

**INCREMENTAR LA MOTIVACIÓN Y LA FELICIDAD LABORAL COMO
ESTRATEGIA DE DESEMPEÑO EN LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO
COLOMBIANO DEL ORDEN TERRITORIAL.**

VICTORIA PAULINA ORTIZ GAITAN

CÓDIGO: 20500065

DAVID MENDOZA BELTRAN

ASESOR DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DIRECCION DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACION EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CAJICÁ, 2017

**INCREMENTAR LA MOTIVACIÓN Y LA FELICIDAD LABORAL COMO
ESTRATEGIA DE DESEMPEÑO EN LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO
COLOMBIANO DEL ORDEN TERRITORIAL.**

VICTORIA PAULINA ORTIZ GAITAN

CÓDIGO: 20500065

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DIRECCION DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACION EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CAJICÁ, 2017**

Resumen

A través del presente ensayo se hablará de las principales causas que han llevado a los colaboradores del sector salud, de las Empresas Sociales del Estado del Orden Territorial en Colombia a sentirse insatisfechos con sus labores, afectando sus habilidades laborales y reduciendo la eficiencia.

Se estudiará como el tener un equipo de trabajo motivado acorde a las teorías motivacionales administrativas, la nueva gerencia pública, gerencia de la felicidad y la política pública de Talento Humano que se encuentra desarrollando el Departamento Administrativo de la Función Pública, inciden con la calidad de la prestación del servicio y en buen nombre y mayor productividad para las empresas sociales del Estado.

En un primer lugar se analizará problemáticas presentes en las Empresas Sociales del Estado, se hará un resumen de teorías administrativas motivacionales y se hablará de las tendencias actuales de la felicidad como herramienta motivacional y de los estudios que permiten realizar una observación acertada acerca de dichas problemáticas y entablar una crítica propositiva en aras del objeto de estudio.

Palabras clave: satisfacción, motivación, Gerencia de la Felicidad, Necesidades, Bienestar, política pública de talento humano.

Abstract

Through this essay we will talk about the main causes that have led employees of the health sector of Social Enterprises of the Territorial Order in Colombia to feel dissatisfied with their work, affecting their work skills and reducing efficiency.

It will be studied how to develop a motivated work team according to the motivational administrative theories, the new public management, happiness management and the public policy of Human Talent that is developing the Administrative Department of Public Function, impact with the quality of the provision of the service and in good name and greater productivity for the social enterprises of the State.

In a first place will analyze problems present in the State Social Enterprises, will be a summary of motivational administrative theories and will talk about the current trends of happiness as a motivational tool and the studies that allow to make an accurate observation about these problems and make a proactive criticism for the sake of the object of study

Key words: satisfaction, motivation, Happiness Management, Needs, Wellbeing, public policy of human talent.

Introducción

Con el desarrollo de las teorías administrativas enfocadas en el recurso humano (su conducta individual y bajo interacción grupal) al igual que las diversas investigaciones en el área de la motivación y su incidencia en el trabajo, las cuales fueron tratadas en primera instancia por exponentes como: Maslow, H Simon, Herzberg y actualmente están siendo desarrolladas por investigadores como: Shawn Achor, Dan Baker, Collins Hemingway, Cathy Greenberg Daniel Cerezo, Rodrigo Rojas, entre otros; es bien sabido que un trabajador laboralmente motivado y feliz da el 100% y más de su capacidad laboral, ya que se encuentra satisfecho con su trabajo y esto a la vez incide directamente en la calidad del servicio que presta al usuario y en la productividad de la empresa.

Actualmente la tendencia en las organizaciones de alto desempeño, como: Google, Apple, Virgin (entre las más destacadas) es buscar desarrollar mayor productividad enfocados en una adecuada Gerencia del talento humano, la estrategia a implementar en la actualidad es la felicidad dentro de la organización como un factor que pretende cuidar e impulsar el bienestar y desarrollo de los colaboradores.

Uno de los propósitos que busca la gerencia pública moderna en Colombia es la estrategia “empleo público fortalecido” mediante la cual se pretende apuntarle a la excelencia en la prestación del servicio a los ciudadanos, realizando las mejoras pertinentes en cuanto a la calidad y productividad de los funcionarios públicos y así a través de esto lograr cumplir a cabalidad las funciones del Estado consagradas en la Constitución; para lograrlo, el Estado mediante la Ley 1753 de 2015

“Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018”, se ha propuesto incrementar la confianza de los ciudadanos hacia los funcionarios públicos, al igual que generar acciones que fortalezcan el empleo público, dignificando la labor de los funcionarios y la satisfacción personal de sus colaboradores.

En el transcurso del presente ensayo se desarrollarán principalmente las teorías de Abraham Maslow y la Teoría de Herzberg, al igual que la estrategia de la Gerencia de la felicidad como componente laboral estratégico que promueven y demuestran la relación entre motivación y productividad en el recurso humano, lo mismo que las causales que han generado insatisfacción en los colaboradores del sector salud de las Empresas Sociales del Estado y como se pueden mejorar estas condiciones a través del "Proyecto para formular las bases del diseño, implementación y evaluación de una política integral, que promueva la innovación y la efectividad en la administración y gestión del talento humano en el sector público”, investigación realizada bajo el convenio especial de cooperación No 227 de 2010, del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Escuela Superior de Administración Pública -ESAP- y Colciencias y la Universidad de los Andes - Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo.

**INCREMENTAR LA MOTIVACION Y LA FELICIDAD LABORAL COMO
ESTRATEGIA DE DESEMPEÑO EN LAS EMPRESAS SOCIALES DEL
ESTADOCOLOMBIANO DEL ORDEN TERRITORIAL.**

Análisis de la situación laboral en las Empresas Sociales del Estado posterior a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.

Con la reforma realizada al sistema de seguridad social en salud, que se originó mediante la Ley 100 de 1993; más explícitamente en el artículo 174 de esta Ley, (el cual posteriormente fue derogado con la ley 1438 de 2011), por medio de este artículo se define el sistema general de seguridad social en salud a nivel territorial, es así que a través de esta reforma los hospitales públicos (que funcionaban antes de la Ley 100 del 93 con dineros provenientes exclusivamente del Estado), pasaron a convertirse en Empresas Sociales del Estado – E.S.E. otorgándoles la responsabilidad de ejecutar sus actividades con autonomía financiera y administrativa (Congreso de la República, Ley 100 de 1993, artículos 194,195 y 196). Forzándolos a re ajustar sus costos de operación en cuanto a la mano de obra, para ser competitivos en el mercadeo de la prestación de servicios de salud. Más rotundamente el artículo 197 de la Ley 100 del 1993, indica:

Empresas sociales de salud de carácter territorial. Las entidades territoriales deberán disponer, dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de vigencia de esta ley, la reestructuración de las entidades descentralizadas cuyo objeto principal sea la prestación de servicios de salud, con el fin de adecuarlas a lo dispuesto en este capítulo.(p.82)

Tal como se acaba de mencionar, la Ley 100 de 1993 trajo consigo la obligatoriedad de realizar reformas a las plantas de personal, estas reestructuraciones fueron en su mayoría para suprimir

cargos, generando así una reducción directa en los costos de mano de obra, lo que ocasiono en los trabajadores oficiales y funcionarios de carrera administrativa un fuerte temor a ser despedido, desconfianza que aún persiste y se manifiesta en un ambiente laboral tenso entre los funcionarios más antiguos de planta de las E.S.E.

Pero la insatisfacción laboral no sólo se presenta entre los funcionarios de planta, la supresión de cargos a través de la reestructuración de las E.S.E dio auge a la contratación del recurso humano en salud a través de cooperativas de trabajo asociado, que realmente realizaban actividades de intermediación laboral remitiendo a sus afiliados a las E.S.E como trabajadores en misión, fomentando condiciones laborales precarias para estos, esta modalidad de vinculación de personal se detuvo sólo hasta la entrada en vigencia de la Ley 1429 de 2010, norma que indica:

Artículo 63. Contratación de personal a través de cooperativas de trabajo asociado. El personal requerido en toda institución y/o empresa pública y/o privada para el desarrollo de las actividades misionales permanentes no podrá estar vinculado a través de Cooperativas de Servicio de Trabajo Asociado que hagan intermediación laboral o bajo ninguna otra modalidad de vinculación que afecte los derechos constitucionales, legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes.(Congreso de la República, Ley 1429 de 2010, Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo)

Por lo mismo, a causa de esto las E.S.E. recurrieron entonces a la celebración de contratos por prestación de servicios como fórmula para suplir la necesidad de vinculación del personal en salud, y no tener que asumir la carga financiera derivada de las prestaciones económicas de los trabajadores; sin embargo a pesar de que la norma es clara al diferenciar un contrato de prestación de servicios con un contrato laboral y que el Consejo de Estado en repetidas ocasiones, se ha

pronunciado a través de sus sentencias: Expediente No. 2384-0 y Sentencia No 2012-00233 de 21 de abril de 2016, en las que hace referencia a que:

La prestación de servicios por parte de enfermeras supone subordinación. Por regla general, en la prestación de servicios del cargo de enfermería se presume la subordinación y corresponde a las entidades demandadas desvirtuar tal presunción. Quienes ejercen dicha profesión no pueden definir ni el lugar ni el horario en que prestan sus servicios. Además de lo anterior, la actividad que desarrollan no se puede suspender sin justificación, pues se pone en riesgo la prestación del servicio de salud (...) (Consejo de Estado, 2016)

Es así como las Entidades del estado contratan al personal requerido mediante esta modalidad, aun sabiendo que están incurriendo en una posible demanda por contrato realidad, sin embargo muchos de los trabajadores del sector salud a pesar de quejarse de esta situación, no se atreven a emprender acciones legales contra las E.S.E. algunos por desconocimiento de la Ley y otros por miedo a quedarse sin trabajo, ya que prefieren percibir honorarios bajo esta modalidad a no tener un remuneración alguna.

Es evidente que en las Empresas Sociales del Estado existe una crisis con respecto a la insatisfacción laboral, esto se puede ver reflejado en estudios como la tesis de investigación realizada por las investigadoras Alejandra Romero González y Lucía Pico Suárez, de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional, de la cual el periódico de la Universidad Nacional indica que según la encuesta realizada por las investigadoras en mención:

En un hospital de Bogotá de segundo nivel la mayoría de los trabajadores declaró tener precarias condiciones laborales y un salario bajo; adicionalmente los hallazgos muestran un panorama de insatisfacción laboral que se centra en el tipo de contratación, horas laborales, salarios, carga laboral,

altos niveles de estrés, entre otros aspectos que evidencian las precarias condiciones laborales del sector salud.

Son estas algunas de las causales que generan un malestar general en el clima laboral de las Empresas Sociales del Estado y que a la vez inciden en una baja productividad y mala atención al usuario, ya que si el trabajador no está motivado con su labor, es muy difícil que logre tener un alto desempeño en su trabajo y que a la vez trate al usuario con amabilidad y calidez.

Teorías Administrativas Con Enfoque En El Comportamiento Humano

Diversos estudios en el campo de la administración, muestran como la satisfacción laboral es un factor de alta incidencia en la productividad laboral, uno de los investigadores más destacados en esta área fue Abraham Maslow, quien afirmó que la búsqueda del bienestar propio dirige la mayoría de las acciones del ser humano, esta búsqueda de bienestar se puede inferir como la voluntad o motivación que lleva al ser humano a alcanzar las metas propuestas para generar un cierto grado de satisfacción, en concordancia con esto, Maslow en su teoría acerca de la motivación expuso que las necesidades humanas se encuentran organizadas en una jerarquía de importancia, la cual se puede presentar como una “pirámide de necesidades”, resumiéndolas así: (...)

1. Fisiológicas: Las necesidades fisiológicas están relacionadas con la supervivencia del individuo y con la preservación de la especie. Son necesidades instintivas y que nacen con el individuo, como la necesidad de alimento, reposo, abrigo, dormir, reproducirse, etc.
2. Seguridad: Son necesidades de seguridad, estabilidad, búsqueda de protección contra amenaza o privación y huida del peligro.

3. Sociales: Surgen en la conducta, cuando fisiológicas y de seguridad se encuentran relativamente satisfechas; entre estas están la necesidad de asociación, de participación, de aceptación por parte de los compañeros, de amistad, de afecto y de amor.
4. Estimación: Son las necesidades relacionadas con la forma por la cual el individuo se ve y se evalúa. Involucra la autoconfianza, la necesidad de aprobación social y respeto, el estatus y la confianza del grupo, el deseo de fuerza, logro, reputación, reconocimiento, independencia y autonomía.
5. Necesidades de autor realización: Son las necesidades humanas más elevadas y que están en la cima de la jerarquía. Se relacionan con la realización del propio potencial y superación continua. Esa tendencia se expresa por medio del impulso que la persona tiene para crecer más de lo que es y de ser todo lo que puede ser. (Maslow, 1991, p. 21)

De esta manera, Maslow explica que cuando se satisface una necesidad, aparece otra en su lugar y cuando esa se satisface, otra nueva se sitúa en primer plano, y así sucesivamente; de manera que constantemente estamos deseando algo y en raras ocasiones alcanzamos una satisfacción completa.

Así las cosas, para Maslow la motivación se define como las causas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados, dicha noción está asociada a la “voluntad”, la cual es un elemento indispensable en el proceso de la autorrealización, ya que a través de sus observaciones concluyó que las personas autorealizadas se esfuerzan hasta donde les es posible por alcanzar las metas que se trazan y que a mayor fuerza de voluntad se goza de un mayor disfrute de la responsabilidad, lo cual aplica tanto para los aspectos personales como laborales.

Por otra parte, el investigador Frederick Herzberg formuló la teoría de dos factores para explicar la conducta de las personas en el ambiente laboral; Herzberg resume estos factores así: (...)

1. Factores higiénicos o factores extrínsecos: se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales estas desempeñan su trabajo, estas condiciones las administra y decide la empresa, por lo tanto se encuentran fuera del control de los trabajadores. Los principales factores higiénicos son: sueldo, tipo de supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas, reglamentos y directrices, etc. Estos factores evitan la falta de satisfacción, pero no generan un incremento en la motivación de los empleados.
2. Factores motivacionales, o factores intrínsecos: se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta, Involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, son estos factores los que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia.

En resumen Herzberg plantea que son sólo los factores motivacionales o intrínsecos los que generan un efecto de satisfacción duradero en el trabajador, estos son a los que debe apuntar en satisfacer la empresa para generar el efecto de productividad deseado, sin embargo los factores relacionados con las funciones de los cargos generalmente los define la empresa enfocada en los estudios y experiencia necesarios para ocupar el cargo y obtener la productividad y economía deseada, prescindiendo el desafío y la creatividad del individuo.

Estos renombrados teóricos plantean la importancia que tiene el entorno y las relaciones sociales para el adecuado desarrollo de la motivación laboral, lo cual ha llevado a inferir a los exponentes de la teoría del comportamiento que es necesario que las organizaciones conozcan las necesidades humanas y su incidencia en el entorno laboral, para utilizarlas como un canal potencializador dentro de las mismas; esto es lo que hace ya unos años se conoce como “Desarrollo Organizacional” y que actualmente la tendencia del comportamiento organizacional está enfocada en desarrollar la felicidad dentro de la empresa, como una estrategia para impulsar el bienestar y desarrollo de los

trabajadores en una especie de relación gana-gana, en la que la empresa se enfoca por tener colaboradores felices y se beneficia con trabajadores eficaces.

De ahí que investigadores como Shawn Achor, profesor de la universidad de Harvard, quien realizó un estudio entrevistando a más de 1000 alumnos de Harvard, encontró una tendencia entre sus estudiantes, aquellos que veían la educación como un privilegio, y disfrutaban estar allí, sobresalían sobre aquellos a quienes simplemente el estudio se les había convertido en una carga adicional, esto lo llevó a la conclusión que: “la felicidad no es consecuencia del éxito como normalmente se había creído, sino que son las personas felices las que logran alcanzar el éxito (artículo “El negocio de Ser Feliz”, Finanzas Personales); esta investigación refuerza la teoría motivacional de Herzberg, puesto que demuestra que cuando las personas están conformes con su rol (estudiante, trabajador, deportista, etc.) y el desempeño del mismo, suelen ser más productivos.

Del mismo modo, de acuerdo al estudio Felicidad y Trabajo realizado por la consultora mexicana Crecimiento Sustentable; en el que se revela que los empleados felices son 88% más productivos que el resto, y al mismo tiempo cuando estos se sienten a gusto con su empleo, cuentan con un 30% más de energía y dinamismo en sus labores, lo que deriva en más eficiencia y productividad en las empresas (Universia México, 2013). Este estudio también reveló que un ambiente de trabajo agradable hace que los individuos tengan relaciones personales positivas, control y autonomía, desarrollen su creatividad, cumplan con los objetivos, y por lo tanto exista un equilibrio entre la vida personal y laboral; Los participantes del estudio describieron que la felicidad laboral “está directamente relacionada con disfrutar el trabajo que haces, sentirte orgulloso de la empresa, y trabajar con gente con la que exista una buena relación. Trabajar durante largas horas sin levantar la cabeza o relacionarse con sus compañeros, hace a los empleados estar

apagados y pesimistas. Esto se traduce directamente en un descenso de la productividad”, describieron algunos de los encuestados (ConnectAmericas).

Baker, Hemingway & Greenberg (2008) explican en su libro *Empresas felices*, la ciencia de la felicidad aplicada a los negocios que: “una empresa feliz es una organización donde los colaboradores de todos sus niveles jerárquicos aplican sus fortalezas, trabajan en equipo para lograr objetivos comunes, y encuentran sentido y satisfacción en las acciones que hacen, influyendo positivamente en su vida” (p. 22). Es decir, se encuentran motivados en la consecución de un objetivo común que al mismo tiempo les satisface y les hace felices.

Daniel Cerezo, Músico y psicólogo social, quien además fue gerente de Felicidad y Cultura de la empresa Argentina productora de alpargatas Páez, insiste la importancia de conformar un ámbito laboral que incluya los sentimientos, los vínculos y las emociones. "Lo más valioso para la empresa es tener gente que quiere, que elige estar ahí, porque su trabajo forma parte del cumplimiento de sus sueños. De este modo, pone mucho más empeño y enriquece a la compañía", a esto es a lo que le debemos apuntar los gestores de talento humano en las organizaciones.

El artículo “Burocracia de la Felicidad” de la página web de Plurum Consultores - especialistas en temas de gestión del Talento Humano, relata que:

el primer país en marcar tendencia en lo que a la felicidad respecta fue Bután, país asiático, el cual en el año 2012 creó un Ministerio de la Felicidad en su Gobierno, en aras de aplicar lo que su religión, (el budismo) predica, decidió poner en marcha esta iniciativa innovadora de “buscar que cada uno de sus ciudadanos sea feliz”, en Bután no existe la noción de producto interno bruto (PIB) ya que fue sustituida por el indicador de “La Felicidad Nacional Bruta”, es decir, este estado de

bienestar es el punto fundamental de la política nacional. Bután es un país sin hambruna ni delincuencia, sus habitantes son personas abiertas, hospitalarias y protegen su única y original cultura de la influencia del mundo exterior; es así como la calidad de vida del ciudadano butanés denota los satisfactorios resultados que da el hecho de darle prioridad estatal a la felicidad. (Anónimo, 2016)

En Colombia el tema de la Felicidad es algo reciente; aunque no existe formalmente un Ministerio o Departamento a Nivel Nacional que la incentive, su noción está parcialmente inmersa en el Plan Nacional de Desarrollo “Todos por un Nuevo País, Paz, Equidad y Educación”; hasta el momento el Departamento de Cundinamarca ha sido el pionero en crear una secretaría denominada “Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar de Cundinamarca” la cual tiene como misión generar estrategias para la medición e intervención de las variables asociadas al concepto de Felicidad y Bienestar en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de los Cundinamarqueses; La Nación por su parte, a través del Departamento Nacional de Planeación - DNP realizó “El Primer Diagnóstico De La Percepción De La Felicidad Para Los Colombianos” (2016), en el cual el objetivo principal era medir los índices de bienestar desde la perspectiva de la felicidad para desarrollar políticas públicas ajustadas a la realidad y que de manera integral mejoren la vida de sus habitantes.

Aunque los resultados de este estudio arrojan que los Colombianos a groso modo tienen un nivel de felicidad de 8,2 sobre 10, también permitió constatar premisas como: “las personas con empleo formal son más felices y satisfechas y menos preocupadas y deprimidas” del cual el 57% de personas que laboran de manera informal indicaron sentirse deprimidas; al igual que a “las personas a las que les alcanza su ingreso, son más felices y satisfechas y menos deprimidas y preocupadas”

del cual el 123% de personas que reportaron que no les alcanza sus ingresos indicaron sentirse deprimidas. Así pues se comprueba una vez más la estrecha relación que existe entre el bienestar de una persona, su trabajo (lugar en el cual pasamos la mayor parte de nuestro tiempo) y lo que percibe como incentivo, ya sea en términos de ingresos o en términos de estabilidad laboral.

La implementación de la “Gerencia de la Felicidad” en las organizaciones, aún es un tema tabú, más en las entidades del sector público que del sector privado; incluso en el sector privado se presenta en entidades grandes y muy poco o casi nada en compañías medianas o PYMES; es cierto que se han logrado varios avances en lo relacionado a “responsabilidad social empresarial” como componente estratégico en las entidades, y en algunas corporaciones como: Bavaria, Grupo Bancolombia, Éxito, Ecopetrol y Empresas Públicas de Medellín, etc. Se han desarrollado incentivos poco convencionales para mantener a sus empleados motivados, sin embargo en Colombia aún la cultura organizacional no se habitúan al hecho de que enfocarse en la felicidad de un trabajador pueda dar resultados positivos para la compañía, tanto en productividad como rentabilidad.

Un estudio realizado en Colombia por consultores Plurum en el año 2014 y 2015, publicado en la revista Dinero, reporto que:

El 29% de los colombianos se sienten muy realizados y felices en su trabajo, mientras que un 71% de la población encuestada considera que los escenarios y condiciones en su vida laboral podrían mejorar y que aún no siente niveles de felicidad óptimos en el desempeño del mismo, sin embargo de los encuestados el 85% manifestó también que se siente a gusto y disfruta de asumir retos en su trabajo.

Esto evidencia que tal como se mencionó anteriormente, existen factores intrínsecos que permiten la felicidad en el trabajo tales como, el orgullo que siente el empleado por la labor que desempeña y por el lugar donde trabaja, la confianza, los líderes entre otros, logrando de esta manera que los niveles de felicidad de las personas influyan en el rendimiento laboral; es decir como ya lo manifestó Daniel Cerezo “un empleado feliz en su trabajo, es un empleado más productivo”.

Otro estudio, este realizado por Adecco Colombia, mediante una encuesta aplicada a más de 600 colombianos, mujeres (45%) y hombres (55%); de los cuales el 60 por ciento de las personas manifestaron que no son incentivadas por parte de la empresa, así las cosas,

Lilian Farfán, Jefe de Selección de Adecco Colombia, dice que: “Las personas buscan empresas donde puedan demostrar su potencial laboral y puedan ser reconocidos por ello. Lo anterior, también constituye un beneficio para las empresas ya que de esta forma, se está evitando la fuga de talentos y la alta rotación”. De igual Forma, En cuanto a qué aspectos se benefician las empresas con estas buenas prácticas, 7 de cada 10 entrevistados consideran que los incentivos mejoran la productividad (69%), seguido por el sentido de pertenencia, el equilibrio entre la vida laboral y familiar, el compromiso en equipo y por último, el equilibrio emocional (Confidencial Colombia, 2016).

Lo anteriormente enunciado corrobora las teorías administrativas de Maslow y Herzberg mediante las cuales promulgaban que el desarrollo de las habilidades y experticia de los colaboradores, al igual que un ambiente de trabajo adecuado, son los factores que contribuyen a la motivación de los empleados, esto también impulsa a las entidades a tomarse en serio la práctica de la “Gerencia de la felicidad” como una ventaja que estimula no sólo la autorrealización de los colaboradores sino también la eficacia, productividad y desarrollo de las organizaciones.

El desarrollo del Talento Humano en el Sector Público

Actualmente en el sector público se promueve la creación de planes de bienestar a través de sistemas de estímulos, la normatividad vigente sobreviniente del Decreto 1567 de 1998 “Por El Cual Se Crean (Sic) El Sistema Nacional De Capacitación Y El Sistema De Estímulos Para Los Empleados Del Estado” y el Decreto 1227 de 2005 “Por El Cual Se Reglamenta Parcialmente La Ley 909 De 2004 Y El Decreto-Ley 1567 De 1998” y el Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, limita la ejecución del presupuesto y el uso de los recursos destinados a los planes de bienestar únicamente para los funcionarios de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción, dejando por fuera a los trabajadores nombrados en provisionalidad y a los contratistas por prestación de servicios. Esta situación ya en principio genera una brecha de desigualdad y al mismo tiempo una sensación de malestar en el ambiente laboral de las Empresas Sociales del Estado, lo cual no sólo desmotiva a los colaboradores, sino que interfiere en la creación de una política pública de talento humano efectiva ajustada a la realidad y a las necesidades de los servidores públicos.

A pesar que la premisa de la Gestión del talento Humano es prácticamente la misma en el sector público que en el sector privado, llevar a cabo un desarrollo organizacional efectivo, que esté a la vanguardia y aplique estrategias innovadoras como la tendencia al desarrollo de una gerencia del talento humano enfocada en la felicidad de sus colaboradores, o que promueva el reconocimiento y otorgamiento de incentivos a la totalidad de sus servidores (sin importar el tipo de nombramiento o contrato con el que se encuentran laborando), al igual que la formación de Gerentes “líderes” que se preocupen también por el cliente interno y no sólo se enfoquen en mostrar gestión de las paredes

de la entidad hacia afuera; resulta ser un proceso mucho más complicado en el sector público que en el sector privado, partiendo del hecho que los funcionarios encargados de dirigir las oficinas de talento humano en las entidades públicas habitualmente no son del nivel directivo, la naturaleza de estos cargos generalmente es de carrera administrativa y no de libre nombramiento y remoción, incluso en algunas Entidades son contratistas por prestación de servicios, lo que genera que muchas veces sus estrategias u opiniones no sean tomados en cuenta y se limiten únicamente a acatar las directrices de los altos funcionarios de la organización, además de tener un margen decisorio restringido por la normatividad del área, lo cual también ha causado que el área de talento humano se vuelva operativa y se limite únicamente a ejecutar las tareas mínimas requisito del área (Universidad de los Andes, 2015).

El Estudio de Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso Colombiano, realizado por la Universidad de los Andes, Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo; refleja la percepción que tienen los ciudadanos de Colombia con respecto a los funcionarios públicos Colombianos, en el que a través de encuestas los ciudadanos manifiestan que el recurso está viejo y desactualizado, tiene una percepción social de ineficiencia e ineficacia. Al igual que a través de encuestas aplicadas a los funcionarios, estos manifestaron estar poco motivados y sentir que son valorados negativamente por los ciudadanos, diagnóstico que conlleva a buscar la creación e implementación de una política pública que facilite la gestión estratégica del talento humano, con el fin de tener trabajadores motivados, efectivos, calificados, orientados al servicio y satisfechos con sus actividades.

A través de este estudio, la Universidad de los Andes afirma que: “Una política pública efectiva de gestión del capital humano se debe enfocar en ofrecer y crear un balance entre tres clases de

recompensas extrínsecas: compensación total, seguridad en el empleo y motivación al servicio público”, como ya se ha mencionado en reiteradas ocasiones en el desarrollo de este ensayo, Maslow en su pirámide de necesidades expone que al ofrecer al trabajador condiciones seguras de trabajo, adecuada remuneración y beneficios, al igual que estabilidad en el empleo, esto refuerza su capacidad de seguridad, estimulando sus habilidades sociales (interacción con el cliente interno y externo) y de estima, contribuyendo a una relación gana-gana entre el trabajador y la empresa.

Si bien la nueva tendencia enfocada al desarrollo de la “Gerencia de la Felicidad”, brinda aspectos positivos a las empresas, es importante resaltar que se debe evitar caer en excesos en la búsqueda de la motivación del personal; tal y como se comentó en el estudio de investigación de la Universidad de los Andes, algunas entidades del Estado que otorgaron a sus funcionarios beneficios económicos excesivos terminaron atrayendo a empleados regulares que no buscaban escalar en su desarrollo profesional y personal, sino que se conformaron con la seguridad que les brinda el puesto de trabajo y que en la actualidad presentan un bajo desempeño en las entidades, como es el caso de muchos trabajadores que pertenecen al sistema de carrera administrativa y que a hoy desempeñan sus funciones con la ley del mínimo esfuerzo; y de manera similar tener presente que si los empleados no están comprometidos con su trabajo, porque este no les ofrece una forma de alcanzar sus sueños no van tener un buen desempeño.

CONCLUSIONES

La felicidad enfocada en el entorno laboral, o más comúnmente conocida como “Gerencia de la felicidad “ es un tema muy importante y a la vez muy reciente, que nace con las tendencias y necesidades del nuevo milenio y por lo tanto hay muy poca literatura científica al respecto que pueda sustentar y darle fortaleza desde el campo laboral.

Es indudable que existe una relación directa entre la felicidad en el trabajo y la productividad, sin embargo aún hace falta que los gerentes, jefes y directivos, evidencien esta relación para que junto con la ayuda de los líderes de talento humano, comiencen a promoverla dentro de la organización, el reto no es sólo influir de manera positiva en los empleados, sino lograr encontrar un punto de equilibrio ya que como se mencionó anteriormente la motivación y la satisfacción se apagan una vez se alcanza la meta; por lo que se debe propender por generar espacios de crecimiento continuo, que generen retos nuevos por alcanzar.

Es necesario replantear la gerencia del Talento Humano en el sector público, más que nada en los funcionarios del sector salud ya que estos impactan directamente en la calidad del servicio prestado al usuario; esto en la búsqueda de que haya coherencia con la nueva gestión pública, las tendencias de desarrollo organizacional y la política pública en Talento Humano, con el propósito de comenzar a incrementar los niveles de satisfacción y sentido de pertenencia de los funcionarios y lograr cumplir con los principios de la administración pública, siendo eficaces y más competitivos en el mercado del sector salud y así reducir los índices de percepción negativa de los usuarios con respecto a los funcionarios e instituciones públicas.

Como se mencionó, la tendencia en las E.S.E. actualmente es que el empleo está siendo regulado por los contratos de prestación de servicios y no por contratos laborales, disminuyendo las garantías que ofrece el derecho al trabajo, como lo son: las prestaciones sociales, la seguridad social, jornadas de trabajo acordes al CST, poder participar de incentivos, eventos de bienestar y capacitación; por lo que la propuesta es fomentar la cultura de un empleo formal que brinde estabilidad laboral y condiciones laborales óptimas, con el propósito de satisfacer la necesidad de “seguridad en el empleo” para los colaboradores del sector salud en las Empresas Sociales Del Estado Colombiano del orden territorial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baker, Hemingway & Greenberg (2008) “Empresas felices, la ciencia de la felicidad aplicada a los negocios”. Barcelona-España Editorial Gestión 2000.

Branson, R (2015, Abril 11) Richard Branson/ Trabajando en el Bienestar, Revista Portafolio. Recuperado de: <http://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/richard-branson-trabajando-bienestar-25130>

Castelló, R (2006). Castelló psicología. Valencia. Colegio oficial de psicólogos Comunidad Valenciana. Recuperado de <http://castellopsicologia.com/category/motivacion/>

Confidencial Colombia (2016, Abril 5), Addecco Colombia “Que tan felices son las personas en sus lugares de trabajo” Recuperado de:

<http://confidencialcolombia.com/es/1/economia/22179/%C2%BFQu%C3%A9-tan-felices-son-las-personas-en-sus-lugares-de-trabajo-adecco-empleados-trabajo-colombia.htm>

Congreso de la República, Ley 100 de 1993 “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”.

Congreso de la República, Ley 1429 de 2010. “Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo”.

ConnectAmericas, “Los empleados felices son más productivos”,

<https://connectamericas.com/es/content/los-empleados-felices-%C2%A1son-m%C3%A1s-productivos>

Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Sentencia de 3 de junio de 2010, Expediente No. 2384-07, Magistrado Ponente: Bertha Lucía Ramírez de Páez)

Departamento Nacional de Planeación, (2016, Agosto). “Que es la Felicidad? Primer diagnóstico para Colombia”. Recuperado de: <http://es.presidencia.gov.co/noticia/160816-Departamento-Nacional-de-Planeacion-revela-primer-diagnostico-de-felicidad-en-Colombia>

Finanzas Personales, “El Negocio De Ser Feliz”, Revista Online
<http://www.finanzaspersonales.co/trabajo-y-educacion/articulo/el-negocio-feliz/45847>

Frederick Herzberg, *Work and Nature of Man*, Cleveland, Ohio, The World Publishing Co., 1966.

Fundación Universia México, (2013, junio 21) “Los empleados felices son más productivos”, noticias universia, recuperado de:
<http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/06/21/1032093/empleados-felices-son-mas-productivos.html>

Maslow, A (1991) “Motivación y personalidad”. Madrid- España. Ediciones: Díaz de Santos S.A.

Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos Por un Nuevo País”. Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Que-es-el-Plan-Nacional-de-Desarrollo.aspx>

Plurum Consultores (2016). “Burocracia de la felicidad”. Recuperado de: <http://www.plurum.co/burocracia-de-la-felicidad/>

Plurum Consultores (2015). “La falta de felicidad laboral que afecta a las empresas”. Recuperado de: <http://www.dinero.com/pais/articulo/felicidad-trabajo/207965>

Universidad de los Andes, Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo (2015), Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso Colombiano, Sanabria Pulido Pedro Pablo (compilador), Ediciones Uniandes.

Universidad Nacional de Colombia, (2012, marzo 23), “Insatisfacción laboral en el sector salud”, periódico universitario, Romereo Alejandra y Pico Lucia,
http://www.unperiodico.unal.edu.co/uploads/tx_flstaticfilecache/www.agenciadenoticias.unal.edu.co/var/www/web/agencia/nc/ndetalle/pag/3/article/insatisfaccion-laboral-en-el-sector-salud.htmlcache.html

Soto, B (2013, Agosto 2) Cómo motiva Google a sus empleados, Revista Gestion.org
<https://www.gestion.org/recursos-humanos/gestion-competencias/42146/como-motiva-google-a-sus-empleados/>

TED xBloomington indiana, (Mayo, 2011) Shawn Achor, “el feliz secreto para trabajar mejor”,(video) de:
https://www.ted.com/talks/shawn_achor_the_happy_secret_to_better_work/transcript?language=es