

**CONTRIBUCIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL AL MEJORAMIENTO DE LOS
RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR OFICIAL**



JOSUÉ MERSARUD HERNÁNDEZ FUENTES

**Ensayo presentado como requisito para optar al título de
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA**

**Asesora:
PAULA COLORADO ORDOÑEZ**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ, COLOMBIA
2016**

CONTRIBUCIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL AL MEJORAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR OFICIAL

Resumen

El documento aborda la importancia que tienen los recursos humanos, disciplina en la cual la persona es el eje principal para que las organizaciones bien sean oficiales o privadas, sean exitosas. Hace una aclaración sobre las modalidades que existen en el sector oficial, en cuanto a servidor público, empleado público, y trabajador oficial, ya que en esta clasificación existe una gran confusión, por lo cual se centra únicamente en aquellos que son considerados como “servidores públicos”, personal sobre el cual se tiene un concepto negativo a nivel general en el país, posiblemente por causa de los mismos jefes que no tienen en cuenta a estos servidores como personas sino como un recurso, la mayor parte de las veces temporales. Teniendo en cuenta esta problemática, se realiza una interrelación entre la gerencia pública; es decir, oficial, y la privada, o sea, las empresas comerciales de bienes o servicios, o aquellas consideradas como de economía mixta. En cualquiera de estos casos es el ser humano como empleado o servidor público de quien depende la organización para su funcionamiento. En los últimos años, la mayor parte de las empresas comerciales han puesto un énfasis especial en lo que respecta a los recursos humanos, obteniendo por lo tanto beneficios en su buen funcionamiento, al contar con personal que colabora para este fin, porque se siente motivado y dispuesto a dar lo mejor de sí mismo. Este es el aporte que la empresa privada puede brindar al sector oficial: tener en cuenta los recursos humanos.

Palabras Clave: Servidor Público, sector oficial, empresa privada, recursos humanos, personal.

BUSINESS SECTOR'S CONTRIBUTION TO THE IMPROVEMENT OF HUMAN RESOURCES OFFICER SECTOR

Abstract

The paper addresses the importance of human resources, discipline in which the person is the main hub for organizations whether they are public or private, to be successful. A clarification on the modalities that exist in the public sector, in terms of public servant, public employee and officer worker makes, because in this classification there is much confusion, so it focuses only on those who are considered "servers public ", which staff have a concept at a general level in the country, possibly because of the same bosses who do not consider these servers as people but as a resource, most often temporary. Given this problem, a relationship between public management is performed; ie, official and private, that is, the commercial enterprises of goods or services, or those considered to be of mixed economy. In either case it is the human being as an employee or public servant who depend on the organization for its operation. In recent years, most commercial companies have put a special emphasis on respect for human resources, obtaining therefore benefits for its proper application, to have staff working for this purpose, because it is motivated and willing to give the best of itself. This is the contribution that the private sector can provide the official sector take into account human resources

Keywords: Public Servant, public sector, private enterprise, human resources staff.

Introducción

El objetivo general de este trabajo es analizar cómo el sector empresarial podría contribuir al mejoramiento de los recursos humanos del sector oficial, ya que en éste se encuentran un gran número de personas que con su labor contribuyen al buen funcionamiento de las entidades del Estado colombiano y que sin embargo no son tenidas en cuenta como ciudadanos, sino únicamente como servidores públicos que por ley están obligados al cumplimiento de las labores que les han sido encomendadas. En muchas ocasiones este trato se revierte en problemas para este servidor, como falta de motivación para cumplir sus tareas, deficiente atención al público, entre otros aspectos negativos. Este problema se basa en la observación directa con servidores del Estado, tanto en entidades exclusivamente oficiales, o en empresas de economía mixta.

Por otra parte, cabe resaltar la realidad vista en ciertas entidades del Estado, en las cuales la población laboral se presenta algo envejecida, falta de motivación y constantemente criticada por la sociedad, teniendo en cuenta el análisis elaborado por el Grupo Multidisciplinario de Políticas Públicas (GMPP) de la Escuela de Gobierno de la Universidad de los Andes, en Colombia, el sector público es percibido dentro de los grupos que menos confianza forja en la sociedad, en seguida de los congresistas. No obstante, el 76% de la población posee una mínima o no tiene confianza en ellos, de acuerdo con el World Value Survey (2012); a lo anterior, se le agrega el clientelismo, las nóminas paralelas y decisiones soportadas en cifras incompletas que permean el sector (EL ESPECTADOR, 2015).

La gestión del talento humano debe ser vista de forma estratégica, mediante la cual se pueda llegar a conseguir los objetivos misionales y a su vez satisfacer el deseo de la sociedad que es tener un Estado efectivo y cercano a ellos.

Si bien existen leyes específicas para el sector público, así como una Escuela de Administración Pública (ESAP) donde se capacita a personal que debe desempeñar funciones públicas, esto no significa que una vez esté la persona empleada en cualquier organización del Estado, ésta pase a ser un miembro más de un grupo de funcionarios de poca relevancia y en la mayoría de los casos son temporales (*outsourcing*) (ESAP, 2008). En este caso, de antemano la

persona es consciente que su estadía en la institución es por el tiempo en que fue contratado, no se siente motivado a demostrar sus capacidades, limitándose únicamente a cumplir las tareas que le son encomendadas; a la vez, sus superiores solamente lo consideran como un medio para cumplir una labor específica, sin considerar que puede ser una persona con un gran potencial tanto por su capacidad, conocimientos y experiencias, que puede beneficiar a la institución.

Por todo lo anterior, este trabajo busca resaltar la importancia de los recursos humanos, con el propósito de comprobar cómo esta disciplina ha tenido éxito en el sector privado, al tener en cuenta su capital humano y ha contribuido al mejoramiento de la empresa privada.

En tal sentido Celis (2006) afirma:

Los recursos humanos en el logro de las políticas, metas y objetivos organizacionales; son de gran importancia, teniendo en cuenta que son factores los cuales permiten a las organizaciones ser productivas y competitivas, llevándolas a ser exitosas, es así de donde nace el valor en crear una gestión de recursos humanos responsable de una fuerza laboral preparada, justa, renovada y motivada orientada al trabajo productivo y, poseedor de un gran compromiso con la organización y su futuro (p.3).

Aspecto éste que en la mayoría de los casos no se tiene en cuenta en el sector oficial, donde se advierte en algunas ocasiones negligencia por parte de los empleados y/o trabajadores públicos, quienes posiblemente no se atreven a contradecir órdenes, a sabiendas de que están mal, por temor a ser despedidos.

De igual forma se va a profundizar en los siguientes aspectos:

- ✓ Establecer las diferencias entre servidor público, empleado público, y trabajador oficial.
- ✓ Interrelacionar la gerencia pública con la privada, a fin de conocer la problemática existente en el sector oficial.

- ✓ Tener en cuenta los recursos humanos del sector empresarial y la manera como puede contribuir al mejoramiento de los recursos humanos del sector oficial, en cualquiera de sus modalidades.

1. Diferencias entre servidor público, empleado público, y trabajador oficial

Para aclarar estas diferencias, las cuales se hace supremamente importante tener claro con el fin de realizar una adecuada comprensión del escrito, se acude a Riobó (2014) quien dice al respecto:

El termino servidor público comprende a todos los trabajadores que laboran para el Estado. Así pues, los *empleados públicos* y los *trabajadores oficiales* son *servidores públicos*. Dicho en otras palabras, los servidores públicos son el género, y los empleados públicos y los trabajadores oficiales son especies de ese género (p.1).

Es prudente mencionar que los servidores públicos son aquellos individuos quienes pertenecen a las empresas públicas y allí proporcionan sus servicios al Estado. Por tanto se hace necesario ampliar un poco más estas definiciones para tener una mejor visión respecto al trabajo que se está realizando, es así como se acude a Buendía (2013) que textualmente señala:

Basado en lo señalado en el artículo 123 de la Constitución Política, el concepto de servidor público, es un fenómeno genérico que abarca diversas especies.

Integrantes de las Corporaciones Públicas: Senadores y Representantes a la Cámara, los Diputados, Concejales y miembros de las juntas Administradoras Locales.

Empleados: Suministran sus servicios al Estado, se les ha designado empleados públicos y trabajadores oficiales.

Empleados Públicos: Persona natural que practica las ocupaciones propias a un empleo público, su nexo se plasma por medio de un acto administrativo unilateral de nombramiento.

Trabajador Oficial: Son quienes prestan sus servicios en actividades de construcción y sostenimiento de obras públicas y su vinculación laboral se realiza mediante un contrato de trabajo.

Indistintamente lo son quienes laboran en las empresas industriales y comerciales del Estado.

Asimismo, se consideran servidores públicos para efectos penales:

Los miembros de la Fuerza Pública.

Los particulares que ejerzan funciones públicas en forma permanente o transitoria.

Los funcionarios empleados y contratistas del Banco de la República.

Los integrantes de la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha Contra la Corrupción.

Las personas que administran los recursos del artículo 338 de la Constitución política; como las contribuciones fiscales o parafiscales, tarifas, impuestos, tasas, valores etc.

Igualmente se aplicará para efectos de la contratación estatal la ley 80 de 1993.

Interventores, consultores, asesores, contratistas (p.1).

Teniendo precisión sobre las definiciones de cada categoría de quienes están al servicio del Estado colombiano, este documento se ocupa en buena parte, de quienes se consideran servidores públicos, especialmente aquellos vinculados a empresas industriales y comerciales del Estado, sin que esto signifique que no se dé la debida importancia a las otras categorías en que se encuentra subdividida la contratación oficial.

2. Interrelación de la gerencia pública con la privada

2.1 La gestión pública y lo público de la Gerencia

Estos contenidos que hacen parte de la estructura del presente trabajo nos llevan a seguir construyendo conocimiento acerca del tema objeto de estudio, en este aspecto, Alford (2002) afirma:

Dentro de los sucesos incuestionables que se han aprendido con el pasar del tiempo, está el propósito de concebir del administrador del Estado una actividad más eficiente. La locución muestra la mencionada exploración. La mutación de palabras como “funcionario público” a “gerente público” (lo que trata de asemejar a un experto que obtiene las metas y que satisface las positivas peculiaridades del ejecutivo de la empresa privada, operando en un entorno estatal), la agregación de otras como “modernización del Estado”, “reducción de su tamaño” y “privatización” así lo rotulan. De la misma manera se ve irradiado en la propensión de suponer al ciudadano como “cliente” de las agencias del Estado, argumento que ha generado debate en lo referente a las cualidades propias de las organizaciones estatales y de las empresas privadas (p.164).

Se deja notar la constante preocupación que tienen diferentes estudiosos del tema por ir a la par del mundo cambiante en el tema que nos atañe, es así como se interesan por encontrar recurso humano el cual sea eficiente para la empresa y satisfaga sus necesidades, al igual que trabajan fuertemente en el tema de atención al cliente o ciudadano, lo cual lleva a ver como ejemplo a seguir algunas empresas privadas, generando algo de suspicacias.

En este mismo orden y dirección, Gonzalez, Garavito y Vergara (2012), señalan que:

Lo impreciso del límite entre lo privado y lo público todavía se ve reflejado en la progresiva predisposición a la multiplicidad de las concepciones de lo que es privado y público. Diversidad que intentamos presentar con el ánimo de considerar cualesquiera de sus potenciales efectos para el adiestramiento y formación de quienes serán los futuros administradores (p.472).

Los precitados autores, también se refieren al uso generalizado de vocablos en idioma inglés:

Un ejemplo reciente de la imbricación de términos ingleses en el castellano de nuestra disciplina es el producto del esfuerzo de las universidades y sus escuelas de negocios y/o administración por ser reconocidas internacionalmente. Por ello titulan sus maestrías en administrador como Master in Business Administration (MBA). Luego los términos castellanos de dirección, gerencia, gestión, administración se hallan asociados, casi de modo indiferente, con los términos ingleses *management* y *business administration*. Un poco menos indiferente son los de gestión pública, gestión social, administración pública con *public administration*” (p.177).

Así mismo, Gonzalez, Garavito y Vergara (2012) Agregan que:

Lo realmente significativo de ocuparnos en algunas meditaciones sobre la multiplicidad de los términos anteriormente mencionados reside en pretender que si se despeja su sentido, los profesionales inmersos en las ramas administrativas se encontrarán con una adecuada capacitación lo que les permitirá concebir los fenómenos modernos de disolución del límite acostumbrado a encontrar entre lo público y lo privado. La responsabilidad esperada de forma creciente por parte de los directivos de organizaciones (gerentes, presidentes, ejecutivos) frente a los grupos de interés (*stakeholders*: empleados, clientes, proveedores, grupos de responsabilidad social y ética, etc.) anexos a los accionistas; la eficiencia exigida - ya no solo la eficacia- a los directivos de organizaciones estatales (funcionarios, directores, gerentes,

secretarios, ministros, alcaldes), se junta con la sostenibilidad económica y social demandada a los administradores (rectores, directores) de empresas sociales (universidades, hospitales, etc.) (p. 165).

Estos autores cuestionan el título VIII de la Ley 909 de 2004, la cual trata de los principios de la gerencia pública en la administración; en el sentido de que es una utopía pretender una gerencia pública en el ámbito oficial pues consideran que esto requiere un mínimo de estabilidad de las personas y motivación para realizar responsablemente su trabajo.

Solo en la medida en que el trabajo desempeñado conlleve un significado operativo y profesional, personal y social de mayor trascendencia al de simple medio de subsistencia, puede hablarse de una persona vinculada con la organización. Es entonces como “Lo que de arte tiene la dirección, el mando y el gobierno, es precisamente el logro de este ideal: vincular a las personas no solo con su rol profesional sino a la organización como un todo” (Gonzalez, Garavito y Vergara, 2012, p.178). Esto sería lo ideal para que las organizaciones del Estado, bien sean públicas o de economía mixta, tuvieran en cuenta el elemento humano como tal; pero esto en raras ocasiones sucede puesto que priman otros intereses, que no es este el espacio para hacer referencia a ellos, ya que lo que aquí se trata es de recursos humanos y no, entrar en cuestionamientos ajenos al interés de este ensayo.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe aquí hacer otra consideración, sobre las características inherentes a todo servidor o funcionario público, para lo cual se acude a la red de Universidades UNIVERSIA Colombia, que en su portal expresa:

En cuanto al Servidor Público, es necesario que este acompañado de responsabilidades ascendentes con el mismo, la comunidad, la institución a la que presta sus servicios y por ende con el Estado, lo que interesa y le asigna toda una gama de facultades que prevalecen frente a toda situación como son, honorabilidad, lealtad, vocación, sacrificio, entrega, capacidad, disciplina, voluntad y honradez, entre otras muchas consideraciones y convicciones, mismas que debe ofrecer en beneficio que no en detrimento de las instituciones, la ciudadanía y el estado, reflejando en ello la esencia fundante y fundamental de lo que es y debe ser el estado en las más de sus dimensiones, máxime cuando es el nuestro un estado social de derecho (con forma unitaria y gobierno republicano) cuya configuración jurídico - política se halla inspirada en el propósito cierto y eficaz de brindar a la actividad estatal el

más amplio de los despliegues posibles dentro del ámbito de las realidades sociales, con el fin que ella, la actividad estatal, pueda hacer cabal y efectiva la igualdad entre los gobernados, en la procura incesante de lograr con ello la síntesis entre la democracia y los fines sociales de toda estructura institucionalizada de poder. UNIVERSIA (2007)

Hay que notar y tener presente que los servidores públicos están para prestar sus servicios a la sociedad y que gracias a esta es que se generan los recursos para cubrir con sus cargas salariales, razón más por la cual se debe buscar una armonía entre las partes.

Pero, ¿cómo hacer para evitar que este estado de cosas se presente y exista un gran inconformismo entre el público y los mismos servidores públicos?

Para responder a esta pregunta, es importante acudir a Echebarría (s.f.) Quien se pronuncia sobre la “Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público:

La metamorfosis en la gestión de los recursos humanos en el sector público hace parte de un conjunto de actividades que implican cambios en la organización y en el funcionamiento del proceso administrativo del Estado. Se han considerado diversas transformaciones en la gestión pública o de nueva gestión pública para referirse a estos procesos que, al mismo tiempo de la gestión de los recursos humanos, se han extendido a la gestión del presupuesto, de la estructura de la administración y las formas de prestación de servicios (p.1).

Se hace necesario que describir de manera particular los cambios que se realicen teniendo en cuenta las necesidades y situaciones por las que pasa cada uno de los países donde se aplicaran mencionados cambios, teniendo en cuenta que no se puede caer en el error de generalizarlos, ya que, cada quien se desarrolla bajo entornos que afectan de manera distinta y esto marca la diferencia.

Por las consideraciones anteriores, cabe mencionar a manera de recomendación para el Estado lo que afirma Echebarría (s.f.),

Esto no quiere decir que el Estado deba adoptar un modelo de empresa, ni que haya un modelo único e ideal de gestión que pueda aplicarse a los servidores públicos. Más allá de algunas instituciones básicas que permiten incorporar la racionalidad económica a las organizaciones, la gestión puede adoptar formas y modelos muy variados, donde la adaptación a las circunstancias específicas de la actividad realizada, pero también de la cultura o de los condicionantes políticos y sociales, son la clave de éxito. Frente al viejo imperativo ideal de la burocracia o del *management* científico, la diversidad y el pluralismo organizativo y de gestión son un rasgo característico del *management* de nuestro tiempo (p.2).

Se evidencia que en las instituciones del Estado en las cuales se ha visto un desarrollo significativo, han puesto atención en el empoderamiento que se debe realizar a la gestión de los recursos públicos cobijado bajo la figura del management, la cual nos indica que se deben fijar unos objetivos, determinar los cursos de acción, motivar el talento humano y empleando los recursos materiales aprovechables poder llegar a cumplir lo trazado.

En cuanto a la movilidad, vista como una de las dificultades presentadas en el empleo público, resulta una preocupación de alcance absolutamente general en los países analizados. Es una materia en la que las dimensiones individual y organizativa de la flexibilidad se ponen netamente de manifiesto.

Sobre esto de la movilidad, es otro factor en contra de un ejercicio eficiente y eficaz de los organismos y empresas del Estado. En los últimos años, se contratan personas por cierto lapso de tiempo temporales y/o *outsourcing*. Esta rotación de personal, especialmente en el caso de los temporales, no beneficia en nada ni a la organización ni a la persona.

En tal sentido Echebarría (s.f.) afirma:

Lo primero que exige la articulación de políticas de estímulo de la movilidad es, en algunos casos, la eliminación o superación de las barreras que caracterizan a muchos de los sistemas de empleo público. Una parte de los esfuerzos de los gobiernos en este ámbito se ha dirigido a la creación de mecanismos capaces de imponer la movilidad forzosa por razones organizativas. Las experiencias analizadas permiten afirmar que no siempre el disponer del mecanismo acaba articulando en la práctica

verdaderos procesos de movilidad obligatoria. En la realidad, el peso de las tradiciones puede imponerse, manteniendo ésta como la excepción, más que como una práctica habitual. El caso español puede ser puesto como ejemplo de estas inercias. Una segunda línea de trabajo ha sido la puesta en marcha de instrumentos destinados a estimular la movilidad voluntaria, entendiendo que también por esta vía se facilita la flexibilidad, y se estimulan a la vez otras mejoras en capacitación, polivalencia, visión global, etc. (p.10).

En efecto, para hacer concurrentes las tácticas y las necesidades de la organización se debe acudir al proyecto conveniente de la movilidad, orientado a obtener lo mejor que pueda proveer sus recursos humanos siempre desenvolviéndose en un ambiente laboral satisfactorio.

2.2 La potenciación de la función directiva

Es importante acudir a Echebarría (s.f.) quien afirma:

No hay *management* sin *managers*. La más contundente de las orientaciones a la eficiencia y la racionalidad económica, los mejores instrumentos y técnicas de gestión estarían llamados a fracasar sin directivos. La profesionalización de los directivos se ha convertido en una prioridad para los reformadores y ha exigido concentrar políticas específicas de gestión de recursos humanos en la franja superior de los sistemas de empleo público (p.11).

En tal sentido el mismo autor agrega que:

Con alguna frecuencia, este objetivo ha exigido diferenciar esa franja directiva del resto del empleo público, y dotarla de un estatuto específico, más flexible del que se aplica a los demás servidores públicos. Ciertamente, hay países como Francia, Alemania, Bélgica o España, que no se han sumado a esta tendencia, lo que no ha impedido un uso creciente de la formación directiva en todos ellos, en los que, sin embargo, el desarrollo de la gerencia pública presenta todavía déficits significativos de institucionalización (p.11).

Si en estos países se ha dado este estado de cosas, posiblemente en Colombia, suceda lo mismo, Se dice “posiblemente” porque para llegar a tener la certeza de que esto es así, habría que

profundizar en el contexto de las organizaciones del Estado. Lo que es innegable, es que el Estado forma a gran parte de su personal y esta tendencia se ha generalizado a nivel privado donde se capacitan y gradúan un gran número de personas en todo el país sobre Administración de Empresas y otras carreras relacionadas, como son Economía, Contabilidad. En el país cada vez existen jóvenes de ambos géneros, que desean entrar al mundo laboral adquiriendo una profesión, en la mayor parte de las veces con gran sacrificio.

Por lo tanto, dentro de este sinnúmero de personas que han hecho grandes esfuerzos, hay quienes tienen el suficiente talento, deseo de superación y capacidades para ser parte integral de una organización. Sintetizando, se reconoce que a pesar de los avances en materia de recursos humanos en el sector oficial, aún existen problemas estructurales que impiden un buen funcionamiento del aparato oficial. Sí, como dice este autor, países como Francia, Alemania, Bélgica o España, no han logrado la plenitud en el ejercicio de recursos humanos, con mayor razón en países considerados en desarrollo, como Colombia, por ejemplo.

Por esto es importante retomar a Gonzalez, Garavito y Vergara (2012), quienes se preguntan “¿Qué tan importante podría llegar a ser la gestión empresarial en Colombia?”

La razón de la pregunta se debe a la expectativa que la sociedad colombiana tiene, no solo de las organizaciones estatales (sentido convencional de lo público), sino de las empresas manufactureras, comerciales, de servicios (sentido convencional de lo privado) para su estabilidad y sostenibilidad. En otras palabras, para su permanencia en el tiempo; se desea que las organizaciones estatales se configuren como instituciones, al igual que las empresas, y que ofrezcan empleos y vinculaciones estables en el tiempo (p.182).

Los obstáculos para ello son, de una parte, en el sector estatal la expectativa de muchos empleados o trabajadores estatales de asegurar puesto al menos durante el tiempo que su padrino (madrina), político (a) los proteja, una manifestación del clientelismo imperante y del que ninguno de los partidos existentes está exento. Este clientelismo es uno de los obstáculos para lograr el vínculo indispensable que le provea sentido al trabajo y motive la creatividad y productividad.

En tal sentido, Gonzalez, Garavito y Vergara (2012) Afirman que “es natural que exista una expectativa social en la permanencia y sostenibilidad de las agencias del Estado, y en consecuencia en la durabilidad de un empleo oficial. No pasa así con las empresas económicas que se hallan sometidas al mercado” (p.182). Finalmente, estos autores hacen un importante aporte en sus conclusiones donde cuestionan duramente la manera como la persona, en cualquiera de las categorías en que se hallan clasificados; es decir, como empleado, servidor, trabajador del Estado vulneran al ciudadano al negarse reconocerlos como personas con todos los derechos que les corresponden, sin darles una oportunidad para que demuestren su talento.

Cabe hacer una aclaración: Las Fuerzas Militares y de Policía son considerados como servidores públicos, con una misión constitucional. Y aun cuando una gran mayoría de estas Fuerzas tienen funciones o misiones comparables a las empresas comerciales, Logística, por ejemplo, no puede considerarse que están siendo vulnerados como ciudadanos; son aspectos muy diferentes.

A lo que se podría añadir que son personas con un acertado conocimiento de recursos humanos y el valor que tiene la persona dentro de una organización, bien sea pública o privada. Lo que lleva a continuación a tratar sobre los recursos humanos a nivel general y como esta disciplina ha contribuido al sector empresarial.

3. Los recursos humanos del sector empresarial y la manera como puede contribuir al mejoramiento de los recursos humanos del sector oficial, en cualquiera de sus modalidades

Se continúa realizando estudios dentro de las empresas con el fin de observar y comprender el papel que cumple el recurso humano en cada una de ellas, orientando los resultados a solucionar problemas de todas las índoles que se presentan en sus entornos, llámense económicas o relaciones interpersonales, así como también se hace notar la preocupación por ejercer una buena administración de dichos recursos; sobre este aspecto Betancourt y Caballero (2010) en su artículo señalan que:

En este proceso de globalización en que vivimos urge apelar al manejo efectivo y eficaz de nuestros sistemas organizacionales y de la administración de nuestros recursos humanos. Esta realidad necesita de respuestas empresariales adecuadas que posibiliten la supervivencia de las empresas, y la logística trata de responder a las necesidades de este nuevo entorno.

A partir de este momento es considerado el sistema empresarial como una vertiente eficaz a la solución de problemas, tal es así que se acepta a la empresa en toda su plenitud como paradigma a seguir de organización socioeconómica, ya que no solo centra sus objetivos en aspectos económicos, sino le da gran importancia a las relaciones sociales dentro de la organización, ha tratado de manera consecuente de enfatizar en aquellos recursos que son más sensibles a las modificaciones existentes, o sea se trata de una nueva forma de gestionar el capital humano en la empresa, y lo más importante de extender la función de los Recursos Humanos y su aporte a la empresa actual (p.1).

Una vez más se repite la importancia del capital humano en una organización. También es acertado decir que se requiere una selección de personal, puesto que no todos los que aspiran a un empleo dentro de una organización pública o privada, tienen las cualidades necesarias para un eficiente desempeño de las labores que le sean asignadas. Por esto mismo Betancourt y Caballero (2010) hablan sobre la necesidad de invertir en su capacitación, puesto que una persona puede tener las habilidades necesarias pero si no se le presta un debido apoyo dichas habilidades quedarán frustradas o, también puede suceder que si se capacita a una persona y ésta no demuestra suficiente capacidad y deseos de aprender, será una inversión perdida. Por ello el directivo debe tener la suficiente sagacidad para conocer quiénes demuestran habilidades y quiénes no.

En ese mismo sentido, Cuesta citado por Betancourt y Caballero (2010) piensan que partiendo del concepto de gestión como la acción y efecto de gestionar, y entendiendo por gestionar la realización de diligencias encaminadas a la obtención de un negocio o beneficio empresarial, y tomando a las personas como los recursos activos de las organizaciones podría decirse que la gestión de recursos humanos según ha expuesto Cuesta, sería "el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos" (p.2).

En el proceso de gestión de recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la empresa, entendiéndose por tales: la dirección general con tareas de mando, los trabajadores con la negociación de un contrato y los representantes del personal. Asimismo, para poner en funcionamiento a las personas de una organización se necesita definir las políticas de personal, y articular las funciones sociales considerando los objetivos de la organización (premisa estratégica); además se necesitan métodos para conseguir, conservar y desarrollar esos recursos humanos (premisa operativa).

El propósito de la administración de recursos humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social. Este es el principio rector del estudio y la práctica de la administración de recursos humanos.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, Montero citado por Betancourt y Caballero (2010) manifiestan:

Para que la organización marche bien y puedan enfrentarse con éxito a la competencia y aprovechar al máximo los recursos técnicos y materiales de que se dispone, lo cual es válido para cualquier tipo de organización es necesario su adecuada administración es por eso que se plantea que, la Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo (p.3).

A su vez, uno de los más destacados autores latinoamericanos sobre recursos humanos, recalca de manera especial a la persona como persona y no como meros recursos. Afirma Chiavenato (1999) en esta ajena concepción se recalcan tres aspectos esenciales:

Las personas como seres humanos profundamente diferentes entre sí, dotados de personalidad propia, con una historia particular y diferenciada, poseedores de habilidad y conocimiento, destrezas y capacidades indispensables para administrar de manera adecuada los recursos organizacionales.

Las personas no como meros recursos (humanos) organizacionales, sino como elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de la inteligencia, el talento y el aprendizaje indispensables para estimular la renovación y competitividad constantes en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las personas poseen un increíble don de crecimiento y desarrollo personal, es decir, son fuentes de impulso propio y no agentes inertes y estáticos.

Las personas como socios de la organización, capaces de llevarla a la excelencia y al éxito. En calidad de socios de la organización, las personas invierten esfuerzos, dedicación, responsabilidad, compromiso, etc., para obtener ciertas ganancias, ya sean salarios, incentivos, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión sólo se justifica cuando trae algún retorno significativo. Si el retorno es bueno y sostenible, se tenderá a aumentar la inversión. De ahí la reciprocidad de la interacción entre personas y organizaciones, y la actividad y autonomía de las personas, que dejan de ser pasivas e inactivas. Es decir, las personas como “socios” de la organización y no sólo como meros sujetos pasivos que pertenecen a ella (p.3).

Se debe tener en cuenta que las relaciones que se presentan entre las personas y las empresas en ocasiones se dan de manera complicada dejando atrás la hermandad que se quisiera tener, esto se debe a que los intereses personales y los empresariales no se encuentran alineados, generando así baches para que se logren los objetivos del otro y viceversa.

El autor antes mencionado, agrega que:

Paralelos a los objetivos de la empresa, la ARH debe considerar los objetivos individuales de los miembros. Los principales objetivos son:

Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.

Crear mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.

Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles (p. 167).

Para lograr estos objetivos, hay que añadir, que tanto la empresa privada como aquellas organizaciones oficiales o de economía mixta, el personal debe estar motivado no solamente económicamente sino tener en cuenta sus capacidades, la ética y el deseo de superación de las

personas, oír o leer sus sugerencias y, éstas a su vez, dar de sí lo mejor de sí mismas bien sea como servidor público o cualquiera de las otras modalidades en que está clasificado el personal oficial e igualmente, para los empleados del sector privado.

Todos, sin excepción son personas, sujetos de derechos y deberes, con aspiraciones y metas que esperan alcanzar dentro de la organización oficial o de economía mixta. Es importante motivar a este personal, pues no solamente el sector oficial se verá beneficiado sino la persona misma, y por ende, el público en general que vera en los empleados, servidores públicos o trabajadores, personas que están capacitadas laboral y emocionalmente para atender sus peticiones o los servicios que se requieran de éstas.

Conclusiones

El trabajo permitió conocer la problemática detectada en el sector oficial donde las personas, la mayor parte de las veces, no son tenidas en cuenta reflejándose una actitud de inconformismo por parte de este personal y en consecuencia la mala percepción que tiene el público en general sobre este sector.

En los últimos años gran parte de las empresas comerciales en Colombia y en el mundo, han dado una importancia especial a los recursos humanos en sus organizaciones, conscientes de que contar con personal altamente motivado, tanto económicamente como en lo que respecta a estabilidad laboral, se ha visto como las organizaciones al tener en cuenta el elemento humano, han logrado resultados positivos en su forma de operar, porque el personal que labora siente que forma un núcleo de cohesión con los directivos que la dirigen.

Mediante el desarrollo de este trabajo se logra evidenciar, que en algunos casos dentro del sector oficial se encuentran jefes de secciones quienes no aplican las valiosas enseñanzas que brindan las diferentes teorías sobre recursos humanos.

Por lo anterior, se ha considerado que si en el sector oficial, se aplican los recursos humanos que la empresa privada ha logrado a través de su experiencia, este es el medio más eficiente y eficaz para lograr que tanto el personal como la misma organización puedan cumplir con las tareas que el Estado colombiano requiere para su progreso. Este es, en términos generales, la contribución de la empresa privada al sector oficial.

En tal sentido, los resultados que pueden obtenerse de esta investigación han sido valiosos por la importancia que tienen los recursos humanos para ser empleados tanto en el sector público como privado y, que esta disciplina debe ser prioritaria para emplearla en cualquier organización. Las organizaciones oficiales reflejan un gran descontento por la inestabilidad de sus cargos, las bajas remuneraciones, no ser tenidos en cuenta como un valioso recurso humano sino simplemente un recurso con el cual se puede cubrir gran parte de las necesidades que requiere el Estado colombiano para su buen funcionamiento.

Situación que se refleja en el descontento que existe en este personal y que en muchas ocasiones se revierte en indiferencia, poca voluntad, desgano para hacer las tareas encomendadas, dando así una visión poco favorable ante el público en general. Sin embargo, se aclara que no todo el personal asume esta misma actitud, y los hay que ponen todo su empeño en cumplir las tareas encomendadas pero, aquí es donde surge el problema, no son tenidos en cuenta para sus ascensos y una mejor remuneración lo que al final engrosan las filas de los descontentos.

En el problema detectado en el sector oficial, se advierte en los servidores públicos de las empresas del Estado o aquellas de economía mixta que en algunas ocasiones, tengan un trato poco acorde con el público bien sea personal o por vía telefónica y esta situación también se presenta en empresas privadas-no son la excepción.

Cuando la empresa privada se apropia de los elementos que brindan las teorías sobre recursos humanos, esto se refleja en una organización eficiente, eficaz, donde todos los empleados gozan de los beneficios que brindan los recursos humanos, así como las relaciones públicas, puesto que de esto depende en buena parte la fidelidad de los clientes y el éxito de los negocios.

Si estas mismas teorías se generalizaran dentro del sector oficial, lo más probable es que se contaría con personal muy eficiente en el desempeño de sus labores y se evitaría el descontento y lo que es más importante: la buena marcha de las organizaciones oficiales y por derivación, también, la buena marcha del Estado.

Es mucho lo que hay que aprender de los recursos humanos para ser puestos en práctica en cualquier organización bien sea pública o privada porque está de por medio, un valioso capital humano, el trabajo y en general la satisfacción de un deber cumplido como ciudadano.

Referencias

- Alford, J. (2002). Defining the client in the public sector: A social-exchange perspectiva. In: Public Administration Revie. Citado por González, G., Garavito, S. Vergara, A.
- Betancourt , A., y Caballero, A. (Abril de 2010). Obtenido de La función de los Recursos Humanos y su aporte a la empresa actual:
<http://www.sociedadelainformacion.com/21/recursos.pdf>
- Betancur, A. y. (2010). La función de los Recursos Humanos y su aporte a la empresa actual.
<http://www.sociedaddelainformacion.com/21recursos.pdf>.
- Buendía, M. (2013). El servidor público. <http://www.gerencie.com/el-servidor-publico.html>.
- Celis, F. (2006). La Gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio. En *Revista Laurus, Vol. 12. ISSN: 1315-883X* (págs. 10-27). Caracas, Venezuela:
<http://www.redalyc.org/pdf/761/76109902.pdf> .
- Cuesta, S. (1997). "Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. . En *Citado por Betancurt, A. y Caballero0, A.,p. 2*. La Habana: Ediciones FAR.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. México, D.F.: McGraw Hill.
- Echebarría, K. (s.f.). La gestión de los recursos humanos en el sector público. Tendencias y Desafíos. En T. b. B.I.D.. Santiago de Chile, Chile: <https://www.u-cursos.cl/ingenieria/2005/2/IN74A/1/material.../bajar?..>
- EL ESPECTADOR. (21 de Marzo de 2015). *La realidad laboral del sector público colombiano*. Obtenido de <http://www.elespectador.com/noticias/economia/realidad-laboral-del-sector-publico-colombiano-articulo-550672>
- ESAP. (2008). *Escuela Superior de Administración Pública*. Obtenido de http://hermesoft.esap.edu.co/esap/hermesoft/portal/home_1/htm/cont0.jsp?rec=not_953.jsp
- González et al. (2012). Defining the client in the public sector: A social-exchange perspectiva. In: Public Administration Revie. Citado por González, G., Garavito, S. Vergara, A.
- Gonzalez, Garavito, & Vergara. (2012). "La gestión pública y lo público de la gerencia". En *Tendencias en la administración: gerencia y academia, Vol. I. ISBN 978-958-695-807* (pág. 472). Bogotá, D.C.: Universidad de Los Andes. Publicaciones de Uniandes.

Montero, R. (1998). "Tendencias en la Gestión de los Recursos Humanos en la entrada del Siglo XXI". En I. Conferencia Primer Taller de GRH. La Habana, Cuba: Citado por Betancourt, A. y Caballero, A., p. 3).

Riobó, A. (2014). Servidor público, empleado público, trabajador oficial. Criterios orgánico y funcional como elementos de su clasificación. <http://www.gerencie.com/servidor-publico-empleado-publico-trabajador-oficial-criterios-organico-y-funcional-como-elementos-de-su-clasificacion.html>.

UNIVERSIA. (9 de Abril de 2007). Obtenido de Responsabilidad del servidor público: <http://noticias.universia.net.co/tiempo-libre/noticia/2007/04/09/251538/responsabilidad-servidor-publico.html>