de remuneraciones, beneficios sociales y otros valores que se contemplan dentro del derecho laboral. Según la Resolución N° 16 del Consejo Nacional de Salarios publicada en el Registro Oficial del 2 de julio de 1998, el salario mínimo vital vigente desde el 1<sup>ero</sup> de julio de 1998, se fija en cien mil sucres para todos los trabajadores en general y cincuenta y dos mil sucres para los empleados del servicio doméstico.

**Salario Mínimo Sectorial.-** El salario mínimo sectorial es el precio de la fuerza de trabajo que se determina para cada puesto de trabajo definido dentro de las tablas sectoriales, es decir, es un monto que debe pagarse como mínimo a cada trabajador según el trabajo que desempeñe, sin contar con el resto de remuneraciones adicionales y beneficios sociales a los que también tienen derecho los trabajadores y empleados ecuatorianos.

**Diferencia entre sueldo y salario.-** Si bien es cierto que sueldo y salario son conceptos afines, ambos son una remuneración o gratificación la cual puede ser monetaria o en especies que se otorga como paga a una persona por los servicios o

trabajos que esta preste a una empresa, la diferencia radica en que el sueldo es un monto fijo establecido previo acuerdo de las partes involucradas, empleador - empleado, pagado mensualmente; mientras que el salario es un valor que se cancela a trabajadores o empleados por servicios que son más bien de carácter temporal generalmente horas.

El sueldo de un trabajador además se compone de remuneraciones adicionales y beneficios sociales, los cuales son los siguientes:

**Remuneraciones.-** Según el artículo 95 del código del trabajo, se entiende como remuneración todo lo que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que percibiere por trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios, el aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cuando la asume el empleador, o cualquier otra retribución que tenga el carácter normal de la empresa, industria o servicio.

Las remuneraciones que se contemplan en el derecho laboral de los trabajadores ecuatorianos son:

- Decimotercera remuneración.
- Decimocuarta remuneración.
- Decimoquinta remuneración.
- Decimosexta remuneración.

**Beneficios de Orden Social.-** Los beneficios de orden social se refieren a todo tipo de especies, servicios y principalmente dinero que un trabajador recibe como parte adicional de su sueldo. En el Ecuador los beneficios de orden social no tienen el carácter de remuneración por lo que no se toman en consideración para el pago de aportes al IESS, ni para determinar el fondo de reserva, así como vacaciones, jubilaciones, horas suplementarias y extraordinarias, ni indemnizaciones de carácter laboral. Además tampoco forma parte del cálculo de porcentajes sobre utilidades, viáticos, subsidios ocasionales, décimos o sobresueldos.

Los beneficios de orden social a los que tienen derecho los trabajadores ecuatorianos son:

- Compensación por el incremento del costo de vida.
- Bonificación complementaria.
- Compensación por transporte.

**Unificación Salarial.-** La unificación salarial no es otra cosa que la suma de cuatro elementos que forman parte del sueldo al que tienen derecho los trabajadores. El objetivo de esto es reducir la complejidad en el cálculo de salarios. Los rubros unificados son:

- Decimoquinta remuneración.
- Decimosexta remuneración.
- Bonificación complementaria.
- Compensación por transporte.

## SOFTWARE EMPRESARIAL

El software desarrollado tiene como objetivo principal brindarle a los administradores de empresas dedicadas a ofrecer servicios una herramienta eficiente y eficaz que les permita llevar un control de todos aquellos costos en los que incurren por concepto de pago a trabajadores y empleados, sean estos remuneraciones, beneficios sociales, etc.. Se considera que este sistema es de mucha utilidad para este tipo de empresas, ya que es precisamente en las empresas de servicio en donde el costo de sueldos y salarios de trabajadores representa el rubro más significativo.

El sistema maneja una tabla en la misma que se encuentra la codificación de todos los puestos de trabajo definidos en el sector correspondiente a empresas de servicio, así como sus respectivos sectores específicos y generales. Además aquí se encuentran los valores de los diferentes factores que intervienen en el cálculo del sueldo o salario total que recibe un empleado, estos son el sueldo base, las remuneraciones, los beneficios sociales, el aporte al I.E.S.S. El sistema comprende los siguientes procesos:

- ◆ Ingreso de datos.
- ◆ Consulta salarial según el puesto de trabajo.
- ◆ Cálculo de roles de pago de empleados.
- ◆ Simulación de cálculo de roles de pago de empleados.
- ◆ Impresión de nóminas, roles y consultas.



FIGURA 1. Pantalla Principal

**Consultor Individual:** Permite realizar consultas de costos de cada uno de los trabajadores según la definición de puestos de trabajos desarrolladas en las tablas

sectoriales. En ella se muestran todos los rubros que componen el sueldo de un trabajador, así como sus respectivos valores.

**Consultor Empresarial:** En él se pueden realizar cálculos de nóminas de sueldos y salarios de trabajadores, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y a la definición de puestos de trabajo de las tablas sectoriales.

**Simulador:** El simulador empresarial que posee el sistema constituye una herramienta la cual le permite al empresario estudiar los cambios que ocurrirían de realizarse reformas de índole salarial con la expedición de leyes correspondientes.

Las reformas salariales a las que se hace alusión son variaciones en los distintos parámetros que intervienen de manera directa en el cálculo o suputación de las remuneraciones finales que debe recibir un trabajador, estos parámetros son:

- Salario mínimo vital.
- Compensación por el incremento del costo de vida.
- Bonificación complementaria.
- Tarifa de transporte

Por lo tanto el software permite manipular estas variables de manera separada o en conjunto a fin de mostrar cuales son los cambios producidos y ver como se reflejan dichos cambios en relación al volumen de ventas de la empresa.

**Volumen de ventas:** El ingreso del volumen de ventas es de mucha importancia ya que es el dato a través del cual se puede analizar y determinar el impacto económico que tiene un determinado rubro en la empresa. En este caso lo que se desea es determinar el impacto que tienen los roles totales de pago a trabajadores dentro de una empresa.

Debemos notar que en el caso de empresas de servicio el costo más representativo es precisamente el de empleados, ya que ese tipo de empresas no incurren en mayores gastos de materia prima y otros insumos necesarios en la producción de bienes. Así mismo, en las empresas de este tipo el mayor ingreso es el que perciben por la venta del servicio ofrecido. Se considera por parte de todos los administradores que es de enorme y vital importancia realizar este estudio ya que les permite tomar acciones correctivas de tipo laboral a tiempo como por ejemplo la optimización del número de empleados que trabajan en la empresa, según los departamentos en los que se encuentra dividida la empresa. Además el sistema permite estudiar el comportamiento del costo de empleados ante supuestas modificaciones o reformas salariales y analizar como esto afecta al volumen de ventas que tenga la empresa.

**Impacto Económico:** El impacto económico dentro de la empresa se mide por el porcentaje de participación del costo de sueldos de empleados con respecto al volumen de ventas que tenga la empresa. Además también cabe analizar el costo de sueldos de trabajadores según el área o departamento en el que se encuentran.

## **CONCLUSIONES**

- ❖ En el país existe un complicado e insuficiente sistema de pago en relación a la canasta familiar básica.
- ❖ Bajo valor del salario real que reciben los trabajadores y empleados ecuatorianos con respecto al dólar.
- ❖ La necesidad existente de llevar un mejor control por parte de las empresas de servicio, de los costos de sueldos y salarios de empleados y obreros, a fin de obtener una herramienta que les permita realizar mejores planes a corto y mediano plazo que resulten beneficiosos para la empresa.
- ❖ Existe deficiencias y ambigüedad en la presentación de los puestos de trabajo expuestos en las tablas sectoriales.
- ❖ El software desarrollado puede ser utilizado además como una herramienta que permita el control de cada empresa respecto al cumplimiento de los parámetros o indicadores que tenga la industria según el sector en el que se desempeñe.
- ❖ Se puede notar claramente que debido al incremento de los sueldos a veinte dólares se ha producido una pérdida de valor de algunas remuneraciones y beneficios adicionales ya que los montos con los cuales se realizaban los cálculos han subido y no se ha revisado aún los cambios que esta produce.

## **RECOMENDACIONES**

- ❖ Utilización del software para medir el impacto económico y social de la dolarización en las remuneraciones de los trabajadores y empleados ecuatorianos, tanto del sector público como privado.
- ❖ Se recomienda el uso del sistema desarrollado para medir el impacto económico de la dolarización en las empresas de servicio, en lo que a pago de roles de empleados y trabajadores se refiere.
- ❖ Se considera necesario el desarrollo de un nuevo software que contemple las modificaciones y nuevas reformas que en materia laboral se plantean para este año, teniendo como base de apoyo y referencia el software desarrollado en esta tesis.
- ❖ Debido al rápido empobrecimiento y pérdida del poder adquisitivo de los ecuatorianos, se recomienda la creación de un sistema de actualizaciones e incrementos periódicos de salarios.
- ❖ Reformas y actualizaciones en el diseño de puestos que presentan las tablas sectoriales.
- ❖ Se recomienda revisar los montos que funcionaban como cotas superiores e inferiores para el cálculo de algunas remuneraciones y beneficios adicionales ya que con el incremento salarial de veinte dólares, existe ambigüedad en el cómputo de los mismos.

- ❖ Antes de comenzar con el proceso de dolarización, se recomienda realizar ajustes en las remuneraciones a fin de reducir la brecha existente entre los salarios nominales y los salarios reales que reciben los trabajadores y empleados ecuatorianos.
- ❖ Se recomienda la creación de nuevos beneficios de orden social para los trabajadores a fin de que puedan cubrir de mejor manera sus necesidades más básicas como son: bonos para la educación, salud, etc.
- ❖ Se considera importante la creación de un nuevo esquema de pago de salarios por hora a fin de desarrollar nuevas alternativas para la generación de empleo en el país.



## **REFERENCIAS**

1. E. Rivas, " Cálculo de los costos de Personal y su impacto en la economía de las Empresas de Servicios" (Tesis, Instituto de Ciencias Matemáticas, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2000).
2. G. Cornell, Manual de Visual Basic 5, (Osborne/McGraw-Hill, Madrid España 1997).
3. A. Mitra, Fundamentals of Quality Control and Improvement (Second Edition, Prentice Hall, 1998).
4. G. Sánchez, Remuneraciones Adicionales y Beneficios de Orden Social a que tienen derecho los trabajadores, (EDYPE, Quito Ecuador 1999).
5. IESS (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL), Codificación de los salarios mínimos sectoriales por rama de actividad económica para pagar aportes al IESS, (Ediciones y Publicaciones Ecuatorianas, Quito Ecuador, 1999).