

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa  
Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**



**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la  
empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Laura Milena Rodríguez Prieto**

**Viviana Marcela León Muñoz**

**Hercilda Montoya Herrera**

**Corporación Universitaria Minuto De Dios - UNIMINUTO**

**Rectoría Bogotá**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Programa de Especialización en Gerencia Financiera**

**15 de agosto de 2025**

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa  
Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la  
empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Laura Milena Rodríguez Prieto**

**Viviana Marcela León Muñoz**

**Hercilda Montoya Herrera**

**Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título Especialista en  
Gerencia Financiera**

**Asesor**

**Ph.D. Campo Elías López-Rodríguez**

**Docente Investigador de la Facultad de Ciencias Empresariales**

**Corporación Universitaria Minuto De Dios - UNIMINUTO**

**Rectoría Bogotá**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Programa de Especialización en Gerencia Financiera**

**120 de septiembre de 2025**

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa  
Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Dedicatoria**

Este trabajo de grado está dedicado, en primer lugar, a Dios y a mi madre Libia Prieto, cuya guía celestial ha iluminado mis pasos. En segundo lugar, lo ofrezco a mi familia, pilar fundamental e incondicional en la consecución de cada una de mis metas.

Dedico este trabajo a mi familia, especialmente a mis padres, por su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi formación personal y profesional. A quienes creyeron en mí cuando más lo necesité, gracias por sus palabras de aliento y confianza en cada etapa de este proceso.

También dedico este logro a mí misma, por la disciplina, el esfuerzo y la determinación que me permitieron alcanzar esta meta. Finalmente, a todos los docentes y compañeros que hicieron parte de esta etapa, por sus aportes, enseñanzas y valiosas experiencias compartidas.

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, a pesar de la distancia que nos separa siento en mi corazón su amor, contar con una familia unida me ha dado la fuerza y voluntad para seguir adelante y superar cada obstáculo.

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **Agradecimientos**

En este momento tan significativo de nuestras vidas, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que han sido parte fundamental de este viaje. A nuestras familias, cuya fe y apoyo incondicional nos han impulsado a seguir adelante. A nuestros padres, por inculcarnos los valores de la perseverancia y el esfuerzo, y por ser nuestra mayor fuente de inspiración. A Dios, por guiar nuestros pasos y brindarnos la fortaleza necesaria para enfrentar cada desafío. A nuestros docentes y tutores, por su dedicación y compromiso con nuestra formación. Cada lección, cada consejo y cada momento de apoyo han sido invaluable para nosotros. Su pasión por la enseñanza ha dejado una huella profunda en nuestro desarrollo profesional y personal.

A la empresa Quick BPO SAS, por brindarnos la oportunidad de aplicar nuestros conocimientos en un entorno real. Su apoyo y confianza en nuestras capacidades han sido esenciales para el éxito de este proyecto. Agradecemos la posibilidad de llevar a cabo este proyecto de grado.

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa  
Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Contenido**

Resumen.....	10
Introducción .....	12
1. Problema.....	14
1.1 Descripción del problema .....	14
1.2 Pregunta de investigación .....	18
2. Justificación.....	19
3. Objetivos.....	24
3.1. Objetivo general.....	24
3.2. Objetivos específicos .....	24
4. Marco de referencia .....	25
4.1. Marco teórico .....	25
4.2. Marco legal .....	29
5. Metodología.....	30
5.1. Alcance de la investigación .....	30
5.2. Enfoque metodológico .....	30
5.3. Población y muestra.....	31
5.4. Instrumentos.....	32
5.5. Procedimientos.....	32
5.6. Consideraciones éticas .....	35
6. Resultados.....	36

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa  
Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

6.1.	Diagnóstico de los costos y gastos actuales en la gestión del talento humano .....	36
6.3.	Áreas de alto costo con bajo retorno o impacto organizacional. ....	46
6.4.	Factores que impulsan rotación del personal .....	49
6.5.	Estrategias para la atracción y retención del talento.....	52
6.6.	Ausentismo por incapacidades.....	53
6.7.	Estrategias para la promoción de la salud y bienestar .....	55
6.8.	Estimación del ahorro mensual/anual por cada medida.....	56
6.9.	Simulación del nuevo escenario financiero post-implementación.....	61
6.10.	Impacto en indicadores financieros .....	65
6.11.	Relación Costo por Empleado/Productividad.....	68
7.	Conclusiones.....	71
8.	Recomendaciones .....	74
	Referencias bibliográficas.....	76

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1.</b> <i>Porcentaje de participación del costo y gasto del talento humano en los ingresos operacionales del año 2020 a 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S</i>	20
<b>Tabla 2.</b> <i>Número de empleados por mes año 2024 empresa Quick BPO S.A.S.</i>	36
<b>Tabla 3.</b> <i>Costos fijos y variables relacionados con la nómina, año 2024 empresa Quick BPO S.A.S.</i>	37
<b>Tabla 4.</b> <i>Costos directos e indirectos relacionados con la nómina, año 2024 empresa Quick BPO S.A.S.</i>	38
<b>Tabla 5.</b> <i>Comparativo de incapacidades de los últimos cinco años en la empresa Quick BPO S.A.S</i>	39
<b>Tabla 6.</b> <i>Costo promedio por empleado al mes, año 2024 en la empresa Quick BPO S.A.S.</i>	40
<b>Tabla 7.</b> <i>Índice de rotación de los empleados, año 2024 en la empresa Quick BPO S.A.S.</i>	41
<b>Tabla 8.</b> <i>Costo promedio de contratación de un todero en el año 2024 Quick BPO S.A.S.</i>	42
<b>Tabla 9.</b> <i>Costo promedio de contratación de una Quicker aseo en el año 2024 Quick BPO S.A.S</i>	43
<b>Tabla 10.</b> <i>Total, incapacidades reportadas en el año 2024 en la empresa Quick BPO S.A.S</i>	44
<b>Tabla 11.</b> <i>Total, cancelado por cuenta de cobro en el año 2024 empresa Quick BPO S.A.S.</i>	44
<b>Tabla 12.</b> <i>Comparativo Utilidad Neta Empresas del Sector</i>	45
<b>Tabla 13.</b> <i>Índice de rotación de los empleados, año 2024 en la empresa Quick BPO S.A.S</i>	48
<b>Tabla 14.</b> <i>Cargos con mayor rotación en el año 2024.</i>	49
<b>Tabla 15.</b> <i>Causales de desvinculación del personal 2024.</i>	51

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa  
Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

<b>Tabla 16.</b> <i>Total, de incapacidades 2024.</i>	53
<b>Tabla 17.</b> <i>Motivos de ausentismo 2024.</i>	54
<b>Tabla 18.</b> <i>Reducción del Índice de Rotación del 10%</i>	57
<b>Tabla 19.</b> <i>Ahorro Anual proceso de contratación y formación Costo Quicker Aseo del 10%</i>	57
<b>Tabla 20.</b> <i>Ahorro Mensual proceso de contratación y formación Costo Quicker Aseo del 10%</i>	58
<b>Tabla 21.</b> <i>Reducción de Incapacidades Anual</i>	58
<b>Tabla 22.</b> <i>Reducción de Incapacidades Mensual del 10%</i>	59
<b>Tabla 23.</b> <i>Reducción de Gasto Externo Anual del 10%</i>	59
<b>Tabla 24.</b> <i>Reducción de Gasto Externo Mensual del 10%</i>	59
<b>Tabla 25.</b> <i>Ahorro Anual Costos Indirectos del 10%</i>	62
<b>Tabla 26.</b> <i>Ahorro Anual Gastos por Incapacidades del 10%</i>	62
<b>Tabla 27.</b> <i>Ahorro Anual Gastos Externo del 10%</i>	63
<b>Tabla 28.</b> <i>Estrategias con Costo de 784 Empleados Activos</i>	63
<b>Tabla 29.</b> <i>Ahorro Anual Costos y Gastos Nomina del 10%</i>	63
<b>Tabla 30.</b> <i>Ahorro Mensual Costos y Gastos Nomina del 10%</i>	64
<b>Tabla 31.</b> <i>Comparativo Costo Beneficio</i>	64
<b>Tabla 32.</b> <i>Margen Operacional Año 2024</i>	65
<b>Tabla 33.</b> <i>Margen Operacional proyectado</i>	66
<b>Tabla 34.</b> <i>Margen Neto Año 2024</i>	66
<b>Tabla 35.</b> <i>Margen Neto proyectado</i>	67
<b>Tabla 36.</b> <i>Costo promedio Mensual</i>	68

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa  
Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Lista de figuras**

Figura 1. Porcentaje de participación costo y gasto del recurso humano del año 2020 a 2024....	22
Figura 2. Flujograma procedimientos. ....	34
Figura 3. Porcentaje de rotación de cargos operativos 2024. ....	50

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **Resumen**

Una gestión eficiente de los costos y gastos laborales es fundamental para la sostenibilidad financiera de las organizaciones, especialmente en empresas de servicios como Quick BPO S.A.S, donde el personal representa uno de los mayores gastos. En este sentido, la investigación realizada tuvo como objetivo analizar el impacto de los costos y gastos relacionados con la gestión del personal y proponer un plan de acción que optimice estos recursos, mejore la rentabilidad y asegure la competitividad de la empresa. Se utilizó una metodología de enfoque mixto, con un alcance descriptivo, empleando el estudio de caso y el análisis documental (balances financieros, informes de personal, entre otros) como herramientas para la recolección de información. Entre los resultados más significativos, se identificaron deficiencias en los procesos de selección y contratación, una alta rotación de personal, falta de planificación financiera y ausencia de control sobre los costos del personal. Estos problemas han llevado a reprocesos y sobrecostos evidentes en los estados financieros. Como respuesta, se proponen estrategias como programas de capacitación, la implementación de salario emocional y beneficios extralegales, con el fin de fortalecer la retención del talento humano, reducir gastos operativos y mejorar la productividad. En conclusión, una gestión integral del recurso humano, respaldada por un control financiero riguroso, se presenta como un elemento clave para la estabilidad económica y el crecimiento sostenible de la empresa.

**Palabras claves** Gestión de costos, gestión de gastos, gestión del recurso humano, sector servicios.

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **Abstract**

Efficient management of labor costs and expenses is crucial for the financial sustainability of organizations, especially in service companies like Quick BPO S.A.S., where personnel represent one of the largest expenditures. In this regard, the research conducted aimed to analyze the impact of costs and expenses related to personnel management and propose an action plan to optimize these resources, improve profitability, and ensure the company's competitiveness. A mixed-methods approach was used, with a descriptive scope, employing case study and documentary analysis (financial statements, personnel reports, among others) as tools for data collection. Among the most significant results, deficiencies in selection and hiring processes, high staff turnover, lack of financial planning, and absence of control over personnel costs were identified. These issues have led to reworks and evident cost overruns in the financial statements. In response, strategies such as training programs, the implementation of emotional salary (non-monetary benefits), and extra-legal benefits are proposed to strengthen human talent retention, reduce operating expenses, and improve productivity. In conclusion, comprehensive human resource management, supported by rigorous financial control, is presented as a key element for the company's economic stability and sustainable growth.

**Keywords** Cost management, expense management, human resource management, service sector.

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **Introducción**

La empresa Quick BPO S.A.S enfrenta un problema crítico relacionado con los altos costos y gastos en la gestión del recurso humano. Esta situación limita la rentabilidad y pone en riesgo su estabilidad financiera. La alta rotación del personal, la falta de planificación financiera y una gestión inadecuada del talento humano son factores que agravan esta problemática, impactando directamente la eficiencia y sostenibilidad de sus operaciones. Ante este escenario, se busca analizar el comportamiento financiero y proponer un plan de acción concreto que permita optimizar estos recursos.

En la empresa Quick BPO S.A.S se evidencio una situación reluciente sobre los costos y gastos del personal, sumada a una significativa rotación de personal, que ha generado sobrecostos. Por lo tanto, se propone un plan de acción enfocado en fortalecer el control financiero e identificar fallas en la gestión del talento humano. Entre las estrategias planteadas están capacitaciones, salario emocional y beneficios extralegales, con el fin de mejorar la productividad, reducir gastos, aumentar la rentabilidad y lograr una estructura de costos sostenible que garantice la estabilidad financiera y competitividad de la empresa.

Esta investigación se basa en López & Vásquez (2023) quienes proponen que las compañías que se enfocan en la gestión y reducción de sus costos y gastos son capaces de generar un alto retorno de su inversión, impactando positivamente tanto a accionistas como a colaboradores. Así mismo y de acuerdo con Ruiz (2024) el capital humano debe ser reclutado de manera idónea, pues este, debe tener la capacidad de generarle una ventaja competitiva a la organización quienes a su vez les brindara reconocimiento, capacitación, buen clima laboral y una retribución económica justa.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

El desarrollo del proyecto para la empresa Quick BPO S.A.S se ejecutó a través de un alcance de tipo descriptivo con enfoque mixto, los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron el estudio de caso y el análisis documental como: balances, estado de resultados, informes adquisición y desvinculación de personal etc. Se tuvieron en cuenta 4 componentes éticos: la beneficencia, no maleficencia, justicia y respeto por las personas y la empresa mencionada.

Durante el desarrollo de dicha investigación se evidenciaron deficiencias en el proceso de selección y contratación del personal que se emplea en la prestación de los servicios, de igual forma se evidenció que la empresa no tiene un buen control del costo de dicho rubro, estos hallazgos nos llevan a investigar más a fondo las causales de dichas falencias en los procesos de la compañía, como principales causas del sobrecosto que se puede observar en los estados financieros de la compañía encontramos que las incapacidades y sus reemplazos tienen un costo adicional, el personal contratado que no cumple el periodo de prueba está generando reprocesos en la compañía, de esta forma los procesos mal ejecutados afectan la rentabilidad.

Este tipo de proyectos de investigación ayudan a los profesionales a entrar en contexto sobre las principales problemáticas que tienen las compañías, una vez identificadas estas falencias se pueden proponer alternativas para mejorar los procedimientos, reduciendo en un 10% los costos y gastos del talento humano, mejorando así la rentabilidad, las compañías con buenas ganancias pueden destinar parte de estas a mejorar su infraestructura, invertir en investigación y desarrollo, automatizar procesos y mejorar las condiciones de sus empleados. Los resultados y propuestas de estas investigaciones se pueden emplear en diferentes compañías; las falencias no se limitan por el tipo de actividad desarrollada, sino más bien por el manejo interno de los mismos.

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **1. Problema**

### **1.1 Descripción del problema**

Dentro de una organización los costos y gastos del personal administrativo y operativo representan una parte importante en la información financiera, estos representan la inversión que realiza la entidad para prestar un servicio y obtener una ganancia. Dichos rubros deben ser monitoreados continuamente para evitar usos inadecuados del capital de trabajo, sobrecostos en la operación, malversación de fondos, exceso de personal, pagos no justificados y demás. Estos controles se realizan mediante una gestión financiera eficiente.

Camus (2024) afirma que “La gestión financiera es considerada una práctica de la función empresarial indispensable para manejar las finanzas de una organización” (p.10). La gestión o control financiero es un proceso que involucra los ingresos y egresos aplicables al manejo coherente y sustentado del dinero en las compañías (Iglesias et al, 2021). A través del control financiero se logra tomar decisiones pertinentes en las operaciones financieras, cumpliendo los objetivos y metas establecidos en la planeación estratégica; asimismo aporta a la mejora de los resultados económicos y financieros de la empresa, además de la optimización del talento humano (Rada et al., 2023).

Según Pincay (2021) la gestión del talento humano tiene como fin desarrollar y dar seguimiento al personal para una correcta toma de decisiones, generando así fortalecimiento dentro de la organización y dando cumplimiento a los objetivos propuestos dentro de la misma.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

El talento humano es el único recurso para una empresa que una vez capacitado puede generar un plus significativo en la productividad con eficiencia y eficacia; lo que incide en el crecimiento empresarial y competitividad en el mercado.

Los costos operativos de la prestación del servicio se componen en su mayoría por los devengos del personal (salarios, prestaciones sociales, seguridad social, capacitaciones, dotaciones y elementos de protección personal, etc.), suministros utilizados para la prestación de estos, entre otros. Además, los costos deben incluir el desarrollo de recursos humanos y los honorarios vinculados con la contratación, selección, formación del personal; con el objetivo de buscar la reducción de costos (Negron et al., 2021).

Un análisis financiero permite conocer la situación de la empresa en un momento determinado, los bienes y servicios que se han producido, como se han empleado las fuentes de financiación en las compañías o qué variaciones han tenido lugar (Iglesias et al, 2021). La importancia del estudio de los costos y gastos en la gestión de recursos humanos en la empresa Quick BPO SAS radica en su impacto directo en la toma de decisiones estratégicas para la empresa, permitiendo una mejor planificación financiera, optimización de recursos y un mayor control sobre la rentabilidad de las operaciones. La perspectiva económica es fundamental para el éxito de la empresa, por ende, es fundamental establecer objetivos claros entre la gestión de recursos humanos y los resultados económicos de la organización (Negron et al., 2021).

Quick BPO SAS es una empresa dedica a la prestación de servicios; las empresas prestadoras de servicios tienen su impacto en la rentabilidad al aumentar estos rubros, una inadecuada gestión del talento humano puede acarrear problemas de rentabilidad y liquidez, al consumir gran parte del ingreso generado en la actividad económica. Cada cliente requiere la prestación de un servicio especializado y con características diferentes, esto genera que las

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

empresas se vean en la obligación de capacitar y proporcionar elementos costos de uso personal a cada empleado. Se espera que estos dineros invertidos se recuperen con la prestación de los servicios. La falta de planificación afecta de manera directa la estabilidad financiera de la empresa, por lo cual al no establecer un modelo de gestión dentro del departamento de finanzas ocasionaría problemas estructurales y operativos, que generan pérdidas y un desequilibrio por el manejo inadecuado de recursos (Camus & Sucuple, 2024).

De acuerdo con Rubio (2023) la rotación de personal hace referencia a la proporción de entrada y salida de empleados de una organización en un lapso, a pesar de que la empresa se puede ver beneficiada con la sustitución de empleados poco productivos y la incorporación de nuevos talentos, el personal no se puede encontrar en una constante curva de aprendizaje ya que esto aumenta significativamente los riesgos operativos. Por otro lado, Marroquín & Cruz (2022) señala que existen 2 tipos de rotación, por iniciativa del colaborador a través de una renuncia o por iniciativa de la compañía a través de un despido, resaltado que en ambas situaciones la organización se ve obligada a cubrir los costos asociados al proceso de: reclutamiento, selección, capacitación y desvinculación. Es aquí donde el departamento de recursos humanos juega un papel importante, siendo los responsables del reclutamiento y retención del personal.

Martínez (2021) observó que 8 de cada 10 colombianos se encuentran insatisfechos con su empleo siendo un pilar crítico los salarios bajos, la poca flexibilidad y el exceso de horas laborales, así pues, el área enfrenta un gran reto al incentivar entre los trabajadores una relación de compromiso con la organización y viceversa.

Este porcentaje es un indicador clave para el área de recursos humanos, responsable del reclutamiento de colaboradores. Un índice de rotación del 47% puede reflejar deficiencias en el proceso de selección, como una inadecuada identificación del perfil requerido para cada puesto,

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

o una comunicación insuficiente sobre lo que la empresa ofrece. Esto puede afectar la construcción de una relación sólida y recíproca entre la organización y sus empleados.

La empresa Quick BPO S.A.S se encuentra ubicada en Bogotá y se dedica a la prestación de servicios de aseo y cafetería, mantenimiento, infraestructura y Camarería. Actualmente cuenta con una planta de personal promedio de 1.600 empleados con contrato directo en la compañía.

Al realizar un análisis de la información financiera de la empresa se puede observar que los costos y gastos del personal corresponden al 85.85% del Ingreso operacional, dejando así pocos recursos para cubrir las demás obligaciones y generar rentabilidad a la compañía.

Durante el año 2024 se contrataron aproximadamente 1.244 empleados, de los cuales 581 se retiraron de la compañía dentro del mismo año. Este volumen de rotación afecta directamente la rentabilidad de la compañía en un 9.47%. Adicionalmente, a los costos de personal antes mencionados, la empresa debe cubrir los costos asociados a suministros de aseo y cafetería necesarios para el cumplimiento de contratos. De igual manera, se alquilan equipos como hidrolavadoras, regadoras industriales, entre otros. La compañía también cuenta con otras obligaciones como gastos fijos mensuales (arrendamiento, servicios públicos y demás).

Con el avance continuo de la tecnología y oferta de dichos servicios en el mercado, las empresas se deben distinguir por su nivel de excelencia en la prestación del servicio, el uso de productos amigables con el medio ambiente y su capacidad para adaptarse a la necesidad de cada uno de los clientes. La prestación de dichos servicios puede resultar costoso cuando no se cuenta con un adecuado proceso en la gestión financiera. Aparte de crear marca y estabilidad en el mercado la empresa debe velar por generar utilidades para los socios y accionistas.

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa  
Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**1.2 Pregunta de investigación**

¿De qué manera se deben reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá?

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **2. Justificación**

El plan de acción busca la reducción de costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S, mediante un control financiero. Según Brítez (2023) el control interno es de vital importancia en el éxito de una empresa, mediante la información contable se logra monitorear y evaluar el desempeño de las diferentes áreas de una empresa. Permitiendo a Quick BPO S.A.S un manejo de riesgos eficiente, reinvertiendo en crecimiento e impulsando su eficiencia generando competitividad en el mercado con el objetivo de incrementar su rentabilidad.

En la actualidad un gran desafío empresarial es el manejo de costos y gastos operativos, por lo cual se hace indispensable el fortalecimiento del control financiero que permitan la reducción de costos, gastos, la mejora en la gestión y la correcta operación, con la meta de lograr la eficiencia económica y eficiencia del servicio, lo que le permite a las empresas enfocarse en el desarrollo en medio de la competencia; de manera que la implementación de un análisis financiero tiene como objetivo la toma de decisiones de gerencia financiera, convirtiéndose en uno de los mayores retos en la gestión y operación de estas.(García et al,2022).

Tomado como muestra la información financiera de los últimos 5 años de la empresa Quick BPO S.A.S podemos observar el comportamiento de los costos y gastos del personal operativo y administrativo, para el año 2024 dichos valores representan el 85.85% del total del ingreso operativo generado en la actividad económica, para mayor claridad de dicha participación se presenta la tabla 1.

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa  
Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Tabla 1.** *Porcentaje de participación del costo y gasto del talento humano en los ingresos operacionales del año 2020 a 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S*

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje de participación</b>
<b>2024</b>		
Ingresos operativos	\$ 44.494.983.184,34	
Costo de Personal	\$ 35.694.676.187,50	80,22%
Gasto de personal		
administrativo	\$ 2.111.449.324,86	4,75%
Gasto de personal ventas	\$ 393.807.094,00	0,89%
<b>2023</b>		
Ingresos operativos	\$ 41.711.324.356,00	
Costo de Personal	\$ 33.149.807.609,00	79,47%
Gasto de personal		
administrativo	\$ 1.590.198.776,00	3,81%
Gasto de personal ventas	\$ 358.033.517,00	0,86%
<b>2022</b>		
Ingresos operativos	\$ 36.666.584.485,00	
Costo de Personal	\$ 26.709.898.659,00	72,85%
Gasto de personal		
administrativo	\$ 1.117.499.901,00	3,05%
Gasto de personal ventas	\$ 377.435.696,00	1,03%
<b>2021</b>		
Ingresos operativos	\$ 28.255.885.816,00	

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Costo de Personal	\$ 19.797.685.419,00	70,07%
<hr/>		
Gasto de personal		
administrativo	\$ 838.203.773,00	2,97%
<hr/>		
Gasto de personal ventas	\$ 235.654.402,00	0,83%
<hr/>		
Ingresos operativos	\$ 23.086.956.404,00	<b>2020</b>
<hr/>		
Costo de Personal	\$ 17.028.698.748,00	73,76%
<hr/>		
Gasto de personal		
administrativo	\$ 655.650.930,00	2,84%
<hr/>		
Gasto de personal ventas	\$ 347.315.270,00	1,50%

Fuente: elaboración propia con base en los Estados Financieros comparativos de los 5 años de la empresa Quick BPO S.A.S

La participación de dichos conceptos dentro del Estado de Resultados de la empresa Quick BPO S.A.S se ha venido incrementando (2020 78.10%, 2021 73.87%, 2022 76.92%, 2023 84.15% y 2024 85.85%), el porcentaje de variación más notorio entre los años se da en el comparativo del 2023 y 2022 con un aumento del 7.22%, esta tendencia alcista se ha mantenido, lo que deja un porcentaje de utilidad bajo a la compañía para cubrir otros costos y gastos necesarios para ejecutar de manera eficiente su actividad económica. La información mencionada anteriormente se muestra en la figura 1.

## Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá

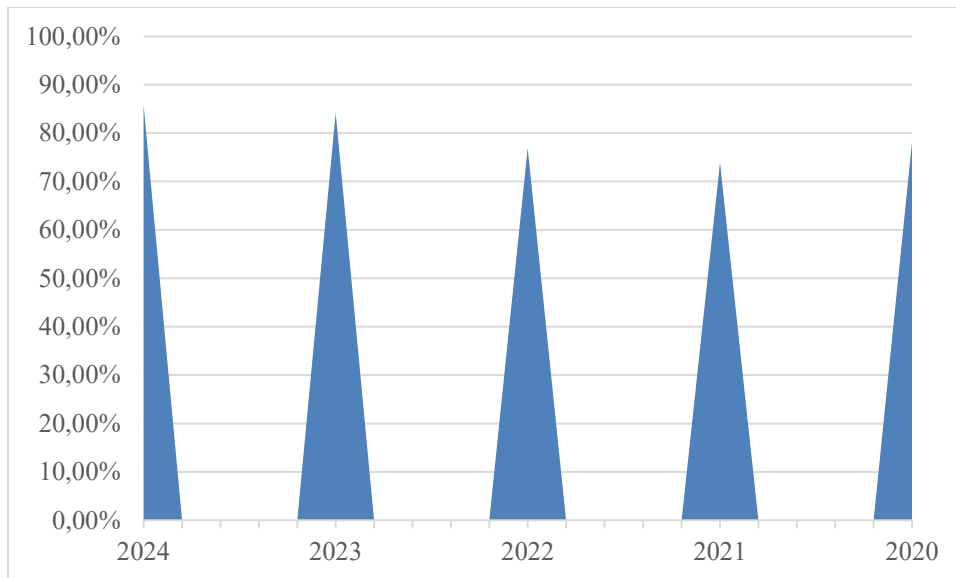


Figura 1. Porcentaje de participación costo y gasto del recurso humano del año 2020 a 2024

Fuente: Elaboración propia con base en los Estados Financieros de la empresa Quick BPO S.A.S

De acuerdo con lo observado y según Rubio (2023) es importante que la organización identifique las causas que están generando la alta rotación de su personal en busca de mitigar estos factores internos. Algunas estrategias que la compañía podría implementar son: delimitar los cargos de forma clara, generar integraciones entre los empleados, capacitar a sus líderes en el desarrollo de habilidades comunicativas, otorgar beneficios extralegales, entre otros. Ahora bien, Aviles (2024) resalta que el salario emocional corresponde a las recompensas no monetarias que una empresa les brinda a sus colaboradores en busca de contribuir a su bienestar emocional. Un empleado que se sienta satisfecho laboralmente aumenta su productividad y crea un sentido de pertenencia con la entidad, incluso dejando a un lado empresas con mejor remuneración monetaria generándose una relación de lealtad entre las partes y como consecuencia una reducción notoria en los gastos y costos por salidas e ingresos de personal.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Lo que incide en la necesidad de identificar las fallas resultantes en el proceso de gestión del recurso humano, permitiendo plantear soluciones efectivas en las falencias identificadas beneficiando a la empresa mediante la reducción de costos y gastos operativos mejorando su margen de rentabilidad, generando una estructura de costos sostenible que previene riesgos financieros y garantizando una estabilidad a corto plazo. A su vez se optimizará el uso del recurso humano mejorando la productividad, asignando estos recursos obtenidos en capacitación y beneficios, generando retención del personal.

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **3. Objetivos**

### **3.1. Objetivo general**

Generar un plan de acción que permita reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá

### **3.2. Objetivos específicos**

- Desarrollar un acercamiento conceptual y teórico orientado a la gestión financiera del costo y gasto del talento humano de las empresas
- Analizar el proceso de gestión financiera del recurso humano en la empresa Quick BPO S.A.S
- Desarrollar un plan de acción que permita reducir los costos y gastos del personal en la empresa Quick BPO S.A.S

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **4. Marco de referencia**

### **4.1. Marco teórico**

Una adecuada gestión de costos y gastos en una empresa permite que esta sea eficiente, productiva, eficaz, innovadora y orientada hacia la calidad, la falta de estos lleva a la toma de decisiones erróneas que afectan directamente la entidad (Ren & Zurita, 2021). Por otra parte, Villalba et al., (2021) consideran que la claridad, veracidad y fidelidad de la información de los costos y gastos que reposa en los sistemas informáticos de una empresa garantiza que los directivos de esta tomen decisiones informadas y beneficiosas para la organización, siguiendo el concepto de rentabilidad en la organización. Tacurio & Briones (2023) consideran que la rentabilidad obtenida por la entidad al término del año fiscal y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias da a conocer el adecuado o inadecuado proceso en la gestión financiera que se llevó a cabo en la entidad.

A medida que la entidad desarrolla un control eficiente de los costos y gastos, obtendrá una rentabilidad neta más alta, esto se traduce en mayores beneficios para los empleados y accionistas (López & Vásquez, 2023). De acuerdo con Ren & Zurita (2021) los costos y gastos comprenden todos los recursos que invierte una entidad para prestar un servicio o vender un producto en el mercado, dichos rubros pueden ser: mano de obra, materia prima, recursos técnicos e insumos, entre otros. La gestión de los costos y gastos se considera como una actividad primordial en la identificación del uso adecuado de los recursos, la planificación,

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

control, proyección y beneficios de estos para la entidad a corto, mediano y largo plazo (Villalba et al., 2021).

Ren & Zurita (2021) manifiestan que los costos y gastos dentro de una organización se definen como las bases para la planeación, control, proyección y toma de decisiones que aseguran la viabilidad económica de la empresa y su permanencia en el mercado. Una adecuada gestión financiera en la entidad permite crear relaciones solidas con los diferentes tipos de Stake holders. Un proceso llevado a cabo de la manera correcta genera riqueza para los accionistas y estabilidad para los empleados (Tacurio & Briones 2023). Complementando lo anterior, López & Vásquez (2023) plantea que la satisfacción de los clientes y empleados por la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio es un umbral que las empresas deben conseguir, esto se logra al alcanzar la eficiencia operativa en los costos y gastos.

El aumento en la productividad debe ser lo más importante para una entidad, para esto se debe mejorar la eficacia, es decir todos los procesos que se llevan a cabo, una vez logrado se llega a la eficiencia (López & Vásquez, 2023). Gomáriz et al., (2021) aclaran que este proceso se ve afectado por la rotación del personal que genera costos y gastos elevados para la organización, adicional a la contratación inicial se debe contratar su reemplazo, capacitar tanto al nuevo personal como al anterior. La administración del talento humano es el mecanismo eficaz mediante el cual se puede ejecutar planeación, organización, control de los recursos humanos, optimizando procesos internos. Lo que incide en el desarrollo de estrategias para fomentar una mejora continua (Celis et al.,2022).

Ren & Zurita (2021) ponen en contexto que las organizaciones aspirantes a ser competitivas en un mercado deben garantizar una adecuada gestión de sus costos y gastos, esta información también permite un adecuado manejo tributario en la entidad y evitar pagos en

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

exceso a entidades del estado. La gestión y control de los costos y gastos es la relación de las atribuciones contables, financieras y administrativas que usadas de forma eficiente permiten planificar, proyectar y utilizar los recursos de manera eficiente (López & Vásquez, 2023). Todo el proceso realizado en la entidad en palabras de Tacurio & Briones (2023) permite medir la necesidad de recursos que va a tener la empresa, de igual manera permite analizar la forma en que se han invertido y el beneficio o pérdida que generaron.

Debido a esto un fin relevante de la mejora competitiva es diseñar y aplicar las políticas empresariales, junto con los objetivos, estrategias y acciones; de modo que se innove en la resolución de conflictos internos y alcanzar mayores niveles de rentabilidad financiera (Celis et al., 2022). Ruiz (2024) Mientras tanto el capital humano debe reclutarse según los objetivos de la organización, ya que los costos involucrados pueden afectar positiva o negativamente, de modo que un buen reclutamiento puede optimizar los recursos y mejorar el rendimiento organizacional. El objetivo principal de todo empresario es alcanzar el éxito, siendo clave la gestión del talento humano. Por lo tanto, es importante potenciar las cualidades y capacidades individuales de cada colaborador, para contribuir positivamente al desarrollo de las actividades (Castro, 2021).

Hernández et al., (2024) consideran que el talento humano es fundamental en una compañía, debido a que un personal inexperto difícilmente logrará la misma productividad en sus labores que uno con experiencia, por ello, se contempla que el principal factor de éxito económico en el desarrollo de la actividad empresarial radica en sus colaboradores, pues son la clave para aumentar su competitividad en el mercado (Chaluisa et al., 2022). De ahí que Trujillo (2021) resalte como estrategia innovadora el endomarketing, el cual se basa en acciones empresariales enfocadas en mejorar la relación con el cliente interno de una organización, buscando fomentar la motivación, lealtad y mejor desempeño.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Gomáriz et al., (2021) aseguran que la movilidad laboral tiene efectos determinantes en una organización, debido a que los laborantes nuevos deben pasar por una curva de aprendizaje sin afectar su efectividad, así pues, el costo de rotación de personal no solo implica el gasto de reclutamiento por el reemplazo de un laborador, también, abarca el tiempo promedio en que tardará el nuevo empleado en obtener la misma capacidad productiva que el anterior (Trujillo 2021). Por lo cual, Hernández et al., (2024) puntualizan en que la supervivencia de una sociedad esta intrínsecamente relacionada con la gestión y control del presupuesto, los gastos y el flujo de efectivo, ya que estos permiten determinar si la entidad está generando ganancias.

Desde el punto de vista de Castro (2021) las empresas en la actualidad han demostrado más interés por la capacitación y el desarrollo de su capital humano, esto se debe a que juegan un papel fundamental en la consecución del logro de sus objetivos. Es así, como el recurso humano es uno de los más valiosos para la ventaja competitiva, ya que genera valor y contribuye al logro de las metas. Así pues, las compañías no solo deben ofrecer una retribución económica, también, reconocimiento, capacitación y un ambiente laboral idóneo (Ruiz, 2024); por consiguiente y según Gusman (2022) una correcta gestión del recurso humano puede obtener mejores resultados en términos de eficacia y eficiencia.

Ahora bien, el concepto de compensación se refiere a todas las formas de pago que se otorgan a los trabajadores a cambio del servicio que le proporcionan a una empresa, en busca de la satisfacción de estos por la labor prestada (Torres & Gutiérrez 2023), de modo que y de acuerdo con Chaluisa et al., (2022) una gestión efectiva del recurso humano debe tener en cuenta las necesidades cuantitativas y cualitativas del personal como: el crecimiento profesional, el buen clima laboral, la seguridad de los trabajadores, una remuneración justa entre otras. No obstante, Gomariz et al., (2021) afirman que la fluctuación del personal no se puede satanizar, ya que de

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

no presentar cambios conlleva al estancamiento y envejecimiento de este, siendo importante también su renovación.

### **4.2. Marco legal**

- Ley 1314 de 2009 Establece el marco legal para la regulación de las normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información (como las auditorías), con base en estándares internacionales.
- Decreto 624 de 1989 Norma clave que regula todo lo relacionado con los impuestos nacionales, incluidos los aspectos de costos y gastos que pueden afectar la base gravable del impuesto sobre la renta.
- Decreto 2420 de 2015 Establece en detalle cómo deben aplicarse las Normas de Información Financiera (NIIF), las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI) y otras relacionadas con la contabilidad y auditoría en el país.

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **5. Metodología**

### **5.1. Alcance de la investigación**

El alcance de la presente investigación es de tipo descriptivo ya que se emplearán técnicas de recolección de información como el estudio de caso y el análisis documental, así pues, evidenciar los diferentes factores que originan el problema a investigar y que a su vez encaminaron la formulación de los objetivos específicos en busca de tener las herramientas necesarias para desarrollar un plan de acción que permita reducir los costos y gastos del personal en la empresa Quick BPO S.A.S.

De acuerdo con el punto de vista de Hernández et al. (2014) el alcance descriptivo está orientado en la recolección y medición de todas las variables que intervienen en el objeto de estudio, trabajando en la caracterización de realidades de hecho, así pues, Tamara (2022) asegura que la información obtenida debe ser verídica y estar organizada de manera adecuada para comprender las relaciones y diferencias entre los datos. Para su recolección, se pueden usar técnicas como: encuestas, entrevistas, revisión documental entre otras.

### **5.2. Enfoque metodológico**

La investigación se llevó a cabo con un enfoque tipo mixto, implementando una combinación de enfoques cualitativo y cuantitativo, necesarios para el análisis de la información y los datos recopilados durante el desarrollo del estudio. Realizando una revisión y análisis

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

documental detallada de los estados e indicadores financieros; este enfoque hará posible la identificación de las áreas específicas donde se puedan implementar el plan de acción que permita reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S.

Para Faneite (2023) el enfoque mixto se considera una metodología valiosa que aporta múltiples perspectivas para resolver problemas, destaca que la información mixta facilita una mejor comprensión del tema y combina procedimientos de forma organizada. De igual manera integra elementos cualitativos y cuantitativos en un solo estudio para una comprensión profunda y completa. En esencia, el enfoque mixto ofrece una perspectiva enriquecedora y completa, trascendiendo las limitaciones de cada enfoque por separado (Zúñiga et al., 2023).

### **5.3. Población y muestra**

Para este trabajo de investigación la población es finita, se está analizando un caso específico que se presenta en la empresa Quick BPO S.A.S ubicada en la ciudad de Bogotá, cuando una medida poblacional es menor o igual a 20.000 unidades se considera finita, para el caso de estudio se está tomando una unidad poblacional. En esta ocasión se puede medir de manera específica la población a la cual se está dirigiendo el trabajo de investigación, caso contrario cuando se tiene una población que no se puede medir o cuantificar, lo que genera una población infinita que se debe analizar con métodos diferentes.

Una población finita hace referencia a un grupo de elementos o unidades de análisis cuyo número total es conocido y delimitado. Esto significa que, es posible identificar y enumerar cada uno de los elementos que conforman dicha población, permitiendo la aplicación de métodos

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

evaluativos específicos (Mendenhall et al., 2020). En esta misma línea de opiniones, Hernández et al. (2014) argumenta que una población finita es aquella que se puede medir, estudiar, analizar e investigar con mayor facilidad y no supera las 20.000 unidades. Para analizar este tipo de población se pueden aplicar censos, encuestas, registros, etc.

### **5.4. Instrumentos**

En la presente investigación se emplearán dos técnicas de recolección de información: el análisis documental y el estudio de caso. El análisis documental facilita la disposición de información relevante como estados financieros, informes, planillas, libros contables, entre otros. Por otro lado, el estudio de caso permite determinar, analizar e identificar las causas del problema para poder desarrollar un plan de acción que reduzca los costos y gastos del personal en la empresa Quick BPO S.A.S.

Corona et al., (2023) señalan que el análisis documental es un instrumento de estudio cuyo objetivo es la recopilación y el examen de documentos verídicos y coherentes, capaces de brindar respuestas a las preguntas planteadas en torno a la situación analizada. Ahora bien, el estudio de caso es un diseño de investigación que exige al investigador realizar un análisis profundo y detallado de los datos recolectados del escenario investigado, en busca de identificar sus causas proponiendo posibles soluciones. (Honores & Llanto, 2021).

### **5.5. Procedimientos**

En el proyecto de investigación "Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá", se

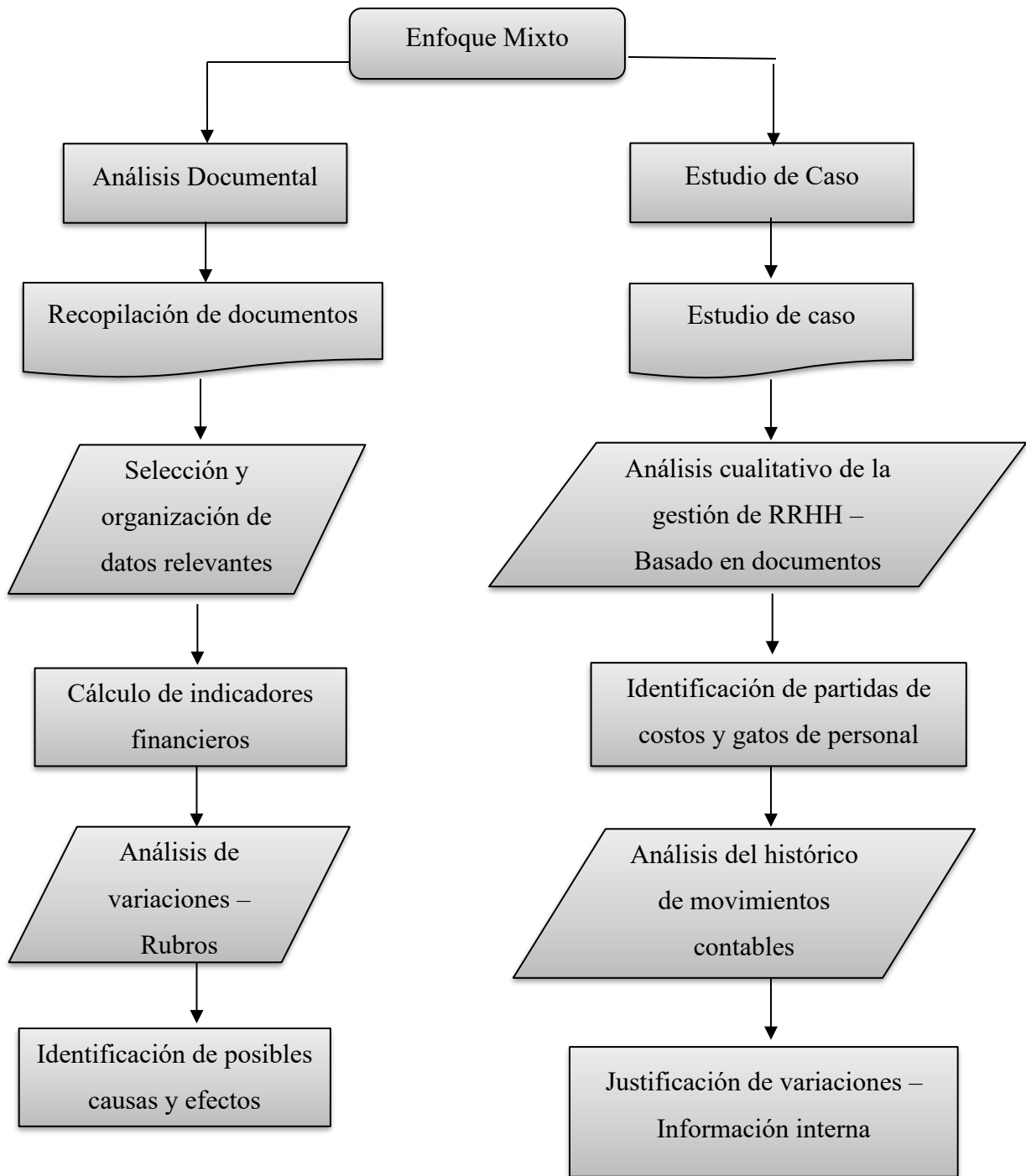
## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

recibió autorización verbal para nombrar a dicha empresa en el trabajo. En esta oportunidad se realizará un estudio de caso y análisis documental; los principales documentos que se revisarán son: estados de situación financiera de la empresa (balance y estado de resultados) de los últimos 5 años, con dichos documentos se realizarán los indicadores financieros de la empresa, y de esta forma se revisa la variación de los rubros que componen dichos estados y determinar las posibles causas y efectos de dichas variaciones. En este trabajo se pretende identificar cuáles son las partidas que mayormente afectan el costo y gasto de personal en dicha compañía. Se realizará un análisis del histórico de dichos movimientos contables para determinar en qué año se han alterado dichas partidas y la justificación de estas.

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Figura 2.**

*Flujograma procedimientos.*



Fuente: Elaboración propia

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

### **5.6. Consideraciones éticas**

La información adquirida en este proyecto fue obtenida verbalmente por la empresa Quick BPO S.A.S; el proyecto realizado y sus resultados serán usados únicamente con fines académicos y de investigación basado en las consideraciones éticas definidas por la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Esta investigación tiene en cuenta los cuatro principios bioéticos (beneficencia, no maleficencia, justicia y respeto por las personas) para la empresa Quick BPO SAS.

# Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá

## 6. Resultados

### 6.1. Diagnóstico de los costos y gastos actuales en la gestión del talento humano

La empresa Quick BPO S.A.S se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, su actividad económica es la de otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales (código CIIU 8129). Actualmente, se tiene personal contratado en ciudades como: Cúcuta, Barranquilla, Buenaventura, Medellín, Yumbo, Bogotá, entre otras. Para el año 2024 se contó con un personal promedio por mes de 1.616 (ver tabla 2). El personal contratado por la compañía desempeña cargos como: Quicker Aseo, todero, auxiliar de mantenimiento, jardineros, técnico en mantenimiento, etc. Estos cargos, al ser operativos, no exigen una preparación académica muy avanzada y se ha presentado bastante rotación del personal en la compañía. Este fenómeno afecta directamente la rentabilidad de la compañía.

**Tabla 2.** *Número de empleados por mes año 2024 empresa Quick BPO S.A.S.*

Periodo 2024	Número de Empleados
Enero	1.627
Febrero	1.593
Marzo	1.590
Abril	1.652
Mayo	1.608
Junio	1.605

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Julio	1.625
Agosto	1.609
Septiembre	1.617
Octubre	1.621
Noviembre	1.627
Diciembre	1.620
<b>Total, año 2024</b>	<b>19.394</b>
<b>Promedio de empleados por mes</b>	<b>1.616</b>

Fuente: elaboración propia con base en las planillas de seguridad social año 2024 pagadas por la empresa Quick BPO S.A.S

Para el año 2024, la empresa Quick BPO S.A.S tuvo costos y gastos de nómina fijos y variables por un total de \$38.199.932.606 (ver tabla 3), entre estos podemos encontrar: Salario Integral, sueldos, horas extras, comisiones, incapacidades, auxilio de transporte, prestaciones sociales (cesantías e intereses, prima y vacaciones), costos y gastos de seguridad social (aportes administradora de riesgos profesionales, entidades de salud, fondos de pensiones, caja de compensación, Sena e ICBF), adicional a los ya mencionados, la empresa provee la dotación, exámenes médicos y capacitaciones al personal que ingresa. Dentro de la nómina se tienen rubros que no hacen parte del IBC de cotizaciones y pago de prestaciones como: Auxilios no salariales, rodamientos adicionales, taxis y buses y gastos de representación.

**Tabla 3.** *Costos fijos y variables relacionados con la nómina, año 2024 empresa Quick BPO S.A.S.*

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

<b>Año 2024</b>	
<b>Fijo</b>	<b>Variable</b>
2.111.449.325	36.088.483.282
<b>Total 2024</b>	<b>38.199.932.606</b>

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

Dentro del costo y gasto de personal se pueden encontrar rubros directos e indirectos, de acuerdo con Merchán et al., (2023) los costos directos son aquellos que tienen relación directa con la prestación de un servicio o venta de un bien, para nuestro caso de estudio tomamos como costos/gastos directos los rubros que componen directamente la nómina que reciben los empleados, los costos indirectos se tomaron más hacia la parte de los demás costos y gastos en que incurre la empresa en su proceso de selección, contratación y preparación de los empleados para la correcta prestación de los servicios que se ofrecen a los clientes. En la tabla 4 se puede observar el rubro que compone cada uno de estos ítems.

**Tabla 4.** *Costos directos e indirectos relacionados con la nómina, año 2024 empresa Quick BPO S.A.S.*

<b>Año 2024</b>	
<b>Directo</b>	<b>Indirecto</b>
32.590.730.171	5.609.202.435

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Dentro del proceso de análisis de costos y gastos relacionados con la nómina se debe tener en cuenta un rubro muy importante, que afecta directamente a la compañía y su rentabilidad en los proyectos, para el caso de la empresa Quick BPO S.A.S se trata de las incapacidades, estas están clasificadas en: administrativas, de ventas y operativas, cuando hablamos de incapacidades administrativas se trata del personal que realiza actividades netamente administrativas (contabilidad, compras, facturación, etc.), se tiene un personal de ventas que no es tan representativo como el administrativo y operativo, pero que también tiene sus reportes de incapacidades. En la tabla 5 se muestra un comparativo del rubro de incapacidades de los últimos cinco años según su clasificación; de igual forma se muestra el porcentaje de participación de cada año en el total de las mismas.

**Tabla 5.** *Comparativo de incapacidades de los últimos cinco años en la empresa Quick BPO S.A.S*

<b>Descripción de Cuenta</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Incapacidades					
Administrativas	72.765.651	53.970.057	47.608.191	40.596.172	32.768.695
Incapacidades Ventas	394.453	380.018	660.353	-	2.844.585
Incapacidades Operativas	467.950.844	467.415.916	383.972.027	273.059.500	169.614.604
<b>Total</b>	<b>541.110.948</b>	<b>521.765.991</b>	<b>432.240.571</b>	<b>313.655.671</b>	<b>205.227.884</b>

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

<b>Porcentaje de participación</b>	27%	26%	21%	16%	10%
<b>Total, cinco años</b>					<b>2.014.001.065</b>

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera de los años 2024, 2023, 2022, 2021 y 2020 de la empresa Quick BPO S.A.S

Los indicadores clave nos permiten tener un panorama más claro del comportamiento de los rubros que componen la nómina, con estos podemos analizar el costo promedio de cada empleado, el índice de rotación del personal, los costos del proceso de contratación y formación en que incurre la empresa cada vez que se ve en la necesidad de reemplazar una vacante, ya sea por despido o renuncia voluntaria, dentro de estos indicadores también se puede analizar el impacto que las incapacidades generan en la utilidad de la compañía. En la tabla 6 podemos observar el costo promedio que cada empleado género en la compañía para el año 2024. Para esta ocasión se generó un costo promedio por empleado de \$1.969.678.

**Tabla 6.** Costo promedio por empleado al mes, año 2024 en la empresa Quick BPO S.A.S.

<b>Costos y gastos nomina</b>	
Año 2024	38.199.934.630
Promedio por mes	3.183.327.886
<b>Promedio por empleado</b>	<b>1.969.678</b>

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

La rotación del personal en la empresa Quick BPO S.A.S para el año 2024 se muestra en la tabla 7. En esta podemos encontrar el personal contratado, el personal que permanecía activo a diciembre del mismo año y el personal que se retiró de la compañía durante el periodo. Durante la vigencia 2024, la empresa contrató a 1.244 empleados, de los cuales 581 se retiraron durante el mismo periodo. Esto equivale al 47 % del personal contratado, y al término del 2024, de los 1.244, solo 663 permanecían activos, lo equivalente al 53% del total contratado.

**Tabla 7.** *Índice de rotación de los empleados, año 2024 en la empresa Quick BPO S.A.S.*

<b>Índice de Rotación de Personal</b>		
<b>Personal Contratado</b>	<b>Personal Retirado</b>	<b>Personal Activo diciembre</b>
<b>2024</b>		<b>2024</b>
1.244	581	663
<b>100%</b>	<b>47%</b>	<b>53%</b>

Fuente: elaboración propia con base en la base de personal del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

Para la empresa Quick BPO S.A.S reemplazar un empleado tiene un costo variable, esto se debe a que, dependiendo del cargo, se tienen que hacer ciertos exámenes médicos, para un todero (empleado contratado para realizar diferentes actividades de mantenimiento) se debe realizar exámenes de ingreso generales, audiometría y visiometría, de igual forma se le deben

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

suministrar los elementos de dotación y protección personal necesarios para desempeñar sus actividades sin correr riesgos, en la tabla 8 se puede observar el detallado de dichos conceptos.

**Tabla 8.** Costo promedio de contratación de un todero en el año 2024 Quick BPO S.A.S.

<b>Costo del proceso de contratación y formación Todero</b>	
Dotación inicial	218.519
Exámenes médicos	86.073
Proceso de selección y contratación	44.875
Capacitación	54.670
<b>Total, costo de contratación Todero</b>	<b>404.137</b>

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

Para el caso de una Quicker aseo, se tiene un costo un poco más bajo en su contratación. Esto se debe a que, no es necesario realizar exámenes médicos tan especializados; sin embargo, resulta costoso el proceso en general. Siguiendo la línea del proceso de selección y contratación de un nuevo empleado, toma tiempo y gastos de capacitación. En la tabla 9 se muestra un detalle de los conceptos que componen el proceso de ingreso de una Quicker aseo. Cuando un empleado

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

se desvincula de la compañía, debe devolver la dotación y está a su vez se envía a disposición final. Esto genera un costo adicional a la compañía. Por temas de higiene y seguridad, este tipo de elementos no se pueden asignar a un nuevo empleado.

**Tabla 9.** Costo promedio de contratación de una Quicker aseo en el año 2024 Quick BPO S.A.S

<b>Costo del proceso de contratación y formación Quicker aseo</b>	
Dotación inicial	120.722
Exámenes médicos	38.073
Proceso de selección y contratación	35.900
Capacitación	41.003
<b>Total, costo de contratación Quicker aseo</b>	<b>235.698</b>

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

Como se mencionó anteriormente, la empresa anualmente tiene unos costos y gastos por incapacidades que reportan los empleados. Estas pueden ser de tipo: administrativo, ventas y operativo. En la tabla 10 puede observarse el monto por concepto y el porcentaje de participación

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

dentro del total. Para cubrir una incapacidad se debe disponer de un empleado que cumpla las funciones del personal que se reporta indispuerto, esto genera un sobre costo a la compañía, cuando no se tiene personal contratado disponible para cubrir las necesidades de los clientes se debe recurrir a la búsqueda de personas que puedan prestar el servicio y se les paga por cuenta de cobro, en la tabla 11 se muestra el total cancelado en el 2024 por este modelo.

**Tabla 10.** Total, incapacidades reportadas en el año 2024 en la empresa Quick BPO S.A.S

<b>Incapacidades 2024</b>		
<b>Personal de Ventas</b>	<b>Personal Operativo</b>	<b>Personal Administrativo</b>
394.453	467.950.844	72.765.651
<b>Total, incapacidades 2024</b>		<b>541.110.948</b>
<b>0%</b>	<b>86%</b>	<b>13%</b>

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 11.** Total, cancelado por cuenta de cobro en el año 2024 empresa Quick BPO S.A.S.

<b>Servicios Adicionales 2024 personal no contratado</b>	
<b>Operativo</b>	<b>Administrativo</b>
74.496.587	42.337.109
<b>Total</b>	<b>116.833.696</b>

## Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

### 6.2. Comparación con benchmarks del sector servicios

Para el caso de la empresa Quick BPO SAS del sector servicios de aseo, los competidores más relevantes del mercado son: MPS Servicios con más de 27 años en el mercado, ofrece servicios como personal de limpieza y cafetería, mantenimiento básico, entre otros, Ladoinsa con 30 años en el mercado ofrece su servicio integral de aseo, lavado de alfombras y tapetes, entre otros, Aseos La Perfección SAS con un aproximado de 36 años en el mercado ofrece servicios de aseo general y especializado, mantenimiento de fachadas, mantenimientos locativos, y otros relacionados con el área de desempeño, Central Colombiana de Aseo con un aproximado de 8 años en el mercado presta servicios de Recolección y transporte, Barrido y limpieza de vías y áreas públicas y Corte de Césped y Casalimpia S A con 60 años en el mercado se destaca por prestar servicios de limpieza, lavado de tapicerías, limpieza de ventas, entre otras. En la tabla 13 se puede observar el valor en millones de pesos de utilidad neta que generaron dichas empresas desde el año 2020 al 2024, la empresa que menos utilidad genera es Mps Medios Productos y Servicios sas (Colombia) y la que más genera es Casalimpia S A (Colombia).

**Tabla 12.** *Comparativo Utilidad Neta Empresas del Sector*

Utilidad Neta					
Empresa	2024	2023	2022	2021	2020

## Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá

Ladoinsa Labores Dotaciones Industriales Sas (Colombia)	249,74	978,01	370,94	2.125,38	2.035,50
Mps Medios Productos y Servicios Sas (Colombia)	77,27	28,97	114,48	10,35	21,94
Aseos La Perfeccion Sas (Colombia)	1.429,66	1.545,02	900,00	832,19	316,76
Central Colombiana De Aseo S.A.S. E.S.P. (Colombia)	1.070,43	143,27	915,53	405,06	623,76
Casalimpia S A (Colombia)	3.904,19	1.246,31	4.551,19	4.825,81	10.797,12

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera de las empresas en relación.

### 6.3. Áreas de alto costo con bajo retorno o impacto organizacional.

El área que refleja más alto costo dentro de la empresa son los gastos administrativos afectando directamente la rentabilidad de la empresa, arrojando el siguiente análisis.

- Los ingresos tuvieron un aumento de aproximadamente un 6,68% del año 2023 al 2024.
- Los gastos administrativos aumentaron un 30.8% del año 2023 al 2024; es decir que los gastos administrativos están creciendo a una tasa casi cinco veces mayor que los ingresos.
- El indicador margen operacional 2023 de 2,05% paso a 0,50% en 2024; arrojando que por cada peso de venta la utilidad que queda después de cubrir los costos operativos se redujo.
- Se observa que el margen bruto ha disminuido en los últimos años, pasando de un 14% en el 2022, al 11.56% y 12% para 2023 y 2024, este comportamiento nos muestra que el incremento de los ingresos no esta generando la rentabilidad esperada.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

- La utilidad operacional tuvo una drástica disminución del 74% paso de \$854 millones en el año 2023 a \$221 millones en el año 2024, consecuente del incremento desproporcionado de los gastos administrativos y los costos de venta.

Asimismo, los procesos que generan montos elevados se reflejan en los costos de reclutamiento y selección; cuando un empleado operativo renuncia, el área de recursos humanos incurre en costos como: publicación de ofertas laborales, entrevistas, exámenes médicos etc. Consumiendo tiempo del personal administrativo y recursos económicos, igualmente en términos de eficiencia un empleado nuevo esta más propenso a cometer errores en comparación a una persona con experiencia, que a su vez tardara menos tiempo en la prestación del servicio, llevando a la insatisfacción de los clientes y por consiguiente el no retorno sobre la inversión en salarios y capacitación.

Cabe señalar que la constante rotación puede incrementar significativamente la carga laboral del equipo restante, ya que deben asumir funciones adicionales mientras se cubren las vacantes. Esta situación no solo genera estrés y desgaste emocional, sino que también incrementa el riesgo de errores operativos, retrabajo y disminución de la productividad. No obstante, la repetición frecuente de procesos de selección e inducción implica un uso ineficiente de los recursos humanos y administrativos, afectando la estabilidad organizacional y el clima laboral.

En síntesis, los datos reflejan que la inversión o gasto en la gestión no están generando un beneficio proporcional en términos de eficiencia operativa, reducción de costos, o mejora estratégica que justifique su incremento. La alta rotación del personal operativo eleva los gastos administrativos de forma directa y a su vez disminuye el retorno de esas inversiones realizadas.

## Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá

Durante el año 2024, se contrató un total de 1.244 personas. De estas, 581 se retiraron antes de finalizar el año, lo que representa un 47% de rotación. El personal activo al cierre de diciembre fue de 663 trabajadores (53%).

**Tabla 13. Índice de rotación de los empleados, año 2024 en la empresa Quick BPO S.A.S**

Índice de Rotación de Personal		
Personal Contratado 2024	Personal Retirado	Personal Activo diciembre 2024
1.244	581	663
100%	47%	53%

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

Un índice de rotación del 47% es alto y refleja una alta movilidad laboral dentro de la organización. Por consiguiente, se puede afirmar, que la alta rotación del personal operativo ha sido identificada como un factor crítico que incrementa desproporcionadamente los gastos administrativos, transformándolos en un área de alto costo y bajo retorno. Cada salida de un empleado genera un ciclo costoso que incluye desembolsos significativos en reclutamiento, selección y una capacitación inicial que, al repetirse constantemente, no capitaliza el conocimiento ni la experiencia a largo plazo.

Se observa que esta inversión recurrente en el reemplazo de personal, sumada a la pérdida de productividad durante las curvas de aprendizaje de los nuevos ingresos, consume recursos que podrían destinarse a la mejora del servicio, diluyendo la eficiencia operativa. La reducción del

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

índice de rotación debe convertirse en un objetivo estratégico para la organización, no solo para mejorar la eficiencia operativa, sino también para la optimización de los recursos económicos.

Como puede inferirse este ciclo constante impacta directamente en la rentabilidad, al no solo incrementar los costos operativos y administrativos, sino también al comprometer la generación de ingresos. La inestabilidad del personal operativo conduce a una disminución en la calidad y consistencia del servicio, lo que puede traducirse en una menor satisfacción del cliente, pérdida de su lealtad y consecuentemente, una disminución en las ventas y oportunidades de crecimiento.

### **6.4. Factores que impulsan rotación del personal**

Considerando la información previa, se analizó la data de diciembre de 2024 en busca de identificar los cargos operativos con mayor porcentaje de desvinculación, los resultados presentados en la tabla 13 revelaron que los colaboradores con el cargo “Quicker aseo” presentan la mayor deserción laboral, representando un 88% del total de retiros en ese mes, según lo ilustrado en la figura 3.

**Tabla 14.** *Cargos con mayor rotación en el año 2024.*

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad de Personal Retirado 2024</b>
Aprendiz	1
Auxiliar de enfermería	1
Auxiliar de mantenimiento	1

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Auxiliar operativo	1
Quicker aseo	94
Todero	8
Jardinero	1
<b>Total</b>	<b>107</b>

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Figura 3. Retiro de personal por cargo**

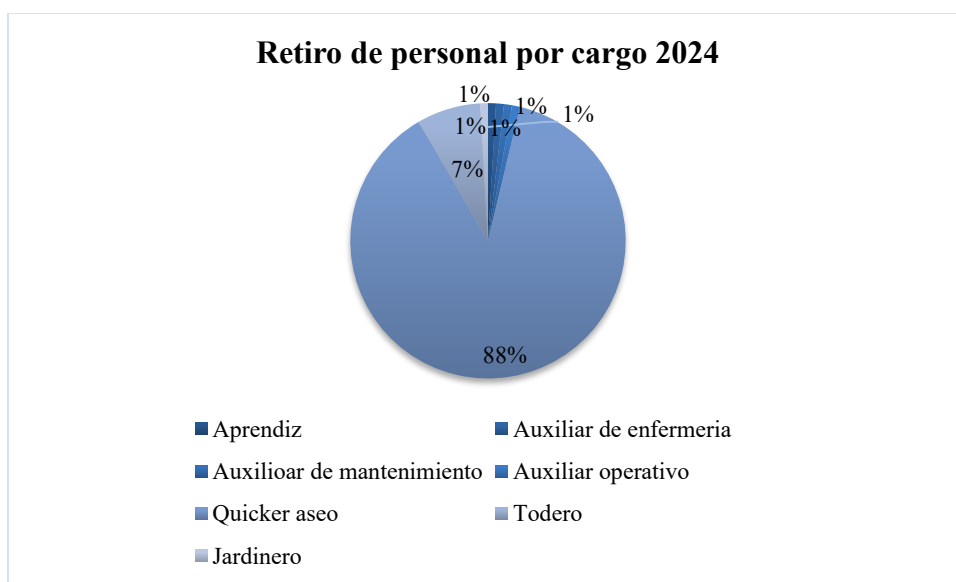


Figura 3. Porcentaje de rotación de cargos operativos 2024.

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

De acuerdo con lo anterior, se procedió a indagar las causales de retiro del personal desvinculado en el mes de diciembre de 2024, observando que de las 107 que se retiraron 28

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

personas no cumplieron con las directrices del cargo y 68 renunciaron de manera voluntaria en donde exponían en el oficio de terminación de contrato que las principales causas correspondieron a los salarios no competitivos y a un mal desempeño de liderazgo.

**Tabla 15.** *Causales de desvinculación del personal 2024.*

<b>Causales de Desvinculación</b>	<b>Cantidad de Personal Retirado 2024</b>
Renuncia	68
Terminación con justa causa (Incumplimiento de sus funciones por abandono del puesto)	4
Terminación con justa causa (Con proceso disciplinario abierto)	2
Terminación contrato de aprendizaje	1
Terminación periodo de prueba	22
Terminación por obra labor	9
Terminación sin justa causa (Con indemnización)	1

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

De modo que podemos concluir que los motivos principales de la rotación del personal corresponden a la ineficiente selección del personal por parte del departamento de talento humano y la desmotivación del personal al encontrarse con una remuneración no competitiva y un liderazgo apático por parte de líderes no capacitados.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

### **6.5. Estrategias para la atracción y retención del talento.**

De acuerdo con Pozo & Oña (2023) se define como atracción de talento la selección de candidatos potenciales teniendo en cuenta las exigencias organizacionales de la compañía y las aspiraciones personales del individuo. Así pues, factores como la flexibilidad de horarios, claridad en las ofertas laborales, planes carrera, salario competitivo y estabilidad laboral juegan papeles importantes en la retención del personal. Visto lo anterior y considerando los factores que impulsan la rotación del personal, se propone una serie de planes de acción agrupados en tres categorías principales, que abordan las causas raíz:

Promoción de los beneficios que ofrece la organización a sus colaboradores.

- Cooperativa de empleados donde pueden ahorrar, acceder a créditos y múltiples beneficios.
- Planes exequiales y pólizas de seguros.
- Acompañamiento para la solicitud de subsidios de vivienda para compra, arriendo y mejoras locativas.
- Oportunidades de crecimiento personal.
- Pago de nómina sin retrasos.
- Auxilios no salariales.

Fortalecimiento del clima laboral.

- Liderazgo empático a través de capacitaciones gratuitas que brinda la caja de compensación, a líderes de la compañía para el correcto manejo de personas a cargo.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

- Valoración del personal por el buen desempeño y antigüedad del empleado a través de beneficios no monetarios como tiempo libre o reconocimiento público.

Mejora en los procesos de selección y onboarding.

- Procesos de selección más rigurosos en el que se garantice que el candidato posee las habilidades para el desarrollo del cargo, a través de entrevistas estructuradas y pruebas técnicas en situación real.
- Descripción honesta del cargo en su día a día, horarios, responsabilidad, disponibilidad y condiciones laborales que se ofrecen.
- Onboarding estratégico en donde los nuevos empleados se adapten rápidamente al cargo y a la cultura organizacional de la compañía.
- Entrevistas de salida en las que se identifiquen los motivos de la desvinculación, identificando las oportunidades de mejora de la organización.

### **6.6. Ausentismo por incapacidades**

El ausentismo por incapacidades es otra causal significativa que aumenta los costos de la organización, la tabla 16 revela que para el año 2024 el personal con el cargo de "Quicker – aseo" registró un ausentismo de 13.009 días, mientras que los colaboradores con el cargo de "Toderos" acumularon 563 días.

**Tabla 16.** *Total, de incapacidades 2024.*

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

<b>Cargo del personal</b>	<b>Numero de incapacidades</b>	<b>Días de incapacidad</b>
Quicker - aseo	3.565	13.009
Todero	209	563
<b>Total</b>	<b>3.774</b>	<b>13.572</b>

Fuente: elaboración propia con base en la información de recursos humanos del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

Así pues, se indagó las causales más representativas que generaron incapacidad en los colaboradores durante lo corrido del año 2024, de acuerdo a la tabla 17 los motivos principales son: dorsalgia, resfriado común, artrosis, infecciones intestinales, migraña y trastornos de ansiedad y depresión.

**Tabla 17. Motivos de ausentismo 2024.**

<b>Motivo de incapacidad</b>	<b>Quicker Aseo</b>	<b>Todero</b>
Dorsalgia o trastornos de los discos intervertebrales	249	24
Resfriado común	167	11
Migraña	59	5
Artrosis	102	0
Dolor abdominal y pélvico	54	0
Infección viral de sitio no especificado	35	0

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Dolor no clasificado	47	0
Infecciones intestinales por virus	101	8
Trastornos de ansiedad y/o depresión	59	0
Fractura de la columna lumbar y de la pelvis	0	14
Traumatismo y/o lesiones	54	13
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>75</b>

Fuente: elaboración propia con base en la información de recursos humanos del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

### **6.7.Estrategias para la promoción de la salud y bienestar**

Teniendo en cuenta a Vallejo (2022) un entorno de trabajo saludable es un proceso de mejora continua entre los directivos y trabajadores que buscan la promoción de la salud y bienestar en el lugar de trabajo, así pues, teniendo en cuenta la data analizada sobre los ausentismos para el año 2024 se propones estrategia como:

Prevención de enfermedades musculoesqueléticas.

- Implementar en las jornadas de salud anuales valoraciones osteomusculares preventivas.
- Capacitaciones de la ARL sobre ergonomía en el trabajo (posturas correctas, uso adecuado de herramientas, pausas activas etc.)
- Fomentar un estilo de vida saludable a través de la práctica de ejercicio físico.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Fortalecimiento de la salud mental.

- Charlas y talleres de manejo de estrés y emociones.
- Brindar apoyo psicológico a través de convenios con la EPS y ARL.

Prevención de enfermedades respiratorias y gastrointestinales.

- Promoción de campañas de autocuidado e higiene respiratoria.
- Charlas sobre alimentación saludable.
- Capacitación de manipulación segura de productos químicos.

### **6.8. Estimación del ahorro mensual/anual por cada medida.**

Para abordar estas problemáticas, se han formulado estrategias centradas en la promoción de beneficios, el fortalecimiento del clima laboral, la mejora de los procesos de selección y 'onboarding', implementación de programas de salud y bienestar. Para evaluar el impacto financiero de estas estrategias, se ha adoptado una proyección de reducción del 10% en los costos y gastos directamente afectados por estas iniciativas. Esta cifra se fundamenta en ser un objetivo de optimización inicial, prudente y realista.

La elección del 10% se basa en la identificación clara de ineficiencias y gastos operativos desproporcionados dentro de la gestión del talento humano. Dada la alta rotación y los costos asociados de reclutamiento, capacitación, así como los gastos por cubrimiento de incapacidades y el crecimiento desproporcionado de los gastos administrativos. Este porcentaje representa un paso significativo y eficaz que puede ser asumido por los diferentes equipos de la organización, sirviendo además como una línea base para demostrar la efectividad de las acciones implementadas antes de plantear metas más ambiciosas.

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

En las tablas 18,19 y 20 la información analizada evidenció que, durante el año 2024, Quick BPO S.A.S. contrató 1.244 personas, de las cuales el 47% se retiró, generando una alta tasa de rotación. Al proyectar una reducción del 10% en dicha rotación es decir solo 460 personas que renuncien, se identificó un ahorro anual de \$28.519.458 en costos asociados al proceso de contratación y formación, considerando un costo unitario de \$235.698 por persona. Adicionalmente, el ahorro mensual estimado por la retención de 121 personas asciende a \$2.376.622, lo que representa un impacto financiero positivo y sostenible.

**Tabla 18.** *Reducción del Índice de Rotación del 10%*

<b>Reducción del Índice de Rotación</b>		
<b>Personal Contratado 2024</b>	<b>Personal Retirado</b>	<b>Personal Activo</b>
1244	460	784
100%	37%	63%

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 19.** *Ahorro Anual proceso de contratación y formación Costo Quicker Aseo del 10%*

<b>Ahorro Anual proceso de contratación y formación Costo Quicker Aseo</b>		
<b>Costo</b>	<b>Personal Retenido</b>	<b>Costo Total</b>
235.698	121	28.519.458

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Tabla 20.** *Ahorro Mensual proceso de contratación y formación Costo Quicker Aseo del 10%*

<b>Ahorro Mensual proceso de contratación y formación Costo Quicker Aseo</b>		
<b>Costo Total</b>	<b>Mes</b>	<b>Costo Total</b>
28.519.458	12	2.376.622

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

En efecto, estos resultados demuestran que la rotación de personal representa una carga económica considerable para la empresa, y que su disminución puede generar beneficios directos en términos de reducción de gastos operativos. Como consecuencia, los datos obtenidos respaldan la formulación de un plan de acción orientado a la retención del talento humano, la mejora de los procesos de selección y capacitación, y la implementación de estrategias de fidelización del personal.

En el año 2024, las incapacidades representaron un total de \$541.110.948. El personal de Quicker aseo acumuló 13.009 días de incapacidad y los Toderos 563 días. Además, la empresa incurre en costos por contratar personal externo para cubrir incapacidades, totalizando \$116.833.696 en 2024 por servicios adicionales de personal no contratado.

**Tabla 21.** *Reducción de Incapacidades Anual*

<b>Reducción de Incapacidades Anual</b>
---

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

<b>Valor Incapacidades 2024</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ahorro Estimado</b>
541.110.948	10%	54.111.095

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 22.** *Reducción de Incapacidades Mensual del 10%*

<b>Reducción de Incapacidades Mensual</b>		
<b>Ahorro Estimado Anual</b>	<b>Mes</b>	<b>Ahorro Estimado</b>
54.111.095	12	4.509.258

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 23.** *Reducción de Gasto Externo Anual del 10%*

<b>Reducción de Gasto Externo por Cobertura de Incapacidades Anual</b>		
<b>Valor Gasto Externo</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ahorro Estimado</b>
116.833.696	10%	11.683.370

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 24.** *Reducción de Gasto Externo Mensual del 10%*

<b>Reducción de Gasto Externo por Cobertura de Incapacidades Mensual</b>		
<b>Valor Gasto Externo</b>	<b>Mes</b>	<b>Ahorro Estimado</b>

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

---

11.683.370	12	973.614
------------	----	---------

---

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

Dentro del análisis de costos asociados a las incapacidades laborales representan un componente crítico que impacta negativamente tanto en la productividad como en los gastos operativos. En este sentido, se proyectó una reducción del 10% en dichos costos, con el objetivo de estimar su impacto económico y validar acciones de mejora para la empresa Quick BPO S.A.S.

Durante el año 2024, el valor total registrado por incapacidades fue de \$541.110.948. La aplicación de una reducción del 10% generaría un ahorro anual estimado de \$54.111.095. Este ahorro se traduce en un impacto mensual de aproximadamente \$4.509.258, lo cual evidencia que las medidas de salud ocupacional y ausentismo pueden tener repercusiones financieras significativas para la organización.

Adicionalmente, se analizó el gasto externo por cobertura de incapacidades, el cual ascendió a \$116.833.696 durante el mismo periodo. Al proyectar una disminución del 10% en este rubro, se obtendría un ahorro anual de \$11.683.370, lo que equivale a un ahorro mensual promedio de \$973.614. Este componente externo generalmente corresponde a reemplazos temporales, servicios tercerizados o pagos extraordinarios, por lo que reducir su necesidad es una estrategia efectiva de contención de costos.

En efecto; estos resultados demuestran que el diseño de estrategias preventivas orientadas a mejorar el bienestar laboral, la salud física y mental de los trabajadores, así como la eficiencia del entorno laboral, puede reducir los costos relacionados con incapacidades y gasto externo por

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

cobertura. La evidencia cuantitativa presentada justifica la formulación del plan de acción el cual no solo beneficia al colaborador, sino que genera ahorros tangibles para la empresa.

### **6.9.Simulación del nuevo escenario financiero post-implementación**

Así mismo se simuló el nuevo escenario financiero posterior a la implementación del plan de acción propuesto para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano en Quick BPO S.A.S. Esta simulación contempla no solo las proyecciones económicas directas, sino también el resultado de una serie de estrategias enfocadas en la estabilidad laboral junto la promoción del bienestar y salud en el trabajo; encaminadas a mejorar la eficiencia organizacional.

Como resultado de estas estrategias, el escenario financiero post-implementación muestra una mejora significativa. En primer lugar, se proyecta una reducción del 10% en los costos indirectos de nómina, generando un ahorro de \$28.519.458. Los gastos por incapacidades disminuyen de \$541.110.948 a \$486.999.853, lo que representa un ahorro de \$54.111.095 anuales. Asimismo, el gasto externo por cobertura de incapacidades baja a \$105.150.326, con un ahorro proyectado de \$11.683.370.

En otras palabras, el nuevo escenario financiero refleja una disminución global de costos de \$94.313.923 anuales, lo cual evidencia el impacto positivo del plan de acción no solo en términos económicos, sino también en la calidad de vida del personal, la productividad y la sostenibilidad operativa de la organización.

La simulación se basaría en los ahorros estimados de las medidas mencionadas y los costos de implementación.

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Escenario Actual (2024):**

- Gastos de Nómina Fijos y Variables: \$38.199.934.60
- Costos Directos de Nómina: \$32.590.730.171
- Costos Indirectos (selección, contratación, preparación): \$5.609.202.435
- Total, Incapacidades: \$541.110.948
- Servicios Adicionales (personal no contratado): \$116.833.696
- Costo Promedio por Empleado al Mes: \$1.969.678

Reducción en Costos Indirectos de Nómina (por menor rotación y por ende menos procesos de selección y capacitación inicial).

**Tabla 25.** *Ahorro Anual Costos Indirectos del 10%*

<b>Ahorro Anual Costos Indirectos Relacionados a la Nomina</b>		
<b>Costo Indirecto</b>	<b>Ahorro Anual</b>	<b>Nuevo Costo Indirecto</b>
5.609.202.435	28.519.458	5.580.682.977

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 26.** *Ahorro Anual Gastos por Incapacidades del 10%*

<b>Ahorro Anual Gastos por Incapacidades</b>		
<b>Valor Gasto</b>	<b>Ahorro Anual</b>	<b>Nuevo Gasto por Incapacidades</b>
541.110.948	54.111.095	486.999.853

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 27. Ahorro Anual Gastos Externo del 10%**

<b>Ahorro Anual Gastos Externo Cubrimiento por Incapacidades</b>		
<b>Valor Gasto</b>	<b>Ahorro Anual</b>	<b>Nuevo Gasto por Incapacidades</b>
116.833.696	11.683.370	105.150.326

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 28. Estrategias con Costo de 784 Empleados Activos**

<b>Estrategias con Costo Anual</b>		
<b>Plan Exequial</b>	8.500	79.939.440
<b>Auxilio no salarial</b>	50.000	470.232.000
<b>Total</b>		550.171.440

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 29. Ahorro Anual Costos y Gastos Nomina del 10%**

<b>Ahorro Anual Costos y Gastos Nomina</b>		
<b>Año 2024</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ahorro Anual</b>
38.199.934.630	10%	3.819.993.463

## Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 30.** *Ahorro Mensual Costos y Gastos Nomina del 10%*

<b>Ahorro Mensual Costos y Gastos Nomina</b>		
<b>Año 2024</b>	<b>Mes</b>	<b>Ahorro Mensual</b>
3.819.993.463	12	318.332.789

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 31.** *Comparativo Costo Beneficio*

<b>Comparativo Costo Beneficio</b>	
<b>Ahorro Anual 10%</b>	3.819.993.463
<b>Costo anual nuevas estrategias</b>	550.171.440
<b>Ahorro neto Costo y Gastos Nomina</b>	3.269.822.023

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

Con base en los resultados obtenidos tras la implementación del plan de acción orientado a reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano, se proyecta un ahorro anual del 10% en los costos y gastos de nómina, lo cual representa una optimización cercana a \$3.819 millones de pesos. Este ahorro supera ampliamente el costo de implementar beneficios adicionales como

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

el plan exequial y los auxilios no salariales, cuyo valor anual estimado asciende a \$550 millones de pesos para una empresa de 784 empleados.

Por lo tanto, la empresa no solo logra financiar completamente estos incentivos sin comprometer su flujo de caja, sino que mantiene un ahorro neto superior a \$3.200 millones. Esta situación refleja una mejora en la eficiencia operativa y evidencia que es posible aumentar el bienestar del personal sin afectar la rentabilidad, consolidando una gestión sostenible, estratégica y financieramente sólida. El plan de acción propuesto constituye una herramienta efectiva para la toma de decisiones estratégicas y confirma que la adecuada gestión del recurso humano es también una vía para aumentar la rentabilidad empresarial.

### **6.10. Impacto en indicadores financieros**

La reducción de costos y gastos operativos refleja una estrategia clave para fortalecer el desempeño financiero de las organizaciones, a través de esta medida se mejora la eficiencia interna y se tiene control sobre los recursos, lo cual tiene un impacto positivo de la reducción de costos reflejándose en la utilidad operativa como en la utilidad neta, fortaleciendo así los márgenes clave del negocio. Por un lado, un mayor margen operativo reflejando una gestión eficiente de los recursos en la operación diaria, mientras que un margen neto elevado refleja una mayor rentabilidad después de deducir todos los gastos, incluidos los financieros y tributarios.

**Tabla 32.** Margen Operacional Año 2024

<b>Año 2024</b>		
Utilidad Operacional	\$221.751.639,79	<b>0,50%</b>

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

<b>Margen</b>	Ventas Netas	\$ 44.494.983.184,34
<b>Operacional</b>		

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 33. Margen Operacional proyectado**

<b>Con la reducción de gastos</b>			
<b>Margen</b>	Utilidad Operacional	\$7.333.741.885,04	<b>14,98%</b>
<b>Operacional</b>	Ventas Netas	\$44.494.983.184,34	

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

Consecuentemente al plan de acción, el margen operacional tendrá una recuperación del año 2024 con un 0.50% pasando a un 14.98% en el escenario proyectado con la implementación de la reducción de los costos operativos reflejando que el adecuado uso de los recursos, teniendo control en los costos y gastos se tiene una notable mejora operativa. Este incremento refleja que el margen operacional tiene relación directa de la rentabilidad en la empresa.

**Tabla 34. Margen Neto Año 2024**

<b>Año 2024</b>			
<b>Margen</b>	Utilidad Neta	\$92.049.058,95	<b>0,21%</b>
<b>Neto</b>	Ventas Netas	\$44.494.983.184,34	

## Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

**Tabla 35. Margen Neto proyectado**

Con la reducción de gastos			
<b>Margen</b>	Utilidad Neta	\$4.736.553.942,55	<b>9,68%</b>
<b>Neto</b>	Ventas Netas	\$48.944.481.502,77	

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

Finalmente, el Margen Neto, que representa la rentabilidad final de la empresa después de todos los gastos e impuestos, se reflejaría una mejora, pasando de un 0.21% en el año 2024 pasando a un 9.68% con el nuevo saldo de los costos operativos. Este cambio refleja una transformación significativa en la gestión integral del negocio, ya que el margen neto mide la utilidad que realmente queda para los propietarios después de cubrir todos los costos operativos, financieros, impuestos y demás gastos. Para concluir, los indicadores financieros proyectados confirman que el plan de reducción de costos y gastos en la gestión del talento humano, impulsado por una optimización estratégica de la nómina y los gastos administrativos, generando un impacto financiero transformador para Quick BPO S.A.S.

El análisis de la utilidad neta refleja un cambio altamente favorable tras la implementación del plan de acción en Quick BPO S.A.S. En primer lugar, en el escenario actual (2024), la utilidad neta alcanza \$92.049.059 millones, equivalente a un margen neto de apenas 0,21% sobre los ingresos operacionales. Este resultado, por lo tanto, evidencia que la compañía

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

operaba con una rentabilidad mínima, lo cual limitaba su capacidad de crecimiento y sostenibilidad en el mercado.

Con la puesta en marcha del plan de acción, la utilidad neta proyectada asciende a \$4.736.553.943 millones, lo que representa un incremento de \$4.644.504.884 millones frente al escenario base. De esta manera, la empresa logra alcanzar un margen neto del 9,68%, considerablemente superior al obtenido anteriormente. Este resultado se explica principalmente por la reducción de los costos asociados al personal y la optimización de los procesos administrativos, lo cual se traduce en una gestión más eficiente de los recursos humanos.

En consecuencia, la empresa Quick BPO S.A.S pasa de un escenario de rentabilidad limitada a uno con una posición financiera sólida y competitiva dentro del sector servicios. Así mismo, el incremento de la utilidad neta demuestra que la propuesta no solo generó ahorros cuantificables, sino que también fortaleció la capacidad de la organización para reinvertir, mejorar su estructura financiera y asegurar un crecimiento sostenible en el mediano y largo plazo.

### **6.11. Relación Costo por Empleado/Productividad**

**Tabla 36.** *Costo promedio Mensual*

<b>Costos promedio</b>	
<b>Proyectado</b>	34.930.112.607
<b>Promedio por mes</b>	2.910.842.717
<b>Promedio por empleado</b>	1.801.078

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Fuente: elaboración propia con base en la información financiera del año 2024 de la empresa Quick BPO S.A.S

El plan de reducción de costos y gastos está estratégicamente diseñado para transformar esta relación entre empresa empleado optimizando la productividad del personal. La estrategia busca generar un ahorro del 10% sobre el total de los costos y gastos de nómina anuales, lo que se traduce en un ahorro bruto de \$ 3.819.993.463. De este monto, se destina una inversión de \$550.171.440 a nuevos beneficios orientados a mejorar la retención y el compromiso de los empleados. Al restar esta inversión del ahorro bruto, se genera un ahorro neto de \$3.269.822.023, que se aplica como una reducción directa en los costos operativos.

Desde una perspectiva financiera, estas mejoras también impactan indicadores clave como el costo por empleado, la eficiencia del capital de trabajo y el resultado operativo antes de intereses e impuestos (EBIT), al reducir la presión sobre los gastos recurrentes del área de talento humano. En consecuencia, la empresa presenta una estructura de costos más eficiente, lo cual mejora su capacidad para generar utilidad neta sobre cada peso facturado.

Con el plan de acción, se evidencia que los resultados obtenidos ratifican que la gestión estratégica del recurso humano no solo cumple una función social y organizacional, sino se relaciona directamente con el aumento de la rentabilidad empresarial, al permitir un uso más racional de los recursos, disminuir gastos innecesarios y sostener el crecimiento operativo sin incrementar proporcionalmente los costos.

Además del ahorro directo en los costos operativos, esta estrategia genera un efecto multiplicador en los indicadores de eficiencia. La reducción del costo promedio por empleado, que actualmente se sitúa en \$1.801.078 mensuales, permite incrementar la productividad laboral

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

medida en términos de costo-beneficio por cada recurso humano, lo cual impacta favorablemente el margen operativo. Además, el hecho de destinar parte del ahorro a beneficios para los empleados contribuye a fortalecer su compromiso y permanencia en la organización, lo que a su vez reduce gastos futuros asociados a rotación y procesos de selección. En conjunto, estas acciones contribuyen a una estructura de costos más equilibrada y a una mayor capacidad para sostener el crecimiento sin incrementar de forma proporcional los gastos operativos.

Adicionalmente, al reinvertir parte del ahorro en beneficios para el talento humano, la empresa fortalece la retención y el compromiso del personal, dos factores directamente asociados con la continuidad operativa y la disminución de costos asociados a rotación, reclutamiento y capacitación. Esta eficiencia en la gestión del talento se refleja en aprovechar el capital humano sin requerir incrementos proporcionales en el gasto, lo cual favorece la rentabilidad operativa. A largo plazo, esta estrategia potencia una mejora sostenible del margen neto, evidenciando que la gestión financiera y la gestión del talento no solo pueden coexistir, sino que pueden potenciarse mutuamente cuando se alinean con los objetivos estratégicos de la organización.

En otras palabras, la intervención sobre el costo por empleado no solo representa un ajuste financiero, sino un cambio estructural que permite optimizar la relación entre recursos humanos y desempeño económico. La empresa Quick BPO S.A.S demuestra así que una gestión eficiente de los costos laborales puede convivir con políticas de bienestar, impactando de manera positiva en los indicadores de rentabilidad, eficiencia y sostenibilidad empresarial.

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **7. Conclusiones**

Para Ruiz (2024) el reclutamiento de nuevos talentos en una compañía debe estar alineado intrínsecamente con sus objetivos, de lo contrario, la organización puede acarrear altos costos de contratación. Esto se alinea con los resultados obtenidos en el estudio de caso, donde las principales causas de desvinculación fueron: la no aprobación del periodo de prueba o por justa causa, lo que quiere decir que se está empleando personal no capacitado para las funciones de cada cargo.

Una inadecuada selección de personal no solo afecta la optimización de recursos, también, impacta la productividad de la compañía, ya que un personal inexperto inevitablemente ocupara mayor tiempo en el desarrollo de sus funciones en comparación a uno experto (Chaluisa et al., 2022). La vinculación correcta y estratégica de empleados, no solo reduce la rotación de este, construye equipos: capaces, estables, motivados y comprometidos que a su vez influyen en la disminución de gastos operativos y consecuentemente en el aumento de ganancias.

La empresa Quick BPO S.A.S, dedicada a la prestación de servicios generales en diferentes ciudades de Colombia, enfrenta un problema crítico en la gestión del recurso humano, demostrados por los altos costos laborales (85.85% del ingreso operacional en 2024), alta rotación de personal (47%) y gastos crecientes por incapacidades y reemplazos. Esta situación ha impactado negativamente la rentabilidad, con márgenes operacionales y utilidades en descenso, esta falta de control en los procesos que se llevan a cabo en la compañía está generando reprocesos y consumo de recursos que se pueden invertir en mejorar la calidad de vida laboral de los empleados.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

En este trabajo se identifican como causas principales de esta problemática: procesos deficientes de selección de personal, liderazgo inadecuado, salarios poco competitivos, falta de estrategias de bienestar laboral, horarios poco flexibles y pocas posibilidades de brindar permisos a los empleados para hacer trámites personales que resultan en incapacidades. Se propone un plan de acción integral orientado a reducir en un 10% los costos y gastos de personal, mediante estrategias como:

- Mejora en los procesos de selección y "onboarding".
- Capacitación de líderes en habilidades blandas.
- Incentivos no monetarios (salario emocional).
- Promoción de la salud física y mental.

La simulación del nuevo escenario financiero muestra que la implementación del plan podría generar un ahorro neto anual de más de \$3.200 millones, sin sacrificar la calidad del servicio que se presta a los clientes, en este proyecto de investigación se logró comparar otras empresas del mismo sector y se identifica que la utilidad neta generada al cierre del periodo está por debajo de las demás empresas, esta situación hace que la compañía se vea en la necesidad de endeudarse para cubrir el costo de sus operaciones diarias y se incurran en costo de financiación elevados. Al mejorar el costo del personal, se mejora la rentabilidad de la operación y la imagen de la empresa será más atractiva para los clientes y futuros empleados.

A partir de los hallazgos obtenidos en esta investigación, se concluye que la implementación de un plan de acción orientado a la reducción del 10% de los costos y gastos en la gestión del recurso humano representa una estrategia viable para mejorar la eficiencia operativa en empresas del sector servicios, como Quick BPO S.A.S. De modo que las acciones

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

propuestas en el análisis interno de procesos y en la optimización de recursos, permiten avanzar hacia una estructura más rentable.

La implementación del plan de acción en la gestión del recurso humano permitió transformar la rentabilidad de Quick BPO S.A.S., pasando de una utilidad neta de \$92.049.059 millones a una proyectada de \$4.736.553.943 millones. Este resultado evidencia que la reducción de costos y la optimización administrativa generan un impacto directo y significativo en la sostenibilidad financiera de la empresa. En conclusión, el plan no solo cumplió con el objetivo de alcanzar ahorros cuantificables, sino que también fortaleció la capacidad competitiva de la organización, consolidando un margen neto cercano al 10% que garantiza mayores posibilidades de crecimiento y estabilidad en el sector servicios.

Por lo tanto, se sugiere que futuras investigaciones profundicen en la evaluación del impacto de estas estrategias en el mediano y largo plazo. De modo que, la reducción de costos y gastos operativos asociados a la operación no solo contribuye al fortalecimiento financiero de la organización, sino que también permite reinvertir en el recurso humano lo cual se refleja en una mejora en la calidad del trabajo y en su bienestar general. En consecuencia, es fundamental analizar cómo este equilibrio entre eficiencia económica y gestión del capital humano puede convertirse en un factor clave para la sostenibilidad y competitividad de las empresas del sector servicios.

# **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

## **8. Recomendaciones**

Cabe destacar que la limitación principal de la investigación se presentó en la dificultad para obtener la información necesaria sobre los procesos de selección y retiro voluntario del personal, en vista de que el área de recursos humanos de la organización no posee directrices sólidas omitiendo pasos que impiden la captación de datos importantes, sin embargo, la propuesta para la empresa fue permitida debido al análisis de la documentación dada por los excolaboradores en la terminación de su relación laboral, planillas de incapacidades y estados financieros de la compañía.

Se recomienda que la empresa Quick BPO S.A.S implemente las propuestas planteadas en este trabajo, con el fin de reducir los costos y gastos operativos relacionados con la gestión del recurso humano. Entre estas se destacan la promoción de beneficios al personal, el fortalecimiento del clima laboral y la mejora en los procesos de selección y adaptación del talento. Su aplicación permitirá optimizar los recursos sin afectar la calidad del servicio.

Asimismo, se sugiere que estas propuestas sean incorporadas dentro de un plan estratégico de largo plazo, ya que contribuyen directamente a mejorar la eficiencia organizacional. Su implementación favorecerá la permanencia del talento, disminuirá los costos por rotación y aumentará la rentabilidad, lo que representa una solución concreta a la problemática abordada en esta investigación, evidenciando que es posible alinear la optimización financiera con el bienestar organizacional para lograr una mejora sostenible en el margen operativo y neto.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

En este trabajo de grado en especialización de gerencia financiera se realiza un estudio de caso sobre la empresa Quick BPO SAS, específicamente del rubro de costos y gastos del recurso humano, este ítem como parte central dentro del giro de la actividad de la compañía debe ser controlado y auditado de manera periódica, estos procesos de control son de suma importancia en la compañía ya que permiten identificar y atacar de manera oportuna las novedades que se presenten en la ejecución de la actividad económica. Es de vital importancia que se continúe con la investigación de los procesos que se llevan a cabo en las compañías sobre estos rubros, este tipo de investigaciones ayudan a mejorar los procesos y ofrecen un beneficio para las compañías. Los resultados de estas investigaciones permiten a las entidades mejorar los procesos que actualmente no se están llevando a cabo de manera eficiente y proponen alternativas para mejorar dichos resultados.

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

**Referencias bibliográficas**

- Aseos La Perfección Sas. (2024). Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2024. EMIS. <https://www-emis-com.ezproxy.uniminuto.edu/v2/companies/profile/CO/1183021/financials>
- Aviles-Peralta, Y. Y. (2024). Salario Emocional: más allá de la compensación tradicional. *Región Científica*, 3(1), 2024191-2024191.
- Brítez, M. Á. A. (2023). Importancia de la contabilidad financiera en el control interno de empresas comerciales. *Revista de análisis y difusión de perspectivas educativas y empresariales*, 3(6), 69-81.
- Camus Ventura, J. S., & Suclupe Santisteban, M. A. (2024). *Gerencia Financiera En Una Empresa De Servicios De La Región Lambayeque*.
- Casalimpia S A. (2024). Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2024. EMIS. <https://www-emis-com.ezproxy.uniminuto.edu/v2/companies/profile/CO/1185909/financials>
- Castro, M. F. G. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(8), 318-329.
- Celis, D. H., Huamani, E. J. G., Vallejos, J. P. H. C., & Vallejos, A. D. R. H. (2022). Administración eficiente del talento humano para la mejora competitiva de las empresas. *TecnoHumanismo*, 2(4), 79-103.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

- Central Colombiana De Aseo S.A.S. E.S.P. (2024). Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2024. EMIS. <https://www-emis-com.ezproxy.uniminuto.edu/v2/companies/profile/CO/3744167/financials>
- Chaluisa, S. F. C., Andrade, L. C. V., & Bautista, M. Q. R. (2022). Gestión del talento humano: Una herramienta técnica para el desarrollo seguro y sostenible organizacional. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(7), 2166-2186.
- Corona, J. I. M., Almón, G. E. P., & Garza, D. B. O. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Revista Ra Ximhai*, 19(1), 67-83.
- Faneite, S. F. A. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95.
- García, F., Serna Osorio, J. D., & Botero Montoya, L. V. (2022). Gestión financiera para optimizar la toma de decisiones gerenciales en el sector hotelero.
- Gomariz, P. E. Z., Ojeda, Y. E. A., Nogueira, Y. E. M., Rivera, D. N., & León, A. M. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(1), 29-41.
- Gusman, E. M. G. (2022). Gestión del talento humano y motivación laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, 2019. *Revista Científica Pakamuros*, 10(1).
- Hernández, J. J. M., Nieto, P. G. B., Hernández, L. D. O., Calderón, S. M., & Aros, L. H. (2024). Influencia del capital humano en la sostenibilidad financiera de las PYMES en Colombia. *Revista Sinergia*, 1(15), 66-90.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill.

## **Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

- Honores, J. L. C., & Llanto, J. Q. (2021). El uso del enfoque del estudio de caso: Una revisión de la literatura. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 775-786.
- Iglesias, P., Quijije, R. M., & Torres, H. W. (2021). Costos de producción: control financiero y su influencia en la rentabilidad operacional del hotel Radisson Guayaquil. " carácter" revista científica de la universidad del pacífico, 9( 1).
- Ladoinsa Labores Dotaciones Industriales Sas. (2024). Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2024. EMIS. <https://www-emis-com.ezproxy.uniminuto.edu/v2/companies/profile/CO/1204313/financials>
- López-Grández, A. E., & Vásquez-Tuanama, M. (2023). Control de costos de servicio y rentabilidad empresarial; análisis de su relación en el sector transporte. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 2(1), e35-e35.
- Lopez-Rodriguez, C. E., Cardozo, C. E., Monroy, L., & Gonzalez, E. G. (2019). El impacto del valor económico agregado (EVA) en la valoración accionaria de las empresas colombianas entre los años 2015 al 2018. *Revista Espacios*, 40(43).
- Lopez-Rodriguez, C. E., Cabrera-Jimenez, M. F., & Cristancho–Triana, G. J. (2021). Los procesos de emprendimiento en Colombia y su incidencia en los sectores productivos. *Ciencias Económicas*, 2, 37-55.
- Marroquín Marroquín, A. Y., & Cruz Castro, F. N. (2023). Hechos Que Provocan La Rotación De Personal En Las Empresas Colombianas a partir del año 2020.
- Martínez Segura, C. C. (2021). Rotación Laboral en las empresas privadas de Colombia.
- Mendenhall, W., Beaver, R. J., & Beaver, B. M. (2020). Introducción a la probabilidad y estadística (14.a ed.). Cengage Learning.

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Merchán Gordillo, M. J., Morales Cárdenas, K. J., & Ramírez de la Peña, J. E. (2023). Diseño de un Plan de Negocio para la Constitución de la Empresa Prestadora de Servicios de Aseo, Limpieza y Desinfección Mrs. Clean, Ubicada en la Ciudad de Villavicencio.

Mps Medios Productos y Servicios Sas. (2024). Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2024. EMIS. <https://www-emis-com.ezproxy.uniminuto.edu/v2/companies/profile/CO/13062661/financials>

Negrón-González, A. M., Gemar-Castillo, G., & Noda-Hernández, M. E. (2021). Modelo de Gestión de Costos Ocultos para la Mejora Continua de los Recursos Humanos. *Economía y Negocios*, 12(2), 01-17.

Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., & Zamora Sornoza, J. C. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE2).

Pincay, R. F. G., Domínguez, J. Q., Medina, V. S., & Zambrano-Limón, Y. (2021). Desarrollo de estrategias mediante cuadro de mando integral para la gestión del talento humano y el desempeño administrativo en las Empresas Hoteleras de la Provincia de Santa Elena. *Economía y Negocios*, 12(1), 107-117.

Pozo, L. T., & Oña, R. R. (2023). Gestión de la Atracción y Retención del Talento Humano en el Siglo XXI: una Revisión Bibliográfica Sistemática de la literatura latinoamericana. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 749-756.

Presidencia de la República de Colombia. (1989). Decreto 624 de 1989: Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

Impuestos Nacionales. Departamento Administrativo de la Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6533>

Presidencia de la República de Colombia. (2015). Decreto 2420 de 2015: Por el cual se compilan y actualizan las normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información. Departamento Administrativo de la Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36833>

Presidencia de la República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2009, 13 de julio). Ley 1314 de 2009: Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36833>

QuickClean. (2025). Servicios Empresariales. <https://quickclean.com.co/>.

Rada, F. A. M., Pinargote, K. A. M., & Briones, V. E. C. (2023). El control financiero y su incidencia en los resultados económicos. Período 2017-2019. Caso: Jardema SA. ECA Sinergia, 14(2), 88-97.

Ren, M. S. J., & Zurita, I. N. (2021). Control y gestión de costos para la toma de decisiones. CIENCIAMATRIA, 7(2), 36-68.

Rubio Cano, L. P. (2023). Rotación de personal (Generación de contenidos impresos N.º 19).

Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. <http://dx.doi.org/10.16925/gcnc.55>

Ruiz, A. I. E. (2024). El valor del recurso humano en las empresas. Apuntes de Ciencia & Sociedad, 12(1), 84-96.

Tacuri, O. M. A., & Briones, Á. A. (2023). Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en Pymes comerciales en la ciudad de Guayaquil periodo 2021-2022. Polo del conocimiento, 8(8), 763-779.

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**

- Támara, V. G. (2022). Enfoque cuantitativo: taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Llalliq*, 2(1), ág-13.
- Torres Flórez, D., & Gutiérrez Rincón, S. L. (2023). Las compensaciones y el salario emocional en el sector comercio de Villavicencio-Colombia. *Tendencias*, 24(1), 110-129.
- Trujillo-Araujo, A. (2021). Endomarketing como estrategia para atenuar la rotación de personal de la generación millennials. *Revista Internacional Multidisciplinaria*, 5, 1-17.
- Vallejo, C. P. (2022). Sistemas de Gestión de la promoción de la salud y el bienestar en organizaciones saludables. *Gestión de la seguridad y la Salud en el Trabajo*, 4(2), 33-38.
- Villalba, C. I. C., Liberio, R. V. N., Zambrano, C. M. N., & González, E. A. P. (2021). Gestión y costos de producción: Balances y perspectivas. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 302-314.
- Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762.

**Plan de acción para reducir costos y gastos en la gestión del recurso humano de la empresa  
Quick BPO S.A.S del sector servicios ubicada en Bogotá**