

Impacto financiero de los recursos humanos en una empresa de servicio

Milka Escalera Chávez, Gustavo Gallegos Fonseca y Ma. Concepción Vázquez Almazán

Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media

Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Rioverde, S. L. P.; México

[milkaech, gfonseca, maria.vazquez] @uaslp.mx

Abstract— The aim of this research is focused on determining the financial impact generated by the human resources in a company in the Services segment. 20 salesmen of a company in the Rioverde city of San Luis Potosí were analyzed. The results show that the financial remuneration of \$ 7,000.00 (salary) that the company gives to the employees is lower than it really should receive, the above, according to the analysis of the individual performance elements. Also, we must to say that this difference of \$ 2,000.00 benefits the company because it contributes to increase the economic value of the company.

Keyword— *Human Resource, organization, financial impact.*

Resumen— El objetivo de esta investigación fue determinar el impacto financiero de los recursos humanos en la empresa de servicio. Se analizó a 20 vendedores de una empresa de servicio de la ciudad de Rioverde, San Luis Potosí, los resultados muestran que el salario que la empresa proporciona a los empleados de \$7.000.00, es menor de lo que deben de percibir, de acuerdo al análisis de los elementos de rendimiento individual, esta diferencia de \$ 2,000.00 beneficia a la empresa ya que contribuye a incrementar el valor económico de la empresa.

Palabras claves: *Recurso Humano, Organización, Impacto Financiero.*

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el Recurso Humano ha sido reconocido por muchas organizaciones, como una de las ventajas competitivas fundamentales en la economía actual. Esto sucede tanto en organizaciones públicas y privadas.

Estas organizaciones han manifestado que una diferencia entre sus competidores es el recurso humano con el que cuentan, e incluso les dan un valor especial dentro del desarrollo de las mismas, porque son esenciales para el crecimiento ya que sus ideas, decisiones o servicios impactan de forma directa hacia el interior (Ali, 2013).

Sin embargo, el recurso humano no se reconoce dentro de los mecanismos económicos que impactan la productividad aun cuando ha existido gran interés desde los años sesenta en las técnicas de la contabilidad del recurso humano. Otros autores (Cascio y Boudreau, 2011, Jyothy, 2015) han revelado que los costos relacionados con estos influyen de manera significativa la productividad empresarial. La contabilidad financiera trata a los costos relacionados con el desempeño de la productividad de los recursos humanos, así como el gasto que reduce el beneficio en la cuenta de resultados, en lugar de considerarlos como activos que proporcionan beneficios futuros. Así, este análisis ha dado pie a la siguiente, ¿Cuál es el impacto financiero de los recursos humanos en las empresas de servicio? Por lo que el objetivo de esta investigación es determinar el impacto financiero de los recursos humanos en la empresa de servicio.

Es importante señalar que los resultados de esta investigación servirán para que los directivos consideren que actividades de las que realizan los empleados realmente contribuyen a incrementar la productividad, de tal forma que puedan implementar estrategias destinadas a impulsar el crecimiento

personal y profesional de estos colaboradores. Por otra parte, la aplicación del modelo propuesto contribuirá en determinar el impacto financiero que tiene desempeño del empleado en la productividad de la empresa. El trabajo de investigación está estructurado en cuatro secciones: la primera aborda una revisión de la literatura, la segunda el método propuesto por Cascio y Boudreau, (2011), la tercera la metodología aplicada, la cuarta los resultados del impacto financiero y finalmente una quinta que comprende las conclusiones del trabajo.

II. CONTEXTO DE LA EMPRESA

La empresa objeto de estudio es una empresa de servicio situada en la ciudad de Rioverde S.L.P, se caracteriza por asumir la responsabilidad inherente con clientes, empleados, proveedores y sustentabilidad del entorno como un compromiso ineludible y con una gestión conservadora y consistente.

La empresa ha realizado encuestas a los empleados y expresan una buena opinión de ella destacando ciertas atribuciones: 1) su forma de trabajo (enfocado a resultados), 2) su contribución a los resultados, ya que con el buen trato que le dan al cliente, logran su fidelidad a la empresa, 3) siempre les ofrece un plus, por lo que sienten una gran satisfacción ser parte de ella, 4) Los valores que cultiva la empresa sencillez, humildad, servicio y honestidad en el trabajo hace que se sienten como en familia , 5) consideran que todo el personal son personas sencillas y que siempre se toman las cosas para bien. 6) siempre pagan puntualmente 7) consideran a la empresa comprometida con sus clientes y proveedores ya que los procesos de pedidos y entregas son sencillos.

Además, señalan que la empresa les ofrece prestaciones humanas y económicas procurando oportunidades de desarrollo económico y personal. Entre las prestaciones que cuentan son un fondo de ahorro para la jubilación, seguro de vida, becas de estudio, apoyo en la adquisición de útiles escolares descuentos en la tienda, calendario atractivo de actividades culturales y deportivas. En lo que se refiere al aspecto humano, siempre se busca que sus Recursos Humanos (RH) disfruten su trabajo cada día y esto resulta de una buena capacitación y entrenamiento. Al ofrecer un respaldo incondicional a los empleados, la empresa goza de una rotación baja tanto en el personal sindicalizado (6%) como en el de confianza (1%).

Por otra parte, en lo que se refiere al entrenamiento gerencial se da de tal forma, que los empleados que lleguen a este nivel, hayan vivido cada uno de los puestos básicos para conocer cómo actúan y piensan los clientes. Con las ideas expuestas se puede inferir una buena una relación entre el Recurso Humano y la empresa.

III. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Ciertamente, muchas organizaciones han expresado que una forma de diferenciarse de sus competidores es a través de su Recurso Humano (RH), ya que asume un valor estratégico en el desarrollo de la organización (Becker, y Pearce, 2003, Curós. 2013).). Wright et al. (1994, 1999, Citado por Ordiz y Avella 2002, p. 60) definen los recursos humanos como la plataforma de capital humano que está bajo el dominio de la empresa; estimando que está formado por un conjunto de habilidades, experiencia y conocimientos con valor económico para la empresa. De esta manera, el capital humano, en combinación con los demás recursos tangibles e intangibles de la empresa, contribuye a la generación de las capacidades que crean una ventaja competitiva sostenible.

Vinculado al concepto anterior Bassey y Arzizeh, T. (2012) mencionan que las organizaciones observan como los recursos humanos utilizan todas sus competencias para aumentar la productividad, así como para emerger de forma brillante en la espesa niebla de la competencia con nuevas ideas o excelente servicio. Por esta razón, consideran a los empleados como fundamentales para el crecimiento de la empresa.

Los recursos humanos pueden proporcionar una fuente de ventaja competitiva sostenida cuando se cumplen cuatro requisitos básicos.

1. Deben aportar un valor añadido a la empresa en los procesos productivos
2. Las capacidades deben de ser inusuales o únicas.
3. Las inversiones en capital humano de una empresa no pueden ser imitados fácilmente.
4. Los recursos humanos de una empresa no deben de ser objeto de sustitución por los avances tecnológicos para que puedan proporcionar una ventaja competitiva sostenible.

Así los autores (Bassey y Arzizeh, 2012) dejan ver que el desempeño individual de los empleados tiene implicaciones en la productividad; esta idea ha persistido entre académicos y profesionales durante muchos años e incluso han afirmado que en una gran cantidad de empresas, los recursos humanos realizan actividades por debajo de su potencial y que los esfuerzos de la organización para provocar esfuerzo discrecional de los empleados son propensos a ofrecer rendimientos superiores a los gastos pertinentes.

Actualmente, la contabilidad financiera trata a los costos relacionados con los recursos humano, como los gastos que reducen la ganancia en la cuenta de resultados, más que un activo que proporcionan beneficios futuros. Dada la creciente importancia del capital humano y el capital intelectual para el éxito económico, la naturaleza de la actuación realizada por las empresas tiene que cambiar para reflejar esta realidad.

Para medir el impacto del costo de los recursos humanos en la productividad de la empresa, se han construido muchos modelos. Sin embargo, existe muy poca investigación sobre cómo se utilizan estos modelos en la toma de decisiones y la aplicación práctica (Ulf y Nilson, 1996, Eyo, 2012). Muchos de los supuestos que guían el tipo de decisiones importante en la organización no se han probado y en la medida en que los factores que influyen en este tipo de decisiones son formalmente modelados - estos modelos- rara vez incorporan al recurso humano y que en sí, tienen el mayor impacto en la capacidad de la organización para hacerla prosperar.

IV. MÉTODO DE CASCIO Y BOUDREAU

El trabajo desempeña un papel importante en el funcionamiento de una economía. Desde el punto de vista de las empresas, representa un coste (los costes laborales, gastos en personal de los empleadores) que incluye no solo los sueldos y salarios pagados a los asalariados, sino también los costes no salariales, principalmente las cotizaciones sociales a cargo del empleador. El fundamento del modelo de Cassio Ramos estimación del rendimiento (CREPID) se basa en la remuneración que una organización da a sus trabajadores, con base al precio actual que el puesto del trabajo tiene en el mercado.

El valor económico del trabajo se refleja en su salario y, este probablemente sea menor, ya que del salario bruto se dedujo las cotizaciones sociales que paga, así como el impuesto sobre la renta. CREPID descompone el trabajo de cada empleado en sus principales actividades, asigna una cantidad

proporcional del salario anual de cada actividad principal, y luego requiere supervisores para evaluar el desempeño del trabajo de cada empleado en cada actividad principal. Las evaluaciones resultantes luego se traducen en estimaciones del valor en dólares para cada actividad principal. La suma de los valores en dólares asignados a cada actividad principal es igual al valor económico del rendimiento en el trabajo de cada empleado a la empresa.

Se identifican los elementos individuales de rendimiento, ellos de peso por la contribución de valor económico, multiplicar la remuneración media por la importancia peso de cada elemento, el desempeño individual tasa en cada elemento, multiplicar el rendimiento por monetaria valorar para cada dimensión para cada individuo, y suma para obtener un valor monetario para cada individuo. Calcular la desviación estándar de los valores a través de los individuos.

V. METODOLOGÍA

El estudio es no experimental transaccional, exploratorio porque es de interés en esta investigación, probar si el desempeño de un puesto de trabajo realizado por un trabajador contribuye al valor económico de la organización. Es transversal teniendo en cuenta que la obtención de datos se da sólo una vez durante un tiempo determinado.

Para fines de esta investigación se analizó el puesto de vendedor de una empresa que ofrece productos y servicios en la ciudad de Rioverde S.L.P. Los criterios de selección fueron para incluir a vendedores que cuenten con un año de antigüedad y que estaban disponibles para contestar las preguntas planteadas. La muestra es no probabilística porque la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación (Hernández, Fernández, Baptista 2006).

Se utilizó el método CREPID (Casio y Boudreau, 2011) permite identificar los elementos individuales de rendimiento, los que contribuyen al valor económico. El método consiste en multiplicar la retribución media por el peso importancia de cada elemento, a continuación valorar el desempeño individual de cada elemento, posteriormente multiplicar el desempeño por el valor monetarios de cada dimensión individual y finalmente sumar para conseguir un valor monetario para cada individuo. Se utilizó el software desarrollado por Society for Human Resource Management (hrcosting.com) (tabla1).

Tabla I. Obtención del desempeño en puntos

CREPID modelo	Procesamiento global estimación	Equivalentes superior	
Valor económico general utilizando CREPID			
Actividad Principal	Tiempo/Frecuencia	Importancia	Performance Rating (Puntos)
1	5	3	-
2	0	2	0.25
3	0	7	0.75
4	4	5	0.75
5	2	4	0.50
6	7	5	0.72
7	0	7	2.00
8	7	6	0.75
Salario Anual \$ 8.400			

VI. RESULTADOS

Se presenta en primer lugar cada una de las actividades y la frecuencia con que se realizan, así como la importancia y su valor relativo (tabla 2).

Tabla II. Actividades realizadas por el vendedor

No.	Actividad Principal	Frecuencia	Importancia	Total	Peso relativo
1	Acomodo del área	5	3	15	16.8
2	Llenado de formatos	10	2	20	36.8
3	Atención a clientes	10	7	70	5.3
4	Recepción de mercancía	4	5	20	1.6
5	Inventario de equipo	2	4	8	14.7
6	Promoción de planes	7	5	35	4.2
7	Ventas	10	7	70	1.6
8	Limpieza del área	7	6	42	19
				280	100

Tabla III. Peso relativo de las actividades realizadas por el vendedor

No.	Actividad Principal	Frecuencia	importancia	Total	Peso relativo
1	Acomodo del área	5	3	15	16.8
2	Llenado de formatos	10	2	20	36.8
3	Atención a clientes	10	7	70	5.3
4	Recepción de mercancía	4	5	20	1.6
5	Inventario de equipo	2	4	8	14.7
6	Promoción de planes	7	5	35	4.2
7	Ventas	10	7	70	1.6
8	Limpieza del área	7	6	42	19.0
				280	100

La tabla 3 deja ver que hay tres actividades que se llevan con mayor frecuencia (2, 3 y 10) y de ellas la de mayor peso relativo es la actividad de llenado de formatos. La tabla 4 muestra el valor en pesos y el peso ponderado de cada acción realizada por el vendedor se observa que el total de peso ponderado del desempeño en pesos es de \$9.925.00.

Tabla IV. Actividades realizadas por el vendedor y su valor en pesos

	Actividad Principal	Peso relativo	Performance 0 a 2	Valor en pesos	Peso ponderado del desempeño (\$)
1	Acomodo del área	5.36	1.00	400	400.00
2	Llenado de formatos	7.14	0.25	200	50.00
3	Atención a clientes	25.00	1.75	1500	2625.00
4	Recepción de mercancía	7.14	0.75	800	600.00
5	Inventario de equipo	2.86	1.50	900	1350.00
6	Promoción de planes	12.50	0.75	900	675.00
7	Ventas	25.00	2.00	2000	4000.00
8	Limpieza del área	15.00	0.75	300	25.00
Total		100.00			9,925.00

Al analizar el puesto de vendedor se puede observar que el salario mensual del vendedor debería de ser \$9,925.00 y anualmente la cantidad sería de \$119,100.00 pesos, cuando en realidad tiene un ingreso mensual de \$7,000.00 y de \$84,000.00 anualmente, la diferencia es de \$35,100.00 pesos anuales.

La diferencia entre ambos salarios es de 0.591 obtenida a partir de $d = (\bar{x}_e) - \overline{xt}/\sigma$, lo que indica que el salario percibido por los empleados es la mitad de una desviación estándar mejor que el salario que la empresa ofrece.

Es interesante hacer notar que al obtener las puntuaciones Z, que expresan la distancia, en términos de desviaciones estándar, en que se encuentra un individuo, o un grupo poblacional, respecto a la media de referenciase, se puede comprobar si las variaciones entre el valor del puesto determinado por la empresa y la que señala el empleado, son estadísticamente significativas. La tabla 5 muestra las puntuaciones Z, se observa que tanto las que corresponden al vendedor como a la empresa están dentro de las puntuaciones permitidas son menores de -3 y ninguno de ellos es mayor de +3. Es decir están dentro del rango de una distribución normal.

Tabla V. Puntuaciones Z

Vendedor	Empresa
-0.860	-1.092
-0.733	-0.930
-0.607	-0.768
-0.463	-0.121
-0.408	0.040
0.079	0.040
1.000	1.011
1.992	1.820

En virtud de que ninguno de los valores de Z vendedor y los valores de Z de la empresa caen fuera del rango de -3 a +3 se puede concluir que en el caso de ambos grupos, no se encontraron diferencia significativa entre el salario que la empresa proporciona al vendedor y el salario que el vendedor percibe.

VII. CONCLUSIONES

El objetivo planteado: determinar el impacto financiero de los recursos humanos en la empresa de servicio se logró ya que los resultados presentan evidencia del impacto financiero que el Recurso Humano tiene dentro de la empresa ya que al considerar el salario que la empresa proporciona a los empleados \$7.000.00 es menor que lo que los empleados perciben que deben de ganar (\$9.000.00), sin embargo los valores de Z permiten afirmar que no hay una diferencia significativa entre el salario que la empresa ofrece y la que percibe el empleado.

Sin embargo, los resultados dejan ver que si hay un impacto financiero que beneficia a la empresa por la diferencia que hay entre los salarios (\$2,000.00) que beneficia el valor económico de la misma. Además, los resultados dejan ver que hay diferencia en el salario y las actividades que desempeña el empleado, siendo este el valor económico que la empresa está generando de dicha actividad. A través

de un método de clasificación que parece sencillo, se puede iniciar un razonamiento importante en la organización sobre la diferencia de rendimiento y lo que significa, sus consecuencias monetarias y el valor del rendimiento del trabajador.

REFERENCIAS

- Ali, A. (2013). Significance of human resource management in Organizations: linking global practices with Local perspective. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 4(1), 77-87.
- Bassey, E. Arzizeh, T. (2012). Expensed human resources cost and its influence on corporate productivity: a study of selected companies in Nigeria. *International Journal of Financial Research*, 3, (2), 48-59.
- Becker, F. y Pearce, A. (2003). Considering corporate real estate and human resource factors in an integrated cost model. *Journal of Corporate Real Estate*, (5)3, .221-242.
- Cascio, W. & Boudreau, J. (2011) Investing in People: Financial Impact of Human Resource Initiatives. *Pearson Education*. United of States of America
- Curós Vilá, M. P. (2013). Desarrollo del factor humano. [N.p.]: Editorial UOC.
- Eyo, B. (2012). Capitalized Human Resources Cost and Its Influence on Corporate Productivity: A Study of Selected Companies in Nigeria. *International Journal of Financial Research*, 3(2). 48-59.
- Johanson, U. y Nilson, M. (1996). The Usefulness of Human Resource Costing and Accounting. *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 1(1), 117 – 138.
- Jyothy. A. (2015). Capitalized Human Resources Cost and Its Influence on Corporate Productivity: A Study of Selected Companies in Nigeria.-*Indian Research Journal*, 2(1), 3-10.
- Ordiz M. y Avella, L. (2002). Gestión estratégica de los recursos humanos: Una síntesis teórica. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 8(3), 59-78.
- Ulf J. y Nilson, M. (1996) The Usefulness of Human Resource Costing and Accounting". *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, (1)1, 117- 138.