

El costo invisible de una planilla mal automatizada

Liquidaciones, Quinta Categoría y el impacto que los reprocesos pueden tener en su empresa.



1. Introducción

Hay costos que aparecen directamente en los estados financieros.

Y hay otros que se esconden dentro de la operación.

En la gestión de planillas, estos últimos pueden pasar desapercibidos durante mucho tiempo.

Horas adicionales de trabajo.

Revisiones fuera de horario.

Reprocesos.

Correcciones.

Cruces de información.

Controles manuales.

Dependencia de personas clave.

Archivos que deben actualizarse nuevamente.

Y, en los casos más complejos, contingencias que pueden terminar generando costos económicos y legales para la empresa.

El problema es que muchas organizaciones han aprendido a convivir con estos costos.

Mientras la planilla cierre, el proceso parece funcionar.

Pero existe una pregunta que pocas veces se calcula:

¿Cuánto le cuesta realmente a su empresa que el proceso de planillas necesite tantas intervenciones manuales para funcionar correctamente?

El costo no siempre está en el error

Un error puede ser visible.

El tiempo necesario para evitarlo, detectarlo y corregirlo muchas veces no lo es.

Imagine un proceso en el que una persona debe revisar información, detectar una diferencia, identificar su origen, modificar un archivo, recalcular, volver a validar y finalmente actualizar el resultado.

El error puede haber sido corregido.

Pero las horas utilizadas para corregirlo ya se consumieron.

Y si este proceso se repite todos los meses, el costo deja de ser excepcional.

Se convierte en parte de la operación.

Esta guía analiza dos procesos particularmente sensibles —liquidaciones y Quinta Categoría— para mostrar cómo los problemas de automatización pueden generar costos que van mucho más allá de una fórmula incorrecta.

2. Caso práctico: Liquidaciones

Una liquidación de beneficios sociales concentra información correspondiente al vínculo laboral y al cierre de la relación de trabajo.

Por eso, es un proceso donde la calidad y oportunidad de la información son especialmente importantes.

El caso

Una empresa recibe la comunicación de cese de un trabajador.

El equipo de **Recursos Humanos** debe preparar la información necesaria para realizar la liquidación.

Pero los datos que necesita se encuentran distribuidos:

- ✓ Información de planillas.
- ✓ Vacaciones.
- ✓ Remuneraciones.
- ✓ Conceptos variables.
- ✓ Fechas y períodos.
- ✓ Movimientos del trabajador.
- ✓ Información necesaria para determinar los beneficios correspondientes.

El responsable debe consolidar la información antes de iniciar el cálculo.

¿Dónde aparece el problema?

Supongamos que existe una diferencia entre la información registrada en el sistema de planillas y el archivo utilizado para controlar vacaciones.

El responsable debe detener el proceso.

Revisar.

Comparar.

Identificar cuál información es correcta.

Corregir.

Volver a calcular.

Y volver a revisar.

La liquidación finalmente puede salir correctamente.

Pero el proceso ya generó un costo.

El costo del reproceso

Imagine que para resolver una diferencia se necesitan:

- ✓ 30 minutos para identificar el problema.
- ✓ 45 minutos para revisar la información.
- ✓ 30 minutos para corregirla.
- ✓ 30 minutos adicionales para recalcular y validar.

Una sola incidencia puede representar **más de dos horas de trabajo adicional**.

Ahora imagine que situaciones similares ocurren varias veces durante el mes.

El costo comienza a acumularse.

Y eso sin considerar el impacto que puede producir una liquidación incorrecta que no sea detectada oportunamente.

El problema se multiplica cuando existen más trabajadores

Con pocos trabajadores, una organización puede absorber determinados niveles de trabajo manual.

Pero si la empresa tiene una rotación considerable o maneja un volumen elevado de personal, la cantidad de procesos de liquidación aumenta.

Entonces aparece una relación importante:

Más trabajadores y mayor movimiento de personal no deberían significar proporcionalmente más trabajo manual.

Si cada incremento de volumen exige aumentar casi en la misma proporción las horas dedicadas al proceso, existe un problema de escalabilidad.

La pregunta que debería hacerse

¿Cuántas horas adicionales necesita hoy su empresa para preparar, revisar y corregir una liquidación?

Y una segunda pregunta puede ser todavía más reveladora:

¿Qué ocurriría con ese tiempo si el volumen de liquidaciones aumentara significativamente?

3. Caso práctico: Quinta Categoría

La determinación de la retención del Impuesto a la Renta de Quinta Categoría requiere considerar información relacionada con las remuneraciones y las proyecciones correspondientes al período.

Esto hace que el proceso dependa no solamente de una fórmula, sino de la calidad y actualización de la información utilizada.

El caso

Una empresa tiene trabajadores con diferentes niveles de remuneración y situaciones particulares.

Durante el año pueden producirse:

- ✓ Incrementos salariales.
- ✓ Bonos.
- ✓ Conceptos variables.
- ✓ Cambios en las condiciones remunerativas.
- ✓ Ingresos que deben incorporarse a la proyección.
- ✓ Situaciones que modifican la estimación del impuesto.

La empresa puede tener una fórmula correctamente configurada.

Pero ¿qué ocurre si la información utilizada para actualizar la proyección no llega oportunamente?

El problema no necesariamente está en calcular

Supongamos que un cambio remunerativo no fue incorporado correctamente a la información utilizada para la proyección.

El cálculo se ejecuta.

La fórmula funciona.

Pero el resultado parte de una proyección que ya no refleja la situación actual.

Cuando la diferencia es detectada, puede ser necesario:

Revisar → identificar → corregir → recalcular → validar → actualizar.

Nuevamente, el cálculo puede terminar siendo correcto.

Pero el proceso generó retrabajo.

En una empresa con pocos movimientos remunerativos, estos controles pueden parecer manejables.

Pero en organizaciones donde existen múltiples cambios durante el año, el problema aumenta.

Cada modificación puede generar:

- ✓ Actualización de información.
- ✓ Revisión.
- ✓ Recalculo.
- ✓ Validación.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Seguimiento.

Y si estos procesos dependen de archivos independientes, la posibilidad de que alguna actualización no se refleje oportunamente también aumenta.

La pregunta importante:

¿Cuánto tiempo dedica su equipo a mantener actualizadas y consistentes las proyecciones de Quinta Categoría durante el año?

Porque una cosa es realizar el cálculo.

Y otra muy diferente es **mantener la información necesaria para que ese cálculo continúe siendo confiable frente a los cambios.**

4. El impacto económico del retrabajo

Aquí aparece uno de los costos más difíciles de identificar en una gestión de planillas:

El retrabajo.

El retrabajo ocurre cuando una actividad que ya había sido realizada debe ejecutarse nuevamente porque la información era incorrecta, incompleta o cambió después del procesamiento.

Puede aparecer como:

- ✓ Revisar nuevamente.
- ✓ Corregir nuevamente.
- ✓ Calcular nuevamente.
- ✓ Validar nuevamente.
- ✓ Explicar nuevamente.

Cada acción parece pequeña.

El problema aparece cuando se acumulan.

4.1. Las horas hombre también son un costo

Imagine un equipo de cuatro personas que dedica:

- 2 horas adicionales por semana a revisiones.
- 1 hora a la semana a correcciones.
- 2 horas adicionales al mes a consolidar información.
- 3 horas al mes a resolver diferencias.

Puede parecer poco.

Pero multiplicado por el número de personas, semanas y meses, el resultado cambia.

Ejemplo conceptual

Supongamos:

4 personas × 5 horas adicionales al mes = 20 horas mensuales.

En un año:

20 × 12 = 240 horas.

Son **240 horas de trabajo que la empresa está utilizando para sostener el proceso**, además del trabajo necesario para ejecutar normalmente la planilla.

Y este cálculo todavía no considera:

- ✓ costos asociados a supervisión;
- ✓ tiempo de otras áreas;
- ✓ reuniones;
- ✓ correcciones adicionales;
- ✓ incidencias;
- ✓ contingencias;
- ✓ impacto de errores no detectados.

Por eso, el retrabajo puede ser un costo mucho mayor de lo que aparenta.

4.2. El costo de oportunidad

Hay otra dimensión que suele pasar desapercibida.

¿Qué podría estar haciendo el equipo durante esas horas?

- ✓ Analizar información.
- ✓ Mejorar procesos.
- ✓ Generar indicadores.
- ✓ Atender consultas de trabajadores.
- ✓ Planificar.
- ✓ Auditar.
- ✓ Desarrollar políticas.
- ✓ Apoyar decisiones estratégicas.

Cuando profesionales especializados dedican una parte importante de su tiempo a revisar y corregir procesos operativos, existe un **costo de oportunidad**.

La empresa no solamente está pagando por corregir.

Está dejando de utilizar esas horas en actividades de mayor valor.

4.3. El costo de las contingencias

Un error en planillas puede tener diferentes niveles de impacto.

- ✓ Puede generar una corrección interna.
- ✓ Puede requerir un nuevo cálculo.
- ✓ Puede generar una diferencia que deba regularizarse.

Y dependiendo del caso y de la naturaleza del incumplimiento, puede derivar en contingencias laborales, tributarias o administrativas.

No todos los errores terminan necesariamente en una sanción o demanda.

Pero una gestión de planillas debería considerar el costo potencial de que una información incorrecta llegue demasiado lejos antes de ser detectada.

Por eso existen dos tipos de costo

Costo visible:

- Horas de corrección.
- Reprocesos.
- Ajustes.
- Recursos adicionales.

Costo potencial:

- Contingencias.
- Reclamos.
- Sanciones cuando correspondan.
- Costos legales.
- Impacto reputacional.
- Pérdida de confianza.

El objetivo no es asumir que todos los errores producirán estos escenarios.

El objetivo es entender que **el riesgo tiene un valor económico potencial**, aunque nunca llegue a materializarse.

4.4. El costo de depender de procesos que no escalan

Una empresa puede tener un proceso que funciona correctamente con determinado volumen de trabajadores.

Pero si para procesar el doble de trabajadores necesita prácticamente el doble de horas, archivos y revisiones, el sistema tiene una limitación.

Eso significa que el crecimiento genera más carga operativa.

Y entonces aparece una pregunta estratégica:

¿El crecimiento de la empresa está aumentando la capacidad del negocio o también está aumentando proporcionalmente la carga administrativa de sus planillas?

Un sistema realmente preparado para acompañar el crecimiento debería permitir que la empresa aumente su complejidad sin convertir cada incremento de volumen en más trabajo manual.

5. Conclusiones

Hasta este punto hemos visto tres niveles diferentes del problema.

Primero:

Un sistema puede quedarse atrás frente a la complejidad de la empresa.

Segundo:

Los errores pueden originarse en los procesos que alimentan el cálculo y no necesariamente en la fórmula.

Tercero:

Cada proceso manual, revisión y reproceso tiene un costo.

Y ese costo puede acumularse durante meses sin aparecer claramente identificado.

El verdadero costo de una planilla mal automatizada

No es solamente el error.

- ✓ Es todo lo que ocurre alrededor del error.
- ✓ Es la persona que tuvo que detectarlo.
- ✓ Es quien tuvo que buscar su origen.
- ✓ Es quien corrigió el archivo.
- ✓ Es quien volvió a ejecutar el cálculo.
- ✓ Es quien revisó nuevamente.
- ✓ Es quien tuvo que explicar la diferencia.

Y es el tiempo que todas esas personas dejaron de dedicar a otras actividades.

Por eso, una pregunta importante para cualquier empresa debería ser:

¿Cuánto nos cuesta mantener funcionando nuestro actual proceso de planillas?

No solamente cuánto cuesta el software.

No solamente cuánto cuesta el equipo.

Sino cuánto cuesta **todo el sistema operativo que la empresa ha construido alrededor de sus planillas.**

Una planilla puede parecer económica y no serlo

Un sistema puede tener un costo aparentemente bajo y, sin embargo, generar:

más horas hombre + más controles + más reprocesos + más dependencia + más riesgo.

Cuando esos costos se acumulan, la pregunta deja de ser:

"¿Cuánto cuesta cambiar?"

Y comienza a ser:

"¿Cuánto nos está costando no cambiar?"

Antes de tomar una decisión, mida el costo de su proceso actual

No se trata de cambiar de sistema simplemente porque existe una alternativa tecnológica.

Se trata de conocer cuánto esfuerzo requiere actualmente su operación y determinar si ese esfuerzo es razonable para la empresa que tiene hoy.

Pregúntese:

- ☐ ¿Cuántas horas adicionales dedica mi equipo a revisar y corregir?
- ☐ ¿Cuántos reprocesos realizamos cada mes?
- ☐ ¿Cuántos archivos intervienen en nuestros principales procesos?
- ☐ ¿Cuánto dependemos de determinadas personas?
- ☐ ¿Qué ocurre cuando aumenta el volumen de trabajadores?
- ☐ ¿Cuánto nos costaría un error que no detectemos a tiempo?
- ☐ ¿Nuestro sistema escala con la empresa o escala también el trabajo manual?

Si estas preguntas generan más dudas que respuestas, probablemente sea momento de analizar el proceso con mayor profundidad.

Una última reflexión

El costo de una planilla no está solamente en calcularla.

También está en **todo el trabajo necesario para conseguir que el cálculo sea confiable.**

Y cuando ese trabajo depende cada vez más de Excel, controles manuales, revisiones y personas específicas, puede existir un costo invisible que la empresa lleva tiempo absorbiendo sin medirlo.

Quizás el problema no sea cuánto cuesta su sistema actual.

Quizás la pregunta correcta sea cuánto le cuesta mantenerlo funcionando de esta manera.

Continúe explorando

Descubra otros aspectos que pueden influir en la eficiencia, el control y la gestión de sus planillas en nuestro **Centro de Recursos**.

→ **Explore nuestra Biblioteca de Guías sobre gestión de planillas**

👉 [Accede a todas nuestras guías de gestión de planillas aquí.](#)