

**Percepción del Talento Humano en las Entidades Públicas, para el cumplimiento de los
objetivos del Estado.**

**Margarita Luz Bolivar Ortega
Código 20800207.**

**Universidad Militar Nueva Granada.
Facultad de Ciencias Económicas.
Especialización en Alta Gerencia - Grupo 2 "A".
Seminario de Investigación.
2019.**

Resumen

En Colombia se tiene al funcionario público en un muy bajo concepto, a menudo escuchamos a los ciudadanos quejarse del desempeño de estos funcionarios, su insatisfacción con respecto a la forma como son atendidos, su disposición, comunicación y vocación de servicio para desarrollar sus labores, pues en muchos casos no cuentan con el conocimiento, las capacidades, que requiere un funcionario público, toda vez que en muchos casos su designación en los cargos de las entidades, se hace por cumplimiento de compromisos políticos y favoritismos, que en nada ayudan a mejorar la imagen que se tiene del funcionario público.

Palabras clave. Estado, Funcionario Público, Insatisfacción, Servicio, Vocación.

Abstract

In Colombia you have the public official in a very low concept, we often hear citizens complain about the performance of these officials, their dissatisfaction with the way they are served by these public officials, by their willingness, communication and vocation of service to develop their work, because in many cases they do not have the knowledge, skills, and less with the vocation of service required by a public official, since in many cases their designation in the positions of the entities is done by compliance of political commitments and favoritism, which in no way help to improve the image of the public official.




Keywords. Status, Public Official, Dissatisfaction, Service, Vocation.

Introducción

El objeto de este ensayo denominado Percepción del Talento Humano en las Entidades Públicas, para el cumplimiento de los objetivos del Estado, intenta exponer la forma como la sociedad califica el desempeño de los funcionarios públicos, la estigmatización que existe con respecto a la

entidades del Estado, analizando las herramientas, normativas y procedimientos que existen para regular las relaciones entre el Estado, los Servidores Públicos y la comunidad y mostrando que hay alternativas para modificar esa mala imagen que se tiene de los funcionarios públicos.

El desarrollo del presente trabajo se realiza con base en la problemática, evidenciada en el resultado de un análisis de encuesta realizada por el Departamento Nacional de Planeación a doce municipios de Colombia en los períodos comprendidos de 2013 a 2018, formulando la pregunta ¿cómo considera la atención del servidor público? este análisis arrojó un resultado de 59.62% promedio de satisfacción. (Planeación, 2018).

[Clic para regresar al menú](#)

INDICADOR: INDICE DE SATISFACCION DESAGREGADO POR MUNICIPIO AÑOS 2013 - 2018

Ciudad	2013	2014	2015	2016	2018
TOTAL	63,1	58,9	61,0	60,2	61,8
Bogotá	63,6	64,5	62,0	57,7	63,5
Cali	60,2	71,7	56,9	59,8	56,9
Medellín	63,1	57,0	61,4	69,4	64,0
Cúcuta	69,5	61,0	67,3	63,5	63,2
Bucaramanga	64,0	59,2	58,4	61,3	53,8
Barranquilla	62,1	57,3	66,3	60,2	61,7
Ibagué	65,7	57,1	54,9	53,8	52,2
Chaparral	63,1	52,2	55,6	63,5	69,2
San Andrés	64,1	61,5	46,7	55,7	67,2
Buenaventura			52,8	48,9	
Tumaco			41,7	45,5	
Pereira				66,8	64,0

(Planeación, 2018).

Por lo tanto, el tema esbozado para este ensayo es la percepción del talento humano de las entidades públicas, para el cumplimiento de los objetivos del estado, justificado en que las entidades públicas deben reforzar o implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio de sus funcionarios.

Planteada la pregunta ¿Es posible cambiar la percepción que tiene la ciudadanía del talento humano de las entidades del Estado?, nos hemos apoyado en la tesis de Daniel Gerson: quien sostiene que “Los servidores públicos son la cara del gobierno trabajando con los ciudadanos, y cuando este logra ser más eficiente, escuchando y satisfaciendo sus necesidades, es porque los servidores públicos hacen que esto suceda.

Bajo este precepto, el objetivo de este trabajo consiste en argumentar la importancia que tiene la calidad del servicio público, para el cumplimiento de los objetivos del Estado, utilizando una metodología argumentativa, a partir de la comparación de los argumentos de varios autores.

María De Sande, conceptúa al respecto, que “la administración puede utilizar el derecho al trabajo para conseguir una mayor agilidad y eficacia en el servicio público”. (Pérez-Bedmar, 2006).

Así mismo, Jaime Santiago, manifiesta que “si la formación se toma en serio, y se crea una elevada conciencia sobre el comportamiento ético de los cargos, de los empleados públicos y de los ciudadanos, tampoco sería necesario un código ético de buen ciudadano”. (Santiago, 2017).

Por último, Vicente Benito y otros, consideran que “la imagen de eficacia o ineficacia que tienen los servidores públicos depende de su conocimiento y preparación para responder en mejores condiciones, a la relación con los ciudadanos”. (Vicente José Benito Gil, 2008).

En consecuencia y con base en los argumentos aquí expuestos podemos inferir que es en el Estado donde radica la responsabilidad de realizar unos procesos de selección excelentes, estrictos y pertinentes, que garanticen que determinen que los escogidos sean personas idóneas, así como también crear o aplicar métodos eficaces y eficientes para realizar un seguimiento de este desempeño, coadyuvado con normas, reglamentaciones y programas que le permitan determinar si los funcionarios con que se cuenta para atender las necesidades de la comunidad están en capacidad de contribuir con el logro de los objetivos del Estado.

Causas de la prestación de un mal servicio.

Una de las causas más notables en la prestación del servicio es la falta de criterio o total ausencia de este, en la selección de personal para desarrollar o ejecutar ciertas labores, es así como en el área de recepción de una organización cualquiera que sea, es fundamental que la persona designada para la atención al usuario, tenga unas cualidades específicas como disposición, conocimiento, y vocación de servicio; de esta manera el usuario que solicite un servicio, saldrá con un alto grado

de satisfacción, tanto por la atención como por el servicio recibido. En consecuencia, las causas de una mala prestación de servicio a usuarios son la falta de vocación de servicio, conocimiento, capacidad, actitud, disposición, interés, actitud; así como también, la flexibilidad o no aplicación de las actuales normas y reglamentaciones con que cuenta el Estado para regular la relación entre los funcionarios públicos, la comunidad y el mismo Estado.

Régimen jurídico de los empleados públicos.

El Estado Colombiano ha venido implementado normas, leyes y manuales que sirven de apoyo para proteger, también para sancionar las acciones y omisiones de los funcionarios públicos y su desempeño laboral.

En 1968 se crean los decretos 2400 y 3070, los cuales fueron reglamentados por los Decretos 1950 de 1.973 y 583 de 1.984. Luego aparece el Decreto 3135 de 1.968, reglamentado por el Decreto 1848 de 1.969. Posteriormente surge el Decreto 1045 de 1.978. En 1984 se dicta la Ley 13, reglamentada por el Decreto 482 de 1.985. Con la Constitución Política colombiana de 1991, en su Artículo 123 también reglamenta el Estatuto del Funcionario Público, la Ley 2027 de 1999 y la Ley 909 de 2.004, reglamentada por el Decreto 1227 de 2.005.

Es importante aclarar que hay dos tipos de funcionarios públicos; los que desempeñan sus cargos en condición de provisionalidad y los que son nombrados en propiedad, a razón de adquirir dicho derecho luego de someterse a un proceso o concurso que consiste en varias etapas y está definido por la ley como la Carrera Administrativa, la cual fue reglamentada por la Ley 165 de 1.938, la cual fue creada con el fin de nombrar personas que cumplan con los perfiles de conocimiento y competencia requerida para los cargos ofertados y de esta manera disminuir la corrupción con el pago de favores políticos a cambio de entregar cargos a personas sin las competencias, idoneidad y sentido de pertenencia requerida para algunos cargos públicos.

El Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.

En 1958 el Gobierno Nacional, crea el Departamento Administrativo del Servicio Civil, quien, de manera transversal con su creador, busca la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos con la implementación de herramientas, de procesos de apoyo al funcionario público para que aumente día a día su nivel de desempeño en relación con la función pública, fortalecimiento institucional y servicio al ciudadano. Actualmente está reglamentada por el Decreto 666 del 25 de abril de 2017 y de conformidad con el Plan Nacional de Formación y Capacitación de Empleados Públicos buscan fortalecer técnicamente su servicio civil para responder positivamente en el logro de los postulados del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un Nuevo País. (pública, 2017).

Es evidente que el impacto que han tenido las normas, reglamentaciones, procesos y herramientas diseñadas por el Estado para dirimir la relación Estado – funcionario – Sociedad, no han generado los resultados esperados por el Gobierno nacional; porque si bien es cierto que en el transcurso de los años el grado de satisfacción de los usuarios ha venido mejorando, aun así, no se logra cambiar el concepto generalizado que se tiene del funcionario público.

Las Asociaciones Sindicales.

En este sentido y siguiendo el lineamiento del trabajo argumentativo, encontramos los Sindicatos como contraargumentación. Estas asociaciones sindicales nacieron a raíz de la Revolución Industrial consisten en la agrupación de trabajadores que advierten la necesidad de unirse para defender sus derechos e intereses como trabajadores, frente a los patronos o empresarios, ya sea a manera de exigencia o de consenso; generalmente el objetivo es no permitir que se denigre su calidad de vida, condiciones laborales, remuneración, así como también lograr algunos beneficios adicionales para sus afiliados.

Pero si bien es cierto estas asociaciones sindicales nacieron con un carácter puramente solidario, altruista, con fines de beneficios comunes, sin ánimo de lucro, hoy día han sido impregnados de

corrupción, la naturaleza de estos ha sido desvirtuada, para desconcierto de muchos trabajadores, que ven con decepción como los líderes o miembros de mesas directivas se benefician de manera particular, utilizando su privilegiada posición y utilizando a sus afiliados para tal fin. Tanto así que son considerados como una mafia, que en algunos casos patrocina o favorece a trabajadores irresponsables y con falta de compromiso que no cumplen a cabalidad con el desempeño de sus funciones laborales.

En conclusión, tenemos que: 1.- Aun que ha mejorado progresivamente la imagen del talento humano de las entidades del Estado, aún no se logra la meta del 100%, establecida por el gobierno nacional.

2.- Darle mayor importancia a la satisfacción y bienestar del talento humano de las entidades públicas elaborando un plan de bienestar teniendo en cuenta sus condiciones, quienes son, como están, que les gusta, que quieren y que esperan que la administración haga por ellos. su satisfacción incide en el desempeño laboral y logro de metas y objetivos, propuestos en el plan nacional de desarrollo.

3.- Concientizar, impulsar y capacitar a los funcionarios públicos, para que desarrollen conocimientos, capacidades y aptitudes acorde a los cambios que la globalización nos está enfrentando.

De esta manera podemos establecer como resultado desde una perspectiva gerencial, que el desempeño de los funcionarios públicos depende de la eficacia de las normatividades, procesos y herramientas existentes, que es necesario implementar sistemas de medición periódica con: encuestas de satisfacción tanto a los clientes internos, como externos de las organizaciones. La realización de evaluaciones de desempeño con retroalimentación argumentada y seguimiento a las mismas. Brindando permanentemente capacitación al capital humano, programas de incentivos y reconocimiento y manteniendo una permanente motivación al capital humano.

Con base en el análisis de los argumentos aquí expuestos, en referencia a la pregunta ¿Es posible cambiar la percepción que tiene la ciudadanía del talento humano de las entidades del Estado?,

inferimos que es totalmente posible, toda vez que dando la importancia al ser humano que existe en cada funcionario, siendo capaz de liderar equipos de trabajo implementando estrategias humanísticas, haciendo partícipe a cada individuo desde su condición de ser humano, descubriendo y potencializando sus fortalezas, así como también motivándolo al desarrollo de su competencia social y emocional, diseñando planes de bienestar laboral, acordes a los deseos y necesidades de los trabajadores, cambiando los sistemas de control de rendimiento, optimizando los procesos de selección de personal y aplicando las sanciones o correctivos a que haya lugar, con responsabilidad. Diseñando políticas, programas y proyectos de gran impacto, para contribuir al desarrollo de un país competitivo, liderando procesos de innovación tecnológica, basando su sostenibilidad en el conocimiento y sentido de pertenencia, mejorando su nivel de competitividad.

Así como también concientizando al servidor público, que su función nace de la vocación de servicio, de ayuda, de estar pendiente de lo que necesitan los demás, de ponerse a su servicio, de compromiso y lealtad.

Con un funcionario motivado, valorado, con sentido de pertenencia, podemos lograr compromiso institucional, fortalecer la confianza que los ciudadanos depositan en los órganos del Estado, cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades básicas de sus ciudadanos, con transparencia, eficiencia y eficacia. Esto implica que con capital humano idóneo, motivado y feliz, se logra un gran nivel de desempeño y el cumplimiento de las metas propuestas.

Finalmente sería muy importante que todo ser humano y por consiguiente todo un funcionario público tenga siempre presente la célebre frase de San Agustín, tomada por la Beata Madre Teresa de Calcuta: “que quien no vive para servir, no sirve para vivir”.

Bibliografía

- Pérez-Bedmar, M. d. (2006). *Empleo y Prestación de Servicio en la Administración Pública*, Pág 23. España: Lex Nova S.A.
- Planeación, D. N. (2018). <https://www.dnp.gov.co>. Obtenido de [dnp.gov.co](https://www.dnp.gov.co):
<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana-.aspx>
- pública, F. (25 de abril de 2017). *Funcion pública*. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/>
- Santiago, J. P. (2017). *Calidad, transparencia y ética pública, Capítulo IV Página 139*. Madrid: Inst. Nacional de Administración.
- Vicente José Benito Gil, J. M. (2008). *Estado del bienestar y políticas sociales: una aproximación a la situaciones Española y Colombiana*. San Vicente (Alicante): ECU.