



Sistematización del proceso de nómina, una tarea compleja.  
Barreras para la sistematización del proceso de generación de nómina en las empresas de  
Boyacá

Nelson Rincón Numpaque  
Cód.: d5201699

Ensayo presentado para optar al título de  
Especialista en Alta Gerencia

Docente:  
Ms.c PATRICIA CARREÑO MORENO  
Seminario De Investigación

Universidad Militar Nueva Granada  
Facultad de Estudios a Distancia FAEDIS  
Especialización en Alta Gerencia  
Bogotá D. C.  
2020



## **Resumen**

Sistematización de la Nómina, una tarea compleja. El proceso de Liquidación de nóminas en se ve afectado por una serie de barreras creadas por sus actores, por un lado, las casas de software que suministran este tipo de soluciones y por el otro los empleadores que, aunque reconocen su importancia, no invierten recursos en la búsqueda de dichas soluciones. Pero ¿Qué es lo que se opone a que las empresas cuenten con estas aplicaciones para mejorar sus procesos? La importancia de estos documentos radica en que a partir de ellos se construye gran parte de la información que le va a servir a los empleados, no solo para recibir la remuneración por su labor, sino para sus historiales en el sistema general de seguridad social y la Dian entre otros. En la búsqueda de información sobre este tema, se encontró que existe una brecha muy marcada entre lo que ofrecen las casas especializadas en software de nómina y lo que las empresas requieren, es decir, la alineación de estos productos con las necesidades y procesos al interior de las empresas es baja, sumado al hecho que la oferta no esta llegando a la demanda, razón por la cual una gran parte de las empresas en el departamento de Boyacá, no utiliza estos servicios o los utiliza parcialmente, aumentando así, los riesgos de errores que van a afectar a todos los sistemas de los que funciona como base y los riesgos de incursión en sanciones que pueden afectar la estabilidad de la empresa.

## **Palabras Clave**

Nómina, sistematización, barreras, software, seguridad social



## **Abstrac**

Payroll systematization, a complex task. The payroll settlement process in Colombia is affected by a series of barriers created by its actors, on the one hand, the software houses that provide this type of solutions and, on the other, the employers that, although they recognize its importance, do not invest resources in the search for such solutions. But what is it that opposes that companies have these applications to improve their processes? The importance of these documents lies in the fact that a large part of the information that will be used by employees is built from them, not only to receive remuneration for their work, but also for their records in the general social security system and the Dian among others. In the search for information on this subject, it was found that there is a very marked gap between what specialized companies in payroll software offer and what companies require, that is, the alignment of these products with the needs and processes within of the companies is low, added to the fact that the supply is not reaching the demand, which is why a large part of the companies in the department of Boyacá do not use these services or use them partially, thus increasing the risks of errors that will affect all the systems on which it works as a basis and the risks of incurring penalties that may affect the stability of the company.

## **Key Words**

Payroll, systematization, barriers, software, social security.



## **Introducción**

Los procesos de generación de nóminas en Colombia, en muchas ocasiones, son vistos como temas de poca importancia o relevancia al interior de las empresas. Nada más alejado de la realidad, pues estos procesos encierran una serie de variables que van desde la contratación de un empleado, hasta la responsabilidad porque sus prestaciones sean correctamente liquidadas en las entidades que administran su ahorros y aportes.

En este contexto, se puede evidenciar que la nómina es mucho más, es un proceso del que depende en gran medida el bienestar del trabajador y por ende el de su familia. Es por este motivo que, al interior de las organizaciones, se deben tomar medidas que permitan su correcta y eficiente administración, y en todo sentido, se busque garantizar factores como confiabilidad e integralidad de este tipo de información.

Por las razones expuestas anteriormente, y haciendo énfasis en la importancia del proceso, se busca dar una mirada a aquellos factores o barreras que impiden que las empresas en el departamento de Boyacá incluyan sistemas informáticos para la administración y gestión de sus nóminas.

Dichas barreras parten de un alejamiento entre oferta y demanda de los productos informáticos, insatisfacción en los servicios prestados por las empresas proveedoras en cuanto a capacitación y personalización a los procesos internos de la empresa, inclusión de valores agregados, actualización del software y bajo interés por parte de las empresas de buscar ofertas que satisfagan sus necesidades.

## **Para comenzar, un poco de historia y contexto...**

Hablar de los procesos de nómina, aunque parece un tema sencillo, se ha constituido como uno de los grandes “dolores de cabeza” en el empresariado colombiano, pues el gobierno nacional, en los últimos 30 años, ha venido perfeccionando su vigilancia en estos temas, para este, resulta imperativo llevar la informalidad a niveles mínimos, y esto solo se logra con la aplicación estricta de las normas establecidas.

El proceso de nómina se encuentra estrechamente ligado al sistema de seguridad social, creado a través de la Ley 100 de 1993, en la cual se establece como objetivo “*garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten*” (LEY 100, 1993).

En este mismo sentido, cabe resaltar que los procesos de seguridad social han evolucionado a niveles de operación más efectivos, esto se logró con la aparición de los llamados operadores de información, quienes simplificaron la cadena de pago de aportes basándose en tecnología, esto permitió avanzar estos temas en varios sentidos. Por un lado, se encontraban los departamentos de nómina y personal, quienes mensualmente, además de la nómina, debían preparar la liquidación de aportes al sistema de seguridad social, para lo cual diligenciaban casi a mano, una serie de planillas las cuales eran suministradas por cada una de las administradoras, y dependiendo del número de trabajadores, aumentaban casi que exponencialmente.

En otras palabras, en una empresa se debían diligenciar entre 20 y 30 planillas mensualmente para cumplir con estas obligaciones. Acto seguido, se debía presentar esta información en bancos diferentes, dentro de los primeros 10 días del mes, lo que ocasionaba congestiones en las entidades bancarias, el proceso era tan ineficiente que una empresa podía visitar hasta 5 bancos diferentes para pagar la seguridad social de un solo empleado.

Después de todo este proceso, quedaba en manos de las entidades financieras el reporte de la información a las administradoras a través del envío de planillas físicas para que estas entidades realizaran los procesos de conciliación de pagos. Este proceso podía tomar varios días, incurriendo en riesgos de operación y baja calidad del servicio, adicionalmente el gobierno no tenía poder de fiscalización pues la cadena tenía demasiados eslabones que dificultaban en todo sentido el proceso.

En el año 2006 se instaura la obligación de realizar los pagos de seguridad social a través de los operadores de información, con lo cual las empresas eliminaron de sus procedimientos las planillas físicas y pasaron al uso de la planilla electrónica, esto ayudo a eliminar reprocesos, combatió la elusión y evasión de aportes al obligar a realizar todos los pagos en una sola transacción y permitió la fiscalización por parte del gobierno, adicionalmente las administradoras tuvieron acceso a la información en forma inmediata mejorando los procesos de conciliación y acreditación de pagos traduciéndose en más y mejores servicios para sus afiliados con un alto grado de oportunidad.

Así mismo el Gobierno Colombiano, a través del artículo 156 de la ley 1151 de 2007, crea la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social, UGPP, adscrita al ministerio de hacienda y crédito público, cuyas funciones principales son efectuar seguimiento, colaboración y determinación de la adecuada liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de la protección social. por tal motivo, esta unidad exige una serie de reportes e informes que facilitan la gestión de fiscalización que realizan.

Por otra parte, y retomando el tema central, el diccionario de la Real academia española define a la nómina como:

*“La Relación nominal de los individuos que en una oficina pública o particular han de percibir haberes y justificar con su firma haberlos recibido”* (Real Academia Española, 2019)

De acuerdo con Vázquez Garatachea & Maldonado Ibarra (2013), las nóminas son registros históricos de los pagos realizados al personal de una empresa, y guardan en ella información vital que puede ser utilizada en el futuro en diferentes escenarios, por lo cual se debe contar con personal idóneo y capacitado para su elaboración.

Así las cosas, podemos establecer que los procesos de nómina revisten una gran importancia al interior de las organizaciones, su impacto es tan alto, que hay empresas como temporales y outsourcing, en las que su principal producto es la elaboración de estos documentos, acompañados por la administración de personal. De esta manera surgen empresas como Coomeva Servicios Administrativos, la cual se dedica a la administración de la nómina de personal del grupo Coomeva, en la cual, según Restrepo Toro. (2006), se generó una sobre carga laboral en sus empleados debido a la carencia de sistematización del proceso de liquidación de las nóminas de las empresas del grupo, lo que ocasiono diversos problemas como desmejoras en la calidad del producto final, disminución en la captación de nuevos clientes e insatisfacción de los existentes, debido a los innumerables errores que se cometían aunado a la aparición de problemas de clima laboral en la compañía.

En esta misma línea cabe resaltar, que estas alternativas de tercerización cumplen un papel muy importante dentro de la economía nacional, abre un nicho de mercado y de oportunidades de emprendimiento ya permite que las empresas que contratan estos servicios centren toda su atención y energía en el desarrollo de sus actividades misionales, marco estratégico y modelo de negocio.

Sin embargo, aunque son notables algunas ventajas de la tercerización del proceso, como lo muestra Suarez Galarza & Armás Ortega. (2018) en su estudio *“Identificación de barreras de entrada en la oferta de servicios de outsourcing de nómina, en una empresa de consultoría en la ciudad de Guayaquil”*, en donde se concluye que estas organizaciones se desarrollan en un marco legal que les obliga al adecuado cumplimiento de normas de tipo laboral y así mismo analizó la efectividad del servicio, encontrando niveles altos de satisfacción en temas como costos asociados y optimización de recursos, también presentan dificultades o brechas que limitan e impiden que

las organizaciones accedan a estos servicios debido a temores en temas de errores y falencias en seguridad de la información, mala imagen, desconfianza y costos del servicio.

Ahora bien, una vez estudiado algunos de los problemas que pueden generarse en este proceso, que a juicio de muchas personas parece sencillo, es necesario fijar la mirada en aquellas empresas que han optado por sistematizar el proceso, es decir, aquellas que ya recorrieron, muy seguramente este tortuoso camino, y que probablemente ha hecho estragos al interior de ellas. Es así como esta búsqueda nos lleva a entidades como LatinoMedical SA, a quien Mejía Ruiz.(2016), realizó un estudio de reestructuración del área de nómina y compensaciones, y quien concluyó que, al interior de ésta, fue necesario la implementación de sistemas informáticos que permitieron mejorar los procesos de liquidación de nómina y así, mitigar deficiencias y errores asociados a fallas, ya que dichas deficiencias ocasionan todo tipo de problemas a nivel de cliente interno y externo.

En este mismo sentido, la parametrización del módulo de nómina realizado por González (2019) en la empresa Mazco Bogotá SAS, según la autora, fue necesaria debido a que el proceso que se realizaba en la empresa era manual, presentaba innumerables fallas y reprocesos, generados por factores como tiempos cortos en el plazo para la liquidación, número de empleados a liquidar y escasa capacitación del personal del área. Una vez estudiada la situación, procedió con una estrategia que le permitió mejorar considerablemente el proceso, haciendo que la compañía contara con información confiable y completa, a través de la inclusión de un software de nómina.

Otro ejemplo lo encontramos en el estudio realizado por Méndez. (2018), en el que afirma que es necesario contar con plataformas robustas para el manejo y administración de las compañías, más aún, si estas emplean altos volúmenes de personal que se encuentran en diferentes lugares geográficos, de esta manera, se garantiza una correcta administración del proceso y se disminuyen sustancialmente los errores, lo que impacta directamente en la reducción de procesos judiciales por incumplimiento de normas relacionadas con la correcta liquidación de prestaciones sociales, aportes a seguridad social y parafiscales. Este trabajo fue desarrollado en la empresa Digitex Internacional, multinacional dedicada a la optimización de los negocios, con presencia en



más de 18 países y con unos 18000 empleados. Según este estudio, la empresa ha tenido que pagar multas a entes gubernamentales cercanas al 14% del valor total de su nómina, debido a la deficiencia del sistema utilizado.

Ahondemos todavía un poco más con el caso de la empresa Banicol SAS, en el que Martínez León. (2019), registra una situación aún más compleja, puesto que, además de los problemas que han presentado las empresas ya citadas, se suma que los funcionarios tienen a su cargo la liquidación de alrededor de otras 10 nóminas, lo cual ha desencadenado que se cometan múltiples errores en el proceso objeto de estudio. Esta situación ha generado fiscalización y sanciones por parte de entes de control como la UGPP, por lo cual recomienda no solo la sistematización del proceso de liquidación de nóminas, si no una completa estructuración a través de manuales, elaboración y ejecución de planeación estratégica y su respectivo mantenimiento en el tiempo, con el fin de evitar dichos problemas con los entes ya mencionados.

Avanzando un poco, también encontramos propuestas como la de Orjuela Roa & Rojas Rey (2019), quienes afirman que apoyados en tecnología, es posible desarrollar plataformas flexibles que se adapten a las necesidades específicas de los clientes para garantizar la calidad de sus procesos no solamente en los cálculos de la nómina, sino que también brindando apoyo en distintas actividades relacionadas con el manejo y administración de personal en tareas como monitoreo, productividad, ausentismo, calidad y capacitación.

### **Entonces, ¿en dónde está el problema?**

Ya se ha, pues, descubierto, que en el proceso de elaboración, liquidación y administración de las nóminas de personal, existen innumerables casuísticas, que hacen de este proceso uno de los más complejos al interior de las organizaciones, pues como se pudo observar, aunque su estructura en las diferentes compañías es diversa, las consecuencias de una “mala” administración de estas las llevan a un mismo destino, que, normalmente se traduce, en aumento de costos y problemas de tipo legal con los empleados los entes de control.

Ahora bien, en Colombia se puede encontrar fácilmente, una gran oferta de servicios especializados de software para manejo y liquidación de Nómina, entre los cuales encontramos casas de todo tipo de gamas, alta, media y baja, aclarando que esta clasificación se da inicialmente por mera percepción teniendo en cuenta los valores que cobran estas casas por el uso de sus aplicaciones. A continuación, se relacionan 10, en las que se muestran algunas características que pueden ser consideradas por las empresas como punto de quiebre para tomar la decisión de utilizarlas.

**Tabla 1**

*Principales Características para tener en cuenta de la Oferta de Software de nómina principales proveedores.*

Software	Tipo de Software		Modalidad de Venta			Servicios						
	Local	Web	Via Web	Telefónico	Asesor en sitio	Migración y cargue de Información	Capacitación Presencial	Capacitación Virtual	Conectividad con los empleados	Desarrollos adicionales	Soporte Virtual	Flexibilidad y Adaptabilidad al Negocio
Siigo	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	!	✗	✓	!
SAP	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	!	✗	✓	!
Helisa	✓		✓	✓	✗	✓	✓	✓	!	✗	✓	!
Novasoft	✓		✓	✓	✗	✓	✓	✓	!	✗	✓	!
Nominapp		✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	!	✗	✓	!
Humano		✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	!	✗	✓	!
Kactus	✓		✓	✓	✗	✓	✓	✓	!	✗	✓	!
WordOffice	✓		✓	✓	✗	✓	✓	✓	!	✗	✓	!
Sysman	✓		✓	✓	✗	✓	✓	✓	!	✗	✓	!
Heisohn	✓		✓	✓	✗	✓	✓	✓	!	✗	✓	!

Nota: Principales características para tener en cuenta por los empleadores al momento de elegir aplicaciones para el manejo y liquidación de nóminas. Fuente: Elaboración propia

La afinidad es notoria entre cada uno de los softwares relacionados, pues se puede observar que presentan similitudes en cuanto a su modo de comercialización y los servicios que prestan, por lo cual, uno de los factores que más impactan su selección es el precio. En el mercado actualmente se encuentran, además las relacionadas anteriormente, ofertas en las que sus precios oscilan entre COP \$0 y COP \$40.000 por empleado, lo que infiere que hay mercado para todo tipo de demanda.

Estos precios son cobrados por las compañías proveedoras de diferentes maneras, entre las cuales encontramos, facturación mensual por número de empleados registrados, facturación anual por uso con topes en número de empleados registrados, facturación por numero de usuarios que

acceden al sistema, facturación mensual y anual por servicios prestados más costos adicionales por soporte, planes o paquetes mensuales y anuales entre otras.

Enfocándonos un poco más en el tema en discusión, se encuentra que, el departamento de Boyacá, según datos de las cámaras de comercio de Tunja, Duitama y Sogamoso, las cuales cubren todo el departamento a través de sus jurisdicciones cuenta con más de 30.000 Unidades empresariales registradas, de esta manera, establecemos que existe una gran demanda para servicios informáticos y de sistematización de procesos. A continuación, se relacionan las cifras de acuerdo con los informes emitidos por las respectivas cámaras de comercio.

**Tabla 2**

*Número de unidades empresariales por jurisdicción.*

Cámara de Comercio	No Unidades Empresariales	Fuente:
Tunja	10570	(Cámara de Comercio de Tunja, 2019)
Duitama	13646	(Cámara de Comercio de Duitama, 2018)
Sogamoso	8480	(Cámara de Comercio de Sogamoso, 2019)
Total	32696	

Nota: Datos extraídos de los respectivos informes y estudios de las respectivas cámaras de comercio del departamento. (Cámara de Comercio de Tunja, 2019) (Cámara de Comercio de Duitama, 2018) (Cámara de Comercio de Sogamoso, 2019). Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta la información recopilada anteriormente, se puede establecer, que las nóminas en las empresas no son simples documentos sin importancia, sino por el contrario, se encuentran enmarcadas por una gran cantidad de normatividad, vigiladas y auditadas por entes de control y lo más importante, de ella depende en gran medida la tranquilidad y satisfacción de los empleados en términos de estabilidad económica, así como la integralidad de la información de su proyecto de vida al ser el punto de partida de la información con que se alimenta sistema general de seguridad social, es decir, es la base de con la que se liquidan prestaciones como la pensión, se tiene cobertura médica a través del sistema de salud, cubrimiento de riesgos inherentes a las actividades laborales a través del sistema de riesgos profesionales y servicios complementarios de salud, recreación, subsidio y educación que brindan las cajas de compensación.

Los datos de las cámaras de comercio no permiten establecer cuantas de estas empresas tienen sistematizados sus procesos de generación y liquidación de nómina en el departamento Boyacá, sin embargo se ha podido observar, a través del contacto permanente y directo con diferentes empresas del departamento, la inexistencia o bajo uso de plataformas u aplicaciones para la sistematización de este proceso, motivo por el cual, fue necesario indagar directamente en ellas, a fin de tener una mirada más directa y confiable con respecto del uso de este tipo de software, que puede garantizar, en gran medida, la disminución de errores e inexactitudes en la elaboración de estos documentos.

Ahora cabe preguntar, si todo esto reviste tal importancia, ¿por qué las empresas en Boyacá no usan este tipo de aplicaciones para mejorar sus procesos y evitar así los inconvenientes citados anteriormente?, ¿Cuáles son las motivaciones que las llevan a tomar ese camino tan riesgoso de liquidar manualmente todo lo relacionado con la nómina en las empresas?, ¿Con la amplia oferta que existe en el mercado, por qué no se ha implementado masivamente el uso de este tipo de aplicaciones y servicios?, ¿Por qué las compañías desarrolladoras y comercializadoras de software, no han llegado a ofrecer sus servicios a esa creciente demanda existente en el departamento de Boyacá?.

Para responder a estos interrogantes, fue necesario realizar una encuesta que permitiera dar una mirada más profunda al interior de las organizaciones, y así, establecer las brechas entre la oferta y la demanda que no permiten el uso masivo de aplicaciones especializadas para la sistematización del proceso de generación y liquidación de nómina, desde la perspectiva de los empleadores.

Así mismo, se indago con algunas personas encargadas del proceso en diferentes empresas, las cuales expusieron diferentes razones por las cuales les resulta difícil la implementación de estos sistemas en sus procesos.

En conversación con la Jefe de Nómina de la empresa Laboramos SAS, informa que la compañía en la actualidad no utiliza un software de para la administración de personal, ya que, aunque han tenido varias ofertas, ninguna ha cumplido con los requerimientos de los procesos internos de la empresa, adicionalmente, han tratado de desarrollar su propio software, pero las propuestas vienen acompañadas de costos elevados, razón por la cual también han sido descartadas.

Cabe anotar que Laboramos, es una empresa de Servicios temporales, que se especializa en el suministro de personal del sector de la Salud, cuenta actualmente con cerca de 3000 colaboradores distribuidos en toda la geografía boyacense, convirtiéndola en la empresa privada más grande del departamento.

Actualmente sus nóminas son liquidadas en cuadros de Excel, haciéndola vulnerable a perdidas de información, errores e inexactitudes, sin embargo, el personal que rodea el proceso se encuentra altamente capacitado en temas de seguridad social y normatividad vigente, también cuenta con procesos estructurados de auditoria de punta a punta del proceso, permitiendo la disminución de inexactitudes y errores, sin embargo, dicho proceso se ha tornado dispendioso y costoso, lo que impacta directamente las finanzas de la empresa.

Por otra parte, la empresa Cootraheroes de la ciudad de Duitama, es una empresa dedicada al transporte colectivo de pasajeros, cuenta actualmente con cerca de 200 trabajadores, y quienes, según información dada por el área de talento humano, cuentan con un software para la administración de nómina y personal, sin embargo este no es usado, debido a que no se ajusta al proceso interno de la empresa, y lo utilizan únicamente para la contabilización y provisión de gastos producto de los salarios que devengan los empleados. Finalmente, gran parte del proceso de liquidación de nómina se lleva a cabo en cuadros de Excel, motivo por el cual han tenido diferentes inconvenientes con la UGPP, debido a errores entre lo que se liquida en la nómina y lo que se paga de seguridad social a través de PILA.

En este mismo sentido se Indago en la empresa FESA Servicios Temporales de la ciudad de Duitama, quienes afirman contar con un software robusto para la administración de Nóminas, actualmente, Fesa Servicios Temporales cuenta con alrededor de 600 empleados, razón por la cual, fue necesaria la sistematización del proceso, sin embargo, debido a los cambios frecuentes en la normatividad, se han visto envueltos en una serie de sobrecostos debido a que su proveedor factura por cada modificación o personalización del sistema para que se adapte a los requerimientos internos de la empresa.

Estos son solo 3 de las situaciones que se encuentran en la actualidad en las empresas de Boyacá, donde se observa que no solo se trata de contar con un software de nómina, sino que este debe presentar una versatilidad tal, que le permita adaptarse a las necesidades de la empresa, cosa que parece no funcionar de esa manera, pues de acuerdo con la oferta existente en el mercado, estas empresas diseñan los procesos de nómina de tal manera que deben ser las empresas usuarias las que se acoplen al proceso que ellos establecen, dejando de lado, las necesidades únicas y genuinas que cada empresa tiene.

Para ahondar aún más en el tema, se procedió con la realización de una encuesta enfocada a verificar factores como:

- Existencia de Oferta y demanda de Software de Nómina en el departamento
- Usabilidad del Software en las empresas
- Capacitación del personal y procedencia de dicho saber.
- Niveles de satisfacción en el uso de las aplicaciones.
- Motivación para el uso de estas herramientas

Los resultados obtenidos en la encuesta fueron en algunos casos reveladores y hasta sorprendidos. La muestra de empresas que se logró encuestar ascendió a 80 empresas de 24 municipios dentro de los que el 80% de los encuestados se encuentran ubicados en los municipios de Tunja, Duitama, Sogamoso, Samacá y Puerto Boyacá, que corresponden a cabeceras municipales con amplio desarrollo económico y comercial, esto permite establecer que una de las

barreras no es el acceso a la comunicación, pues en estos municipios se goza de una amplia cobertura de servicios públicos.

Los rangos en cuanto al número de empleados que conforman la muestra de empresas fueron los siguientes:

**Tabla 3**  
*Rangos de empleados que laboran en las empresas*

Rango	No Empresas	%
De 1 a 10	10	12.50%
De 11 a 30	9	11.25%
De 31 a 50	14	17.50%
De 51 a 100	17	21.25%
De 101 a 500	24	30.00%
Más de 500	6	7.50%
Total	80	100%

Esta tabla muestra la cantidad de empresas por rango de número empleados.

Fuente: Elaboración Propia

En a tabla 3 podemos observar que se indagó en empresas de diferentes tamaños en cuanto a numero de empleados, en este análisis podemos observar que más del 50% corresponden a empresas tienen más de 50 empleados, lo cual se traduce, a priori, en que estas empresas presentan la necesidad de sistematizar su proceso debido al volumen de información que manejan, de acuerdo con los casos que hemos observado.

Continuando con el análisis, y con el fin de obtener información que nos conduzca a conocer la satisfacción de las empresas en cuanto al uso de software para administración del proceso de nómina, se indago sobre el uso de aplicaciones especializadas para el manejo del proceso.

En los casos en que las respuestas fueron afirmativas (56.5% de los encuestados), se procedió con cuestionamientos como la facilidad de uso, ajuste a los requerimientos de la empresa, utilización para la liquidación de la seguridad social, apertura hacia el cambio del software y aspectos de mejora de este.



Realizando el análisis de esta sección de los encuestados, y teniendo en cuenta que son empresas que usan aplicaciones de nómina, se evidenció que estos consideran que el software u aplicación que utilizan es de fácil manejo y se ajusta en gran medida a las necesidades de la empresa, sin embargo, también se puede constatar que el nivel de confianza en su uso es bajo, teniendo en cuenta que no lo utilizan para el proceso de liquidación de seguridad social y cargue de PILA a los operadores de información, proceso que genera fiscalización por parte de las entidades de control como la UGPP.

Las razones más significativas que esgrimen los encuestados para no hacer uso de esta funcionalidad son, la desactualización del software, la carencia de esta opción en las aplicaciones y los numerosos errores con que se genera el archivo plano que posteriormente se debe cargar en las plataformas para validación y pago de la seguridad social. Así mismo, al ser cuestionados sobre la posibilidad de cambio de herramienta por una nueva, cerca de 2/3 estarían dispuestas a hacerlo, condicionándolo, en parte, a 3 aspectos que consideran fundamentales, estos aspectos son: mejoras en la capacitación, personalización de la aplicación a los procesos internos de la empresa y soporte técnico.

Estas últimas afirmaciones, dejan ver que el proceso de nómina en las empresas, reviste más complejidad de la que normalmente se le otorga, pues se pensaría en un comienzo que el simple hecho de sistematizar el proceso, solucionaría de raíz los problemas que se presentan por no contar con estas herramientas tecnológicas, sin embargo, estas revelaciones nos hacen ver que aun cuando se cuenta con dichas herramientas, es necesario un plan de acompañamiento por parte del proveedor en temas de capacitación y soporte, así como permitir que el software se adapte a la compañía y no al revés, esto puede generar una ventaja competitiva en este mercado tan competido.

En los casos en que la respuesta fue negativa (43.5% de los encuestados) (pregunta sobre uso de aplicaciones especializadas), se procedió a indagar sobre las razones por las cuales no se utiliza un software, importancia de su implementación en la empresa, ofertas recibidas en el último año, percepción de mejoras en el proceso en caso de implementarse y factores a considerar a la hora de contratar estos servicios.



A estos cuestionamientos, más del 80% de los encuestados consideran como de gran importancia la sistematización del proceso, en contraste con estas afirmaciones, las empresas revelan que en el último año solo 1/3 recibieron ofertas de casas especializadas en suministro de software para manejo de nómina, por lo cual se infiere que la percepción, reflejada en las respuestas, es que la oferta de este tipo de aplicaciones es baja, no se ajusta a las necesidades de la empresa y los costos de implementación pueden resultar muy elevados.

Por otra parte, estas empresas son conscientes que la sistematización de este proceso los puede llevar a obtener mejores resultados en su gestión, pues consideran que aspectos como, disminución de errores y tiempo de ejecución, mejorarían sustancialmente. Así mismo, afirman que las características más relevantes que debe tener un software de nómina son la facilidad en su uso, la personalización a los procesos internos de la empresa y el ajuste a normatividad vigente, lo que coincide con el primer grupo de encuestados cuando se les indago sobre el cambio.

Finalmente, para dar cierre a la encuesta, se indago sobre el nivel de capacitación y procedencia de esta, con el ánimo de establecer si existen falencias o deficiencias en los procesos de formación que se llevan a cabo en las empresas, así como su relación con posibles errores asociados a dichas deficiencias. En su gran mayoría (más del 80%), califican su conocimiento y capacitación en temas de nómina por encima de 6 (en escala de 1 a 10), y más del 50% la califica por encima de 8 en la misma escala. Esto traduce que el personal encargado de los procesos de liquidación y manejo de la nómina, consideran ser capaces y contar con la experiencia necesaria para desempeñar estas labores.

Sin embargo, presentando las cifras desde otro punto de vista, cerca de 1/4 de los encuestados considera que las competencias para desarrollar y responder por este proceso son muy bajas o limitadas, lo cual puede repercutir en fallas, reprocesos y costos que deben ser asumidos por las empresas, producto de demandas y fiscalizaciones de los entes de control, así como impactos sociales al poner en riesgo la estabilidad económica y de seguridad social de los empleados.

En este mismo sentido, más del 80% de los encuestados, considera que su conocimiento en temas de normatividad y proceso de liquidación de nóminas procede de su experiencia laboral, estudios universitarios y los operadores de información (PILA), y solo en 1% de los casos, dicha capacitación procede de las casas proveedoras de software de nómina.

Esta es la parte que en realidad sorprende un poco, pues resulta difícil de creer que dentro de la oferta de servicios de estas empresas no se encuentre contemplado un plan de capacitación en marco normativo para el buen uso de sus productos y la minimización de riesgos asociados a fallas, considerando todas las implicaciones que se desprenden de este proceso.

### **Finalmente tenemos que...**

Llegados a este punto, se pueden establecer varias conclusiones, que permiten explicar el fenómeno que se presenta en cuanto a las barreras que existen en la sistematización del proceso de nómina en el empresariado del departamento de Boyacá.

En primer lugar, se observa que, en el departamento de Boyacá, existe una demanda de servicios tecnológicos creciente, la cual es impulsada aún más por factores como la rigidez de la oferta existente, es decir, las casas de software dan por sentado que sus productos logran cubrir las necesidades de sus clientes, sin embargo, más de la mitad de estos están en disposición de probar nuevos productos que satisfagan dichas necesidades. por estas razones, algunas de las barreras que se identifican son los problemas que tiene la oferta en cuanto a cobertura (no llega a los clientes), cubrimiento de necesidades y en algunos aspectos, percepción de altos costos por parte de los usuarios actuales y potenciales.

En este mismo sentido, la personalización o adecuación de las aplicaciones y plataformas a los procesos de las empresas, presenta un rezago importante, este aspecto se constituye como factor fundamental para los clientes potenciales, pues hay que partir de la base, que no existe una sola fórmula para llegar a un fin, es decir, cada empresa diseña sus procedimientos internos ajustados a su modelo de negocio, y es tarea de los desarrolladores y proveedores, satisfacer esa

necesidad, de tal manera que se llegue a los clientes con propuestas versátiles que se enfoquen y se adapten con facilidad a dichos modelos.

Prosiguiendo con el tema, otro factor que causa cierta sensación de insatisfacción, y por ende otra barrera, es la carencia de capacitación por parte de las empresas proveedoras, esto impacta negativamente, pues este tipo de productos, se pensaría, deben ir acompañados de asesorías no solamente enfocadas a su uso, sino también a las justificaciones que existen para hacer las cosas de determinada manera, esto a largo plazo, se puede traducir en que las empresas hablen el mismo idioma en temas de nómina y seguridad social, pues el compartir ese conocimiento, puede generar valor agregado, fidelización y apertura al uso de estas aplicaciones y plataformas.

Así mismo la Actualización de los sistemas, y la disponibilidad de los servicios, juegan un papel fundamental y protagónico en los procesos de nómina, pues si bien algunas empresas cuentan con estas aplicaciones, su uso queda restringido a unas pocas funcionalidades, en las que no se incluyen procesos neurálgicos como la seguridad social, lo que genera un reproceso al tener que cargar la información manualmente en el operador, traduciéndose en riesgos de errores de digitación lo que genera inexactitudes y diferencia entre la nómina y la seguridad social, básicamente se puede decir, que se hace el trabajo dos veces (Cargue y revisión), ocasionando pérdida de tiempo.

Bien, pareciera por lo anterior que, toda la responsabilidad recae sobre los proveedores de estos sistemas, pero no es así, también debe existir, por parte de las empresas, una inclinación hacia lo digital y así buscar soluciones que satisfagan sus necesidades, ya que, en varios de los casos citados anteriormente, se percibe cierta pasividad ante una problemática que puede poner en riesgo la estabilidad de sus negocios, así como el bienestar de sus empleados.

Por otra parte, se descarta que una de las barreras sea el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, teniendo en cuenta que, en mayor proporción, las empresas se encuentran ubicadas en los cascos urbanos del departamento, en donde el acceso a las



telecomunicaciones es de una calidad aceptable, incluso buena, y, por ende, tienen todas las posibilidades de adquirir los servicios de sistematización de sus procesos.

Como se registraba al inicio de este ensayo, la sistematización de cualquier proceso puede tomar mucho tiempo, sin embargo, existen casos exitosos como el de la liquidación de la seguridad social a través de PILA, lo cual mejoro sustancialmente los tiempos de respuesta y la calidad de información al interior de las compañías y administradoras, así mismo, saco a flote toda la normatividad vigente que no se aplicaba, y elimino, en gran medida, la elusión y evasión de los aportantes al sistema que tanto daño le hacia a la población colombiana.

Como consecuencia de esto, hoy contamos con un sistema de aportes a la seguridad social robusto, apegado a la ley, vigilado y fiscalizado por una entidad competente. Hacia este mismo fin debe apuntar la sistematización de los procesos al interior de las empresas, para poder contar en unos años, que la sistematización es un camino para la mejora y la alineación de todo lo relacionado con la administración y la seguridad social del personal.

En el transcurso de esta búsqueda, se ha recorrido un camino que nos ha llevado desde la percepción de poca importancia que existe hacia los temas relacionados con la nómina por parte de personas ajenas al proceso, pasando por temas de normatividad, regulación y responsabilidad, hasta evidenciar la relevancia de este proceso y sus productos en la dinámica de las compañías no solo a nivel departamental si no nacional e incluso internacional.

Esta breve exposición basta para comprender, que los temas de nómina en Colombia encierran innumerables variables, hacen parte de una amplia gama procesos y se alinea con muchos otros que, al final, se traducen en bienestar para, lo que debe considerarse lo más importante, **LAS PERSONAS.**

## Referencias

- Cámara de Comercio de Duitama. (2018). Caracterización Socioeconómica y empresarial Jurisdicción Cámara de Comercio de Duitama Periodo 2018. Duitama, Boyacá, Colombia. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de [https://ccduitama.org.co/documentos/Observatorio/CARACTERIZACION\\_SOCIOECONOMICA\\_CAMARA\\_DE\\_COMERCIO\\_DE\\_DUITAMA-50\\_AOS-BICENTENARIO\\_2018.pdf](https://ccduitama.org.co/documentos/Observatorio/CARACTERIZACION_SOCIOECONOMICA_CAMARA_DE_COMERCIO_DE_DUITAMA-50_AOS-BICENTENARIO_2018.pdf)
- Cámara de Comercio de Sogamoso. (2019). Estudio de percepción económica Cámara de Comercio de Sogamoso 2019. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de [https://camarasogamoso.org/wp-content/uploads/2019/08/ESTUDIO\\_PERCEPCION\\_ECONOMICA\\_2019\\_compressed.pdf](https://camarasogamoso.org/wp-content/uploads/2019/08/ESTUDIO_PERCEPCION_ECONOMICA_2019_compressed.pdf)
- Cámara de Comercio de Tunja. (Octubre de 2019). Caracterización del Tejido empresarial de Tunja. Tunja, Boyacá, Colombia. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de <https://cccomerciotunja.org.co/site/wp-content/uploads/2019/11/ESTRUCTURA-DEL-TEJIDO-EMPRESARIAL-DE-LA-CIUDAD-DE-TUNJA.pdf>
- González, A. M. (2019). Parametrización Módulo de Nómina de la empresa MAZCO BOGOTA S.A.S. Bogota D.C., Colombia. Recuperado el 06 de Octubre de 2020, de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/10825>
- LEY 100. (23 de Diciembre de 1993). Diario Oficial No. 41.148. Bogota D.C., Colombia: Congreso de la Republica de Colombia.
- Martínez León, K. P. (2019). Optimización de Procesos en el Área de Liquidación de Parafiscales y Nómina en la compañía BANICOL S.A.S. Bogotá D.C. Recuperado el 06 de Octubre de 2020, de <https://hdl.handle.net/10656/10881>
- Mejía Ruiz, C. G. (2016). Reestructuración del área de nómina y compensaciones mediante la reingeniería de los procesos en la empresa de servicios médicos latinomedical s.a. (F. d.



- Comercial., Ed.) Guayaquil, Ecuador. Obtenido de  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1418>
- Méndez, V. L. (2018). Implementacion Sistema de Administración de Nómina Colombia S.A.N.C. Bogotá D.C. Recuperado el 06 de Octubre de 2020, de  
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/4652>
- Orjuela Roa, J. P., & Rojas Rey, A. F. (01 de Febrero de 2019). Propuesta de arquitectura de software para la gestión del recurso humano en el sector empresarial. Bogota D.C., Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/20874>.
- Real Academia Española. (2019). Diccionario de la Lengua española. *19a ed.* Madrid, España.
- Restrepo Toro, I. M. (10 de Julio de 2006). Análisis para el mejoramiento y optimización del proceso de liquidación de nómina en Coomeva servicios administrativos. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10614/6637>
- Suarez Galarza, N. A., & Armás Ortega, Y. M. (Octubre de 2018). Identificación de barreras de entrada en la oferta de servicios de outsourcing de nómina, en una empresa de consultoría de la ciudad de Guayaquil . Recuperado el 06 de octubre de 2020, de  
<https://www.researchgate.net/publication/328017137>
- Vázquez Garatachea, E., & Maldonado Ibarra, R. M. (2013). *Nóminas y su impacto económico en las organizaciones*. Recuperado el 02 de Octubre de 2020, de  
<http://www.revistareflexiones.mx/index.php/nominas-y-su-impacto-economico-en-las-organizaciones>