

**RECURSO HUMANO. FACTORES QUE LO POTENCIAN Y SU PAPEL EN LAS  
ORGANIZACIONES**

**DENNY LORENA MURCIA PINZÓN  
DIANA PAOLA CHOCONTA QUEMBA**

**UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y AUDITORIA TRIBUTARIA  
BOGOTÁ, D.C. 2015**

**EL RECURSO HUMANO. FACTORES QUE LO POTENCIAN Y SU PAPEL EN  
LAS ORGANIZACIONES**

**DENNY LORENA MURCIA PINZÓN  
DIANA PAOLA CHOCONTA QUEMBA**

**Monografía para optar al título de Especialista en Administración y Auditoría  
Tributaria**

**Tutor  
Víctor Mauricio Castañeda Rodríguez**

**UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y AUDITORIA TRIBUTARIA  
BOGOTÁ, D.C. 2015**

## Contenido

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Resumen .....                                                                                              | 4  |
| Abstract .....                                                                                             | 5  |
| Introducción .....                                                                                         | 6  |
| Determinantes de la calidad del ambiente laboral .....                                                     | 7  |
| Recurso humano como aspecto integrador en la dimensión social y su importancia en las organizaciones ..... | 12 |
| Conclusiones .....                                                                                         | 16 |
| Bibliografía .....                                                                                         | 17 |

## **Resumen**

Este trabajo tomando en cuenta algunas investigaciones presentadas en el XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, que tuvo lugar en Ciudad de México entre el 7 y 9 de octubre de 2015, considera la importancia que tiene para las organizaciones el desarrollo e incentivo de su recurso humano, por ejemplo debido a su incidencia en la productividad, y considera algunas alternativas para mejorar el ambiente laboral.

Palabras clave: Recurso humano; Ambiente laboral; productividad.

## **Abstract**

This work taking into account some researches presented at the XX International Congress of Accounting, Management and Informatics, which was held in Mexico City from 7 to 9 October 2015, considers the importance that human resources have for firms, for example due to its impact on productivity, and therefore it is commented some alternatives to improve the work environment.

Keywords: Human resources; Work environment; productivity.

## **Introducción**

Durante el desarrollo del XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, se desarrollaron temas de gran impacto a nivel empresarial, financiero y económico. Una de las áreas de investigación tratadas fue la administración del recurso humano; dentro de las ponencias realizadas en este campo investigativo, es interesante saber los diferentes puntos de vista planteados que inciden en la satisfacción laboral del recurso humano y en la ejecución de su labor, debido a que es el motor principal para la productividad de una compañía por la forma como el personal resuelve eficazmente su labor y los posibles inconvenientes que se puedan presentar en la ejecución de las labores ordinarias.

De igual forma, el ambiente laboral influye con el aporte que pueda brindar el empleado para mejorar los procesos de la empresa, lo cual sería difícil en un contexto en que el personal no se siente a gusto con la labor o con las condiciones ofrecidas por sus empleadores. Temas como seguridad social, remuneración, entorno social, innovación laboral y el nivel de estrés son los puntos a nivel general tenidos en cuenta en el desarrollo de esta reseña.

Este documento considera los elementos que inciden en el ambiente laboral teniendo en cuenta los aportes presentados por diferentes autores que participaron en el XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, que tuvo lugar en Ciudad de México entre el 7 y 9 de octubre de 2015. En particular, se consideran las ponencias que presentaban como eje central la administración del recurso humano, desde el cual se plantea su evolución en una sociedad globalizada, entendiendo que las organizaciones hacen parte de la sociedad y los individuos que trabajan en ellas contribuyen a su éxito, para al final plantear algunas conclusiones en la materia.

## **Determinantes de la calidad del ambiente laboral**

En primer lugar, y según Camacho, Vidal y Tadeo (2015, Pág. 2), “el estrés es un detonador de serias enfermedades, tiende a disminuir la satisfacción con el trabajo y afecta negativamente las relaciones sociales”, con esta frase inician el desarrollo de la investigación de la primera ponencia a analizar, la cual en general trata la incidencia del estrés en la satisfacción laboral y como las relaciones sociales en el ámbito laboral inciden en la satisfacción en la ejecución de las tareas laborales; esto visto desde diferentes medios y tipos de empleados, como lo son los trabajadores de industria, oficina, sector salud y aquellos que asimismo tienen el rol de estudiantes. Cada uno de estos grupos arroja resultados diferentes en relación con su nivel de satisfacción laboral debido al ámbito y sus responsabilidades en el desempeño de sus labores.

Según el estudio elaborado por Camacho, Vidal y Tadeo (2015), sustentan las causas del estrés en cuatro factores: el primero de ellos se refiere a las expectativas del empleado en una organización considerando los conflictos, confusiones y ambigüedades relacionadas con las funciones que debe ejercer; el segundo se asocia a la cantidad y calidad del trabajo que desempeñe y los resultados de desempeño que pueda obtener; el tercero consiste en el ambiente del trabajo, lo que tiene que ver con ruidos, iluminación y puesto de trabajo, por ejemplo; el último factor se genera por las demandas en el ámbito laboral, y en las relaciones con clientes y proveedores.

El estrés también puede afectar las relaciones sociales que la persona establece en el ámbito laboral, este punto influye de manera significativa en su satisfacción laboral puesto que estas relaciones contribuyen con el adecuado desempeño que pueda tener en su trabajo, ya que en el mundo laboral la ayuda mutua o colaboración es fundamental para el desarrollo y crecimiento de la compañía. Por esto, en Colombia se observa que muchas empresas realizan diferentes

actividades de integración con el fin de acercar e integrar el equipo de trabajo, invirtiendo parte de sus utilidades en actividades de bienestar.

El decir que promover la integración entre empleados ayuda a controlar el estrés y favorece la productividad, de acuerdo a como lo manifiestan Camacho, Vidal & Tadeo (2015, pág. 12), para quienes “el medio laboral es un espacio para entablar relaciones sociales que favorece la satisfacción laboral. Por lo tanto es bastante recomendable promover la satisfacción laboral por el conducto social”.

A diferencia de la ponencia realizada sobre el estrés laboral, Mendez (2015) analiza la importancia de la satisfacción laboral en varios ámbitos necesarios para el correcto desarrollo de las tareas asignadas, basado en la reforma de la ley federal de 2012 en México, el cual se basa principalmente en el trabajo digno, planteando una serie de derechos mínimos provocadas por la globalización económica, tales como la libertad de expresión y participación que puedan aportar en la toma de decisiones en la compañía.

Además, para Mendez (2015) la equidad, que se refiere al igual trato y condiciones para hombres y mujeres, sin importar sus preferencias políticas y religiosas, lo que se asocia con el derecho al trabajo sin importar las condiciones e incapacidades que pueda tener una persona, asimismo contribuye a un ambiente laboral propicio.

Por lo anterior, Mendez (2015) también considera el establecimiento de las jornadas de trabajo, remuneración, vacaciones, primas, en tanto que los aspectos contractuales del trabajo pueden motivar o desmotivar a los empleados según el caso. Asimismo, las garantías laborales establecidas por la Ley, caso de la reforma de 2012 en México hacen que el trabajador quiera acceder a la formalidad y crean satisfacción laboral por el respaldo que pueda recibir los empleados por medio de los gobiernos.



En relación con el ambiente laboral, cabe indicar que no solo es importante conocer el nivel de estrés que un empleado maneja en la ejecución de sus tareas o las diferentes condiciones y derechos que puede percibir según una norma establecida, pues además es central identificar como algunas empresas pueden innovar al ofrecer diferentes medios para que el personal ejecute sus funciones.

Al respecto, según Polanco, Reyes y García (2015), el teletrabajo es una nueva técnica que inicia con los países desarrollados y que está siendo adoptada por muchas de las grandes empresas a nivel mundial, quienes han visto en esta alternativa una buena posibilidad para mejorar los indicadores y la productividad en el desarrollo de sus competencias laborales. Para Polanco, Reyes y García (2015, Pág. 4) “el teletrabajo se puede implementar en todas aquellas actividades que puedan especificarse de forma clara, concreta, inequívoca y simple, y en las que el empleado pueda disponer de cierta autonomía para realizar el trabajo”.

Esta práctica le facilita al empleador vincular a personal sin necesidad de ofrecerle un puesto de trabajo físico en sus instalaciones, donde en muchas ocasiones por la cantidad de personal requerido no se tiene, siendo esta medida más conveniente. Sin embargo, es importante contar con medios tecnológicos que ayuden a la supervisión y la ejecución de las tareas a través del teletrabajo.

Aunque la actividad del teletrabajo es una actividad que motiva el desarrollo de las actividades del personal, hay otra práctica que durante los últimos años ha tomado mucha fuerza dentro de las compañías también, se trata de la contratación mediante Outsourcing, donde las empresas contratan ciertos servicios con el fin de trasladar la responsabilidad como empleadores frente al personal que requieren para ejecutar las actividades, ya sean temporales o permanentes.

No obstante, y a diferencia del Teletrabajo, el Outsourcing crea incertidumbre en el personal por la inestabilidad en la forma de contratación, ya que no pertenecen directamente a la empresa donde desarrollan sus actividades, al igual que el

tiempo de contratación es por la labor u obra que desarrollen en la compañía para donde fueron contratados, el cual es muy corto. Así, el personal pierde la antigüedad originando la pérdida de beneficios que puedan disfrutar si pertenecieran al personal de planta.

De igual forma, tener personal contratado mediante diferentes medios crea malestar entre el mismo personal debido a la inequidad que se evidencia por los beneficios a los que unos pueden acceder, como bonificaciones, compensaciones, auxilios, comisiones, etcétera, lo que genera conflicto a nivel social con los compañeros de trabajo. Es decir que esto afecta la armonía para la ejecución de las tareas ordinarias y puede generar estrés.

Al respecto, Madero y de la Garza (2015, Pág. 4) manifiestan:

La inseguridad laboral crea en el trabajador una incertidumbre en su futuro ya que el trabajador no sabe si va a retener su actual trabajo o se va a ver involucrado en despidos laborales, ésta sensación forma en el empleado una insatisfacción laboral y su compromiso hacia la compañía se ve reducido.

Madero y de la Garza (2015) hablan sobre la inseguridad laboral y la motivación hacia el trabajo, y manifiestan que la contratación por Outsourcing afecta la satisfacción laboral que pueda tener un empleado. Sin embargo, estas prácticas no van a desaparecer puesto que para la empresa es mejor contratar por este medio al personal que requiere por la temporada de mayor producción o venta de sus artículos o demanda de sus servicios, lo importante es que esto no se extienda a la contratación del personal permanente.

Además, Madero y de la Garza (2015) insisten en la importancia de la compensación por el trabajo realizado y las diferentes retribuciones extras que se otorguen, no solo de tipo monetario, lo que sugiere prestar atención a las actividades que la empresa organice y los beneficios que otorgue para mejorar la

calidad de vida de los trabajadores. Esto hace que para el empleado la ejecución de sus tareas se vea retribuida de manera justa y considerada.

También es importante que el personal cuente con la capacitación y la supervisión adecuada, facilitando la ejecución de las actividades dentro de un ambiente amigable. En este punto, es fundamental que el empleado se sienta respaldado por la compañía para capacitarse en el ámbito laboral en el cual se desempeña.

El buen trato hacia el empleado motiva su compromiso, que se refiere al estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización (Madero y de la Garza, 2015). Bajo esta premisa, Madero y de la Garza (2015) establecen tres componentes: afectivo, normativo y de continuidad, lo cual lleva al deseo, deber y necesidad que tiene el empleado para permanecer en la organización. Aspectos como las emociones que se forjan entre los integrantes de la compañía, el compromiso que adquieren al pertenecer a la compañía y el su continuidad o antigüedad dependen de los beneficios y la satisfacción que tenga el trabajador al desarrollar sus actividades en la organización.

## **Recurso humano como aspecto integrador en la dimensión social y su importancia en las organizaciones**

La estabilidad laboral en particular en México durante los últimos trece años ha tenido una tendencia favorable en el sector industrial, pero la alta rotación del personal es un gran problema para las organizaciones, puesto que conlleva costos de entrenamiento y baja productividad, esto es el resultado de empleados insatisfechos. Las empresas tienen el reto estudiar los factores motivacionales, higiénicos y el compromiso organizacional para incrementar su productividad.

En este sentido, la contabilidad le ayuda a las organizaciones con la redacción de informes sustentables acerca del impacto de las actividades en lo económico, social y ambiental; estos informes se plantean como relatos de impactos usando medidas cuantitativas y cualitativas según el objetivo.

Por su parte, la satisfacción laboral es la solución para lograr una estabilidad laboral. García, Solís y Serna (2015) presentan que los factores motivacionales, higiénicos y de compromiso organizacional si no satisfacen a los empleados, producen sentimientos negativos en ellos, concluyendo que las organizaciones son sistemas sociales complejos donde el factor humano es el recurso más valioso. Ahora bien, fortaleciendo el ambiente de trabajo se mejoran las relaciones entre jefe y colaboradores, incidiendo en un mejor trabajo en equipo.

De la misma manera, con el fortalecimiento de los programas de capacitación se mejoran las competencias de los colaboradores, lo que aunado a la mejora de las instalaciones y puestos de trabajo genera unas condiciones que permiten mayor productividad. Esto redundará en un mejor clima organizacional que soporta la confianza en la realización del trabajo, motiva la autosuficiencia de los empleados y les permite tomar decisiones.

No obstante, para que lo anterior sea posible, el gobierno también debe realizar su aporte a la satisfacción laboral con reformas, como lo ocurrido en México en 2012 con la reforma a la ley federal del trabajo, en que se incorporó el término de

trabajo digno o decente, planteando una serie de derechos mínimos para los trabajadores y desarrollando políticas sustentables.

El gobierno de México en dicha reforma incorporó el concepto de trabajo digno o decente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), planteando así una serie de derechos mínimos para los trabajadores e introduciendo el concepto de sustentabilidad; resaltando la importancia del trabajo en el desarrollo sustentable.

Al respecto, la sustentabilidad es un fenómeno que estudia como un proceso involucra un gran número de agentes interactuantes en diversos niveles con un objetivo social, ambiental y económico. La sustentabilidad es la conciliación de los objetivos de la organización con los objetivos económicos, sociales y ambientales de los diversos grupos de interés que interactúan en ella.

Cabe indicar que la visión clásica de la sustentabilidad tiene tres enfoques, el económico, social y ambiental. La interacción entre el enfoque ambiental y social da lugar a la participación de la población para la conservación del medio ambiente, mientras que la interacción entre el enfoque económico y social favorece los programas de asistencia y de empleo que promueven la equidad entre los miembros. Así, el empleo se convierte en medio para lograr el equilibrio entre los enfoques económico y social.

El trabajo decente es un concepto integrador de los derechos, empleo, protección, y el dialogo de un todo. El trabajo decente es un objetivo que se obtiene a través de políticas, actividades y programas; estos elementos cuantificables y subjetivos acerca del trabajo digno o decente hacen que su medición sea complicada.

Méndez (2015), por ejemplo, precisa que para la elaboración de esta aproximación cuantitativa tomó datos oficiales e indicadores de mujeres y hombre de México; estos indicadores se consideran en relación al total, se dividen en hombres y mujeres y contra el género, con excepción de la formalidad laboral por no contarse con datos para el comparativo.

Dicho trabajo muestra que los problemas laborales tienen origen en una incorrecta

regulación, mas no en la permisividad de las autoridades que solo están enfocadas al aspecto lucrativo de las organizaciones. El trabajo digno o decente en México es un anhelo en cuanto al reconocimiento del recurso humano como una parte integral en la sociedad, en la búsqueda de una mejora en las condiciones laborales para y por los participantes sociales, razón por la que se deben crear políticas que ayuden a lograr este objetivo, además de mecanismos y organizaciones que ayuden a vigilar y controlar el cumplimiento de tales leyes laborales.

Ahora bien, el trabajo es un aspecto integrador con la dimensión social en las organizaciones, la construcción de capital humano y una imagen positiva ante la sociedad es una forma de desarrollar capital social como recurso. Es por esto que la contabilidad adquiere un carácter social, asumiendo el reto de medir estos impactos sociales para evaluar el desempeño sustentable en la economía.

El enfoque más utilizado de la evaluación del desempeño sustentable es el de la “Triple Cuenta de Resultado” (TBL por sus siglas en inglés; Triple Bottom Line), que consiste en el conjunto de valores, temáticas y procesos que las empresas deben considerar para contabilizar sus impactos y potenciar el valor generado a nivel económico, social y ambiental, enfocado a la identificación de las mejoras en el medio ambiente, la sociedad y el desempeño económico.

La TBL como marco contable está conformado por las llamadas tres “P”: ganancias (pickings), personas (people) y el planeta (planet), que incorporan el capital humano y el capital natural en la gestión de costos de la empresa. Por lo tanto, los datos obtenidos de terceros como cliente, proveedores y la comunidad deben ser medidos, calculados y reportados de forma similar a la información de los resultados financieros.

Finalmente, Jiménez (2015) reconocen la existencia de tres dimensiones de la sustentabilidad. La dimensión económica, en que tradicionalmente la contabilidad es una herramienta que ayuda a medir el lucro que representa el retorno de lo invertido; esta dimensión tiene dos elementos claves, la integridad del negocio y la

ética de empresa, que nos brinda un resultado de una gestión económica basada en transparencia de la información.

Por su parte, la dimensión ambiental se representa por la reducción de la degradación ambiental. En la práctica, las empresas cada vez tienden más a prácticas como el reciclaje en la utilización de materias primas, además de que revisan la información local o la integración social y cultural sobre lo medioambiental para mejorar en ámbitos como la eco eficiencia, que consiste en minimizar los impactos negativos de los recursos liberados durante el desarrollo del proceso productivo. Por último, tenemos la dimensión social o el capital social, el cual representa la cultura en relación con el gobierno corporativo, el cliente, los proveedores y los colaboradores internos.

## **Conclusiones**

Hay numerosos factores que se relacionan con la satisfacción laboral que pueda tener un trabajador en el desarrollo de sus tareas en una organización, lo que a su vez incide en la productividad de una compañía. Si bien los costos por bienestar del empleado en algunas ocasiones son elevados, es importante evaluar también el beneficio que eso trae para la empresa; por ejemplo, un trabajador motivado puede ser más productivo y comprometerse en mayor medida con los fines organizacionales que este tenga.

De igual forma es importante conocer como las organizaciones están innovando en aspectos relacionados con el talento humano, lo cual hace que estas piensen en el bienestar de sus empleados creando estabilidad y más oportunidades de empleo.

Asimismo, es interesante notar que las empresas cada vez son más conscientes respecto a la importancia en tener un talento humano satisfecho y consecuentemente están emprendiendo actividades pensadas en brindar bienestar y estabilidad a sus empleados, lo cual puede tener un efecto positivo en la productividad de las compañías.

En la actualidad la contabilidad tiene un carácter social y uno de sus objetivos es poder medir los impactos sociales representados por el recurso humano y ambiental de una organización, con ayuda del enfoque TBL, en que se realizan análisis económicos, sociales y medioambientales para un manejo exitoso en las tendencias cambiantes y poder satisfacer las necesidades de información de los agentes.



## Bibliografía

- Camacho Cristia, C., Gregorio Vidal, J., & Wong Tadeo, M. (10 de 2015). Estres, Satisfaccion laboral y relaciones sociales en empleados de diversas organizaciones. 2. Mexico, Mexico.
- Frías, M., Carranza, G., & Pérez, A. (2015). Modelo de factores explicativos de clima organizacional en los medios de comunicación del estado de Tabasco. *XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Ciudad de México: UNAM.
- García, B., Solís, K., & Serna, H. (2015). La incidencia del compromiso organizacional y la satisfacción en la estabilidad laboral de una empresa del ramo maquilador en ensenada, baja californnia. *XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Ciudad de México: UNAM.
- Jiménez, J. (2015). Cómo mide la contabilidad sustentable la dimensión social y la importancia del empleo dentro de ésta. *XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Ciudad de México: UNAM.
- Madero Gomez, S., & De la Garza Garcia, J. (10 de 2015). Relacion de la Inseguridad Laboral, los sistemas de pagos y la congruencia de valores con el compromiso y la motivacion hacia el trabajo. Mexico D.F., Mexico.
- Mendez, J. R. (10 de 2015). Sustentabilidad y trabajo digno o decente, una aproximacion cuantitativa. *XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Mexico DF: UNAM.
- Polanco, K., Reyes, J. G., & Garcia, M. I. (09 de 2015). Competencias Laborales Especificas de los Trabajadores a Distancia. Mexico D.F., Mexico.