



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educación de calidad al alcance de todos

**PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, SOBRE AL ÁREA DE TALENTO  
HUMANO**

**Isabel Cristina Zapata Palacio**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Seccional Bello  
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales  
Programa de Trabajo Social  
2021, Mayo**

**PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, SOBRE AL ÁREA DE TALENTO  
HUMANO**

**Isabel Cristina Zapata Palacio  
ID 390562**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Trabajador Social**

**Asesor:**

**Diana María Lopera  
Leidy Fhaisuly García Betancur  
Sonia Elena López Pulgarin**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Seccional Bello  
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales  
Programa de Trabajo Social  
2021, Mayo**

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>RESUMEN</b> .....	4
<b>ABSTRACT</b> .....	5
<b>INTRODUCCION</b> .....	6
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	9
<b>1.1 Pregunta de investigación</b> .....	13
<b>1.2. Justificación</b> .....	14
<b>2. MARCOS TEORICOS</b> .....	16
<b>2.1 Referente Contextual</b> .....	16
<b>2.2 Referente Conceptual</b> .....	17
<b>2.3 Referente Teórico</b> .....	23
<b>2.4 Referente Jurídico</b> .....	27
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	30
<b>3.1 Objetivo General</b> .....	30
<b>3.2 Objetivos específicos</b> .....	30
<b>4. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	31
<b>4.1 Paradigma de investigación</b> .....	31
<b>4.3 Enfoque Metodológico</b> .....	32
<b>4.4 Nivel de la investigación</b> .....	32
<b>4.5 Estrategia Metodología</b> .....	32
<b>4.6 Técnicas de la recolección de información</b> .....	33
<b>4.7 Selección de los participantes</b> .....	34
<b>4.8 Categorías de Análisis</b> .....	34
<b>5. RESULTADO DE ANALISIS</b> .....	35
<b>5.1 Hallazgos</b> .....	35
<b>5.2 Análisis Detallado</b> .....	41
<b>6. CONCLUSIÓN</b> .....	52
<b>7. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA</b> .....	56
<b>8. ANEXOS</b> .....	58

## RESUMEN

La investigación se titula Percepción de los Servidores Públicos de planta de la Administración Municipal de Amalfi, sobre al área de Talento Humano de dicha entidad, tiene un enfoque de investigación cualitativo se centra en el paradigma Hermenéutico, con un enfoque metodológico Histórico – Hermenéutico, para conocer la percepción de los Servidores Públicos se realizó, la documentación del funcionamiento de esta área, se indago por las experiencias que han tenido servidores públicos frente está, igualmente identificó cuáles son los conocimientos que los servidores tienen del Talento Humano.

Los informantes se seleccionaron por muestra por conveniencia, se seleccionaron 3 personas, por que se desea conocer cuál es la percepción que tienen estos servidores del área tanto desde sus inicios, como en la actualidad, las técnicas de recolección que se utilizaron fueron, la revisión documental, la entrevista semi estructurada, la observación y la encuesta, de lo cual arrojó como resultado que estos 3 servidores públicos tienen una percepción diferente del área, esto según la experiencia que han tenido con esta y de las vivencias que han experimentado, de igual manera, la encuesta semi- estructurada demostró que los servidores públicos tienen un desconocimiento en todos los procesos que el área de Talento Humano maneja, esto se debe a poca continuidad que se ha demostrado en todo los procesos que lleva acabo el área y los planes estratégicos no se acercan al verdadero contexto y necesidades de los servidores, esto puede ser casual de la baja participación en las actividades propuestas por Talento Humano.

**Palabras Claves:** Servidores Públicos, Gestión del Talento Humano, Percepción, Experiencias, Conocimientos.

## **ABSTRACT**

The research is entitled Perception of the Public Servants of the Municipal Administration of Amalfi, on the Human Talent area of said entity, has a qualitative research approach focuses on the Hermeneutical paradigm, with a Historical-Hermeneutical methodological approach, to Knowing the perception of Public Servants was carried out, the documentation of the operation of this area was investigated by the experiences that public servants have had in front of it, it also identified what are the knowledge that the servants have of Human Talent.

The informants were selected by convenience sample, 3 people were selected, because they want to know what the perception that these servers have of the area both from their beginnings, and at present, the collection techniques that were used were, the review documentary, semi-structured interview, observation and survey, from which the result was that these 3 public servants have a different perception of the area, this according to the experience they have had with it and the experiences they have experienced, equally Thus, the semi-structured survey showed that public servants have a lack of knowledge in all the processes that the Human Talent area handles, this is due to little continuity that has been demonstrated in all the processes carried out by the area and the strategic plans do not approach the true context and needs of the servers, this may be due to the low participation in the activities proposed You are for Human Talent.

### **Keywords**

Public Servants, Human Talent Management, Perception, Experiences, Knowledge.

## INTRODUCCION

El siguiente estudio, se generó por el interés suscitado en el marco de las prácticas profesionales de Trabajo Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, realizadas en la Alcaldía del municipio de Amalfi en el año 2018, las cuales tenían como objetivo el apoyo en creación de los planes estratégicos del área de Talento Humano (plan de bienestar, plan de incentivos, plan capacitaciones y plan de emergencia).

A raíz de las prácticas profesionales se generó una inquietud acerca de la actitud que tienen los servidores públicos con el Área de Talento Humano, ¿el porqué de la poca participación de los servidores públicos con las actividades y directrices de dicha área? Tal vez, por desconocimiento, por alguna experiencia negativa con esta o simplemente porque desinterés, de aquí nace la pregunta problematizadora ¿Cuál es la percepción de los servidores públicos de planta de la Administración Municipal de Amalfi, sobre al área de Talento Humano?

El siguiente trabajo se encontrará con seis capítulos que ayudara a dar respuesta a nuestro objetivo general, en el primer capítulo llamado planteamiento del problema donde se expone la problemática a la cual se le quiere dar respuesta, ¿el qué? y ¿por qué?, de allí surge nuestra pregunta problematizadora

En el segundo capítulo se encuentra el marco conceptual, teórico y jurídico, que se soporta por diferentes puntos de vista de varios autores que han escrito sobre nuestras 3 categorías de análisis, igualmente se encuentran el significado de los conceptos principales que involucran nuestro objeto de estudio, como los hallazgos que se ha realizado en el tiempo de nuestra tema de investigación y finalmente se encuentra el marco jurídico donde se relaciona las leyes o reglamentos donde se fundamenta nuestra investigación

Dentro este trabajo se encuentra el capítulo numero 3, donde se expone el objetivo general, es aquel que está orientando nuestra investigación, es a lo que queremos dar una respuesta, igualmente encontramos los específicos son las acciones que se van realizan las cuales nos ayudaran a dar respuesta a nuestro objetivo general.

EL cuarto capítulo que tiene como nombre el diseño metodológico es la descripción específica y detallada de la estrategia que se va utilizar para dar respuesta a nuestra pregunta problematizadora, esta investigación es de corte cualitativo y se basa en el paradigma Hermenéutico para, estudiar, conocer e interpretar los conocimientos y experiencias que han tenido los servidores públicos de planta frente el área de Talento Humano de la Administración Municipal. Para lograr esto, se utilizaron varias técnicas de recolección de información, como la observación, la entrevista no estructurada y la encuesta, donde se tomó un muestreo por convivencia, según unas características y la disposición que tengan los servidores públicos de planta, esto nos permitió llegar a la respuesta de nuestra pregunta problematizadora.

Igualmente, se da a conocer cuáles fueron los hallazgos y resultados arrojados con la aplicación de nuestro diseño metodológico, que fue lo más significativo que nos dio a conocer la utilización de las técnicas de recolección de información, estos datos se encuentran relacionados en el capítulo quinto.

Para finalizar nuestro trabajo de investigación, se encuentran las conclusiones presentadas en el capítulo sexto, se da una explicación breve de la investigación realizada, es el resultado de un conjunto de acciones realizadas encaminadas al objetivo general.

Lo que se quiso lograr con este siguiente trabajo fue conocer la percepción de los servidores públicos de planta y así aportando a generar conocimiento e información que le sea

útil a la Administración Municipal para fortalecimiento de dicha área, dándole la importancia que tiene dentro de una Administración Municipal, y así esta pueda desarrollar su objeto social de mejorar el bienestar físico y mental de las personas que laboran en la entidad y esto se verá reflejado en las labores propias de cargo.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Conocer la percepción que tiene los servidores públicos frente al área de talento humano, es necesario, ya que teniendo conocimiento de lo que piensan, saben, sienten y expresan de esta, se puede tener un panorama más amplio de la percepción que estos tienen, así empezar a trabajar en el mejoramiento del área y un fortalecimiento institucional.

Enciso, C. E., & Porras Jiménez, J. A. (2011) en su estudio titulado, La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas, plantea un enfoque y los componentes de la Gestión del Talento Humano (GTH), a partir de los antecedentes de la administración de personal y el contexto de las organizaciones. Considerando como precedentes la evolución histórica de los asuntos relacionados con la administración de personal, los diversos enfoques o modelos sobre el tema y las tendencias de la administración de personal, hoy la GTH debe enfocar sus esfuerzos en lograr y mantener organizaciones competitivas.

Orjuela Rodríguez, P. J., Palacios Rey, K. L., & Roa Mendoza, L. D. (2019) en su investigación titulada, la comunicación asertiva en el área de talento humano de la empresa Indra SA una valoración de la percepción individual y colectiva del equipo de trabajo, va dirigida hacia el área organizacional, a partir de esto se hace un recorrido teórico sobre la comunicación asertiva y la percepción tanto individual como colectiva dentro de las organizaciones, en este caso se busca conocer dicha percepción en una muestra específica, la cual se compone de los colaboradores del área de talento humano de la empresa Indra S.A. Para obtener la información pertinente a los temas mencionados inicialmente, se diseña y aplica una encuesta que permite conocer la percepción de cada uno de los colaboradores y así obtener una percepción colectiva a partir del respectivo análisis de información.

En el año 2018 en la empresa Saga de Falabella, Chimbote, realizó una investigación que tenía como objetivo determinar la relación entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. El diseño de este estudio es no experimental, transaccional y correlacional. La muestra fue del mismo tamaño que la población (población muestral), la cual estuvo conformada por 38 trabajadores de colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Para la medición de las variables se utilizó un cuestionario sobre la percepción de la gestión del talento humano y cuestionario de Maslach Burnout Inventory para la medición del estrés laboral. Los resultados obtenidos evidencian que los colaboradores perciben un nivel bajo en cuanto a la variable la gestión del talento humano (34%) y un el nivel del estrés laboral alto (61%). Así también se muestra que existe una correlación negativa alta ( $r = -0.712$ ) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Se concluye que existe relación significativa entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018.

La dirección de investigación de la Inspección General de la PNP investigó la percepción que tiene el personal policial de Lima en el año 2018, referente a la gestión del Talento Humano. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población a la que se le encuestó a modo de censo estuvo conformada por 100 trabajadores de diferentes Oficinas de Disciplina de la Dirección de Investigaciones de la Inspectoría General de la PNP. La recolección de datos se llevó a cabo con la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, se recabó información sobre la variable en estudio, el instrumento de recolección de datos fue validado por juicio de expertos con un resultado de aplicabilidad, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa

Cronbach cuyo valor fue 0,872. Los resultados estadísticos que se obtuvieron en relación al objetivo general, se puede apreciar respecto a la variable gestión del talento humano de acuerdo a la encuesta de los 100 participantes, que el 49.00% de ellos lo perciben la gestión de manera baja, el 8.00 % percibe la gestión como moderado mientras que el 43.00 % lo percibe como es alta.

El área de Talento Humano es el encargado de buscar y mejorar el bienestar físico y mental de los servidores públicos y colaboradores de las entidades, promoviendo el buen funcionamiento de la administración, al igual busca el compromiso y pertenencia que los empleados deben formar con la organización donde están laborando esto contribuirá a elevar la productividad y la satisfacción laboral del empleado.

Garay J.A. (2017) investigo el propósito que tiene establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y el nivel de compromiso de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del Ministerio del Medio Ambiente, San Isidro - 2016 Fue desarrollado bajo el diseño no experimental, siendo una investigación de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, la población estuvo conformada por 461 trabajadores de la Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental en San Isidro, del cual se obtuvo una muestra probabilística de 209 trabajadores con muestreo aleatorio simple. Los resultados estadísticos de correlación Rho Spearman determinaron que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el nivel de compromiso de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental en San Isidro, 2016. ( $r = 0,426^{**}$  y  $p = 0,000$ ); así mismo se observó que la gestión del talento humano tiene una tendencia al nivel regular según el 62,2% y el compromiso de los trabajadores tiende al poco compromiso según el 61,2% de los encuestados en la Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental en San Isidro.

Quispe Sayago, M. (2018). realizó una investigación titulada gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional José Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2018, la cual tiene un enfoque de investigación cuantitativo, es de tipo básico, método deductivo y diseño no experimental, correlacional, transeccional. El objetivo trazado en la investigación fue determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Compromiso Organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2018. La población estuvo formada por 93 personas, que corresponden al personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, de las cuales se tuvo como muestra a 56 personas, se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple. La conclusión general de la investigación es positiva, ya que se comprobó la hipótesis planteada, por ello se afirma que existe relación directa entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional, como lo evidencia el resultado del coeficiente del Rho de Spearman  $0.297^*$ , por lo tanto se afirma a un 95% de confianza que existe correlación positiva baja, entre las variables estudiadas, por ello se señala que a medida que la gestión del talento humano se incrementa, también se incrementa el compromiso organizacional y viceversa.

El compromiso organizacional, se basa en la buena relación que existe entre empresa y empleado, es por ello, que el área de talento humano se debe esforzar por tener a sus empleados estables, tanto física, emocional y mentalmente, buscando una satisfacción laboral y así fomentar profesionales más comprometidos con las funciones asignadas.

Prieto Bejarano, P. G. (2013) quiere explicar la importancia del potencial de la gestión de talento humano para retener el capital humano estratégico de la organización como un camino para influir positivamente sobre su capacidad, contribuyendo, de este modo, a la mejora de sus

resultados organizativos y de su competitividad. En este sentido, la dirección estratégica de gestión humana propone la existencia de una serie de etapas o procesos intermedios que influyen sobre los comportamientos y actitudes de los empleados, condicionando los resultados de los empleados , tales como productividad, satisfacción laboral, rotación voluntaria, etc., y, con ellos, los resultados de la organización. En este vínculo causal entre la gestión del talento humano y los resultados de la organización, las prácticas de gestión humana juegan un papel protagonista debido a que permiten la adquisición, la retención y/o el desarrollo de los empleados con mayor potencial para contribuir al desempeño organizacional. No obstante, aunque reconocemos la importancia estratégica de estas tres funciones; adquisición, retención y desarrollo, su estudio conjunto es tan amplio que resulta difícilmente abarcable en un solo trabajo; por ello, esta monografía se ha decidido centrar fundamentalmente en el ámbito de la retención de empleados y su relación con: la gestión del talento humano y la felicidad o bienestar laboral.

### **1.1 Pregunta de investigación**

¿Cuál es la percepción de los servidores públicos de planta de la Administración Municipal de Amalfi, sobre al área de Talento Humano?

## **1.2. Justificación**

El área de Talento Humano es un área que tiene gran valor en muchas entidades públicas y privadas, debido a que esta área es la encargada de buscar el bienestar físico y la estabilidad mental de los servidores públicos, uno de los objetivos de esta área es identificar las fortalezas y destrezas de sus servidores para así potencializarlas, igualmente busca las falencias y debilidades de estos, para así trabajar en obtener una solución para las mismas, esto con el fin de aportar servidores más comprometidos con sus funciones, donde su principal objetivo es acompañar a los servidores públicos en el desarrollo de actividades acordes con sus competencias y responsabilidades asignadas de conformidad con los lineamientos legales y reglamentarios, además de realizar actividades de promoción y apoyo a los procesos de capacitación, investigación y procedimientos que contribuyan a la mejora de la gestión institucional y de la prestación de los servicios a su cargo, con el fin de buscar el bienestar individual y colectivo de todos los funcionarios adscritos a la Administración, logrando así potencializar y fortalecer las habilidades de los servidores públicos, alcanzando la calidad en el servicio que se presta a la comunidad.

Por lo anteriormente expresado, el área de Talento Humano cumple una gran labor dentro de una Administración Municipal, labor que algunas veces los servidores públicos adscritos a la alcaldía del municipio de Amalfi, no participan activamente en las actividades y directrices asignadas por la profesional encargada del área de Talento Humano, esto se evidencia en la cantidad de empleados que atienden las orientaciones del área, solo el 30% acude de una manera activa a las actividades convocadas por la profesional encargada del área.

Lo que se busca con esta investigación, es conocer cuál es la percepción y los conocimientos que tienen los servidores públicos de la Alcaldía del Municipio de Amalfi, por

medio de una revisión documental sobre el funcionamiento de esta área, para conocer cuáles son las funciones que esta cumple dentro de la Administración, igualmente se realizó una indagación de las experiencias que han tenido los servidores públicos de planta con el área y es de gran importancia identificar cuáles son los conocimientos que estos tienen frente a la misma, esto con el fin de fortalecer el área y así mejorar el clima y la cultura organizacional de la Administración en los años siguientes.

Al conocer la percepción de los servidores públicos se quiere conocer el porqué de la poca participación en las actividades realizadas y convocadas por el área, teniendo claro esto, se puede empezar a trabajar en la búsqueda de posibles soluciones, para aumentar la participación activa en todo lo relacionado con El Plan Estratégico del área de Talento Humano, esto ayudará al fortalecimiento tanto del área, como un fortalecimiento institucional, lo cual se verá reflejado en el rendimiento laboral, atención al usuario y la disposición en el cumplimiento de todas las funciones designas en sus cargos.

## 2. MARCOS TEORICOS

### 2.1 Referente Contextual

El Municipio de Amalfi fue fundado en abril del año 1838, por el párroco Juan José Rojas, un sacerdote oriundo del municipio de Copacabana y en 1843 fue decretado como municipio.

Limita al Occidente con los municipios de Gómez Plata, Anori, Guadalupe; al Oriente con los municipios de Segovia, Remedios, Vegachí; al Norte con los municipios de Anorí, Segovia; al Sur con los Municipios de Yalí, Yolombó; y al Oeste con los municipios de Carolina y Anorí. Tiene una temperatura promedio de 22 grados centígrados. Cuenta con el corregimiento de Portachuelo y 60 veredas.

El municipio de Amalfi es uno de los más planos y mejor trazados del departamento, el “ajedrez antioqueño” ha sido admirado por la perfección geométrica de sus calles trazadas por el ingeniero, Carlos Segismundo de Greiff. El municipio tiene más de 22.000 habitantes, los cuales disfrutan de diversidad de parques naturales, reservas forestales, de fauna, del Valle del aeropuerto y de quebradas con petroglifos indígenas y la Fuente de San Ignacio, donde brota el agua que surte el acueducto. También, cuenta con dos embalses Porce II y Porce III. Su economía se basa, en la ganadería, la caficultura, la agricultura, los forestales, el fique, la producción de panela y la minería

Amalfi es reconocido por ser “La tierra del tigre y la bicicleta”, debido a la historia del “Tigre de Amalfi” y el uso tradicional y cultural de la bicicleta como medio de transporte sostenible.

Las instalaciones de la alcaldía del municipio de Amalfi se conservaron desde 1939 en infraestructura de madera hasta el año 2014 donde fue demolida para hacer la construcción actual en material, quedando como El palacio Municipal.

La Administración Municipal cuenta 174 servidores públicos, adscritos a las con 9 Secretarías y 3 Direcciones que cuenta la Administración, de los cuales 9 son Secretarios de despacho, 3 Directores, 43 en provisionalidad, 16 en carrera y 103 empleados con contrato de prestación de servicio (Contratistas).

La secretaria General, es la encargada de apoyar, coordinar e impulsar actividades de representación del Municipio en el ámbito central, descentralizado y en los sectores productivos donde el Municipio tenga participación; actuar como actor principal en los aspectos de gobernabilidad, estableciendo contactos corporativos, sociales, político administrativo, comunitarios y de gestión empresariales en pro de la efectividad y el logro de resultados, en dicha secretaria encuentra situada el área de Talento Humano.

El Área de Talento Humano se encuentra adscrita en la secretaria general, esta área la dirige una profesional universitaria con énfasis área de gestión humana, en esta área también se encuentra ubicada Seguridad y Salud en el Trabajo, área encargada de velar por el bienestar físico de los servidores públicos.

El Área de Talento Humano dentro de la Administración Municipal tiene como objetivo apoyar las actividades derivadas del desarrollo administrativo y del talento humano y aquellas que contribuyan a la implantación, desarrollo, control y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión en sus componentes estratégicos, misionales, de apoyo, de control y mejora.

## **2.2 Referente Conceptual**

## **Servidores Públicos**

La autora Fierro, E (2017, pág. 82) define al servidor público “como el que tiene una relación interna con el gobierno y cuyo actuar coopera en la conformación de la voluntad de los órganos del estado.

Es de gran importancia iniciar hablando de los Servidores Públicos, es necesario conocer ¿Qué son? ¿Cómo se clasifican? ¿Cuál es la normatividad que los rige?, es por esto que empezaremos hablando de los conceptos que tiene la palabra servidores públicos.

Para Sarmiento García (1996) propone una definición descriptiva del servidor público entendiendo por tal la “actividad administrativa que realizan desarrollada en entidades estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales den especie, periódicas y sistemáticas”

La Constitución política de Colombia de 1991, como normas de normas, en su artículo 123, expone que los Servidores Públicos son “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. “Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”, los servidores públicos son persona que laboran en una entidad del estado y trabajan en pro de del bienestar de la comunidad, para el autor Bautista (2001) expone “La administración pública como parte del Estado se integra por aquellas personas organizadas de acuerdo a principios, reglas, sistemas, costumbres, hábitos que dan vida a las instituciones” en este orden de ideas, los servidores públicos son las encargadas en administrar las entidades públicas, bajo la misión, visión y todos los lineamientos por los que se rigen las entidades del estado, todos orientados a mejorar la calidad de vida de las personas de una comunidad.

En la Administración Municipal, los servidores públicos se dividen en, servidores públicos de libre nombramiento y remoción, servidores públicos de carrera o de planta, servidores públicos en provisionalidad y contratistas.

Los servidores públicos de libre nombramiento y remoción son aquellos de dirección, conducción y orientación institucional, cuyo ejercicio implica la adopción de políticas o directrices. Los Servidores de carrera o de planta, según la Función Pública “este se realiza a través de un nombramiento en período de prueba, una vez el servidor ha superado un concurso de méritos adelantado por la Comisión Nacional del Servicio Civil”, la función pública también explica que son los servidores públicos vinculados.

Los contratistas, son personas que tienen un tipo de contrato diferente, solo están contratados para prestar un servicio y según el consejo de estado no están incluidos en el contexto de la función pública, ni son servidores públicos, y por tanto, no reciben asignaciones en los términos establecidos para los empleados públicos, la alcaldía del municipio de Amalfi, si los considera como unos servidores públicos más, ya que estos, igual que los otros empleados con una vinculación diferente, trabajan por cumplir con los objetivos, programas y proyectos van encaminados a buscar el bienestar de todos los habitantes de su comunidad tanto rural como urbana, gestionando recursos para ejecutar ideas y proyectos que propendan mejorar la calidad de vida y garantizar una vida digna de los 23.000 habitantes del municipio.

### **Gestión del Talento Humano**

Los cambios del mundo moderno han dejado consigo que las empresas empiecen a ver a las personas como un elemento importante dentro de las organizaciones, y no solo como un recurso desperdiciando así el talento, una nueva visión permitió que los trabajadores sean visto como asociados y colaboradores y no solo que como trabajadores que son remunerados según su

función, es por esto que ahora se habla de la gestión del talento humano y no de recursos humanos, dando así un mayor valor a las personas como elemento vital de las organizaciones.

(Chiavenato, 2008, pág. 40)

Las nuevas tendencias provocan cambios en las organizaciones y la forma de administrar, el mundo de los negocios es más exigente, dinámico, cambiante e incierto, las personas sienten el efecto de estas influencias por lo cual es necesario que los líderes y administradores brinden su apoyo.

El capital humano está compuesto por dos aspectos, el Talento aquellos conocimientos, destrezas, habilidades, competencias los cuales son actualizados y reforzados, el cual debe ir acompañado de un segundo aspecto el Contexto que le permita libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse en un ambiente interno adecuado donde los talentos puedan florecer y crecer, El contexto es determinado por una arquitectura organizacional con un diseño flexible, integrado, coordinación de la personas y las actividades, facilitando el contacto y la comunicación, Un cultura organizacional donde prevalezca la confianza, el compromiso, la satisfacción, la participación y se base en la solidaridad entre las personas, el último aspecto es el estilo de administración basado en el liderazgo innovador y renovador, descentralización del poder y delegación. No basta con solo tener talento dentro de la organización es necesario para su complementación contar con un contexto agradable que permita el desarrollo de las habilidades. (Chiavenato, 2008, pág. 37).

Según (Chiavenato, 2008, pág. 40) El concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito.

La administración del Talento Humano examina varios aspectos como: la cultura que existe en cada Administración, la estructura organizacional, el contexto de esta, la misión y la visión la cual orienta el que hacer de los servidores, sus procesos internos, todos estos factores que son analizados por la persona encargada del área, buscando la mejor estrategia con el fin de obtener un beneficio para la Administración.

La definición de Talento Humano según la Real Academia Española de la Lengua (RAE), se refiere:

La persona inteligente o apta para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, y que tiene la capacidad de resolver problemas dado que posee las habilidades, destrezas y experiencia necesaria para ello; apta, en el sentido que puede operar competentemente en una determinada actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

### **Percepción**

Para conocer la percepción los servidores públicos de planta de la Administración Municipal de Amalfi, frente al área de Talento Humano, es necesario tener claro el concepto de percepción, cuando se habla de percepción, se piensa que es la impresión que se pueda tener de algo o de alguien, para la real lengua española, la percepción es “la Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos” según esta definición no se está muy alejado de este concepto, para ampliar más el concepto de percepción, citaremos al autor Barthey (1982, pág.2), según este "La percepción es cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento”.

Según el concepto que ya tenemos establecido, la real lengua española y el autor Barthey, la percepción es el conocimiento que obtenemos de un objeto, hecho o persona, a través de una sensación o de unas vivencias experimentadas con estos.

El concepto de percepción también lo ha estudiado la psicología y en una de sus definiciones afirma que la percepción es:

El proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.(Vargas, L. 1994, pág. 48)

Para la psicología uno de los aspectos fundamentales del concepto de percepción es la elaboración de juicios, que adquieren las personas de acuerdo a un entorno, a las vivencias y sensaciones, que han experimentado en un contexto, la autora Vargas, L (1994) manifiesta que “están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tiene un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social” (pag.48)

La percepción que tenemos de algo o de alguien va muy ligado a los juicios que se han inculcado desde pequeños, nuestro círculo más cercano, y la sociedad tiene un papel fundamental sobre los juicios, nos han inculcado que es bueno y que es malo, y a partir de esto se crea un el conocimiento o pensamiento de algo.

La percepción que tienen los servidores de planta de la Administración Municipal frente al área de Talento Humano, puede ir ligada a una sensación, una vivencia o un juicio de valor establecido por una sociedad o una administración pasada, la percepción puede ser adquirida por

una experiencia buena o mala en años anteriores con el área, una emoción producida por la persona que estaba al cargo del área de talento humano, de ahí radica la importancia de indagar por las experiencias que han tenido los servidores públicos de planta con el área de talento humano e igual forma es fundamental identificar cuáles son los conocimientos que éstos tienen, ya que la percepción que ellos al día de hoy tienen sea por un desconocimiento de las funciones del talento humano

### **2.3 Referente Teórico**

El trabajo es un derecho fundamental que tiene toda persona, antes de empezar hablar de derechos es necesario conocer el concepto sobre éste; los derechos humanos “son el conjunto de valores éticos que componen la dignidad humana, propia de todos los hombres desde que nacen” (sexta división del ejército nacional).

Los derechos humanos están contemplados por la ley y son garantizados por ella, todo ser humano tiene derechos sin importar raza, sexo o nacionalidad, lo anterior lo rectifica las naciones unidas de los derechos humanos cuando dice que “los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna” (Naciones Unidas de Derechos Humanos)

En Colombia la máxima ley es la constitución política de Colombia de 1991, es un conjunto de reglas que establece los deberes y derechos que tiene todas las personas, en pocas palabras es la norma de normas del país.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que el trabajo es un derecho fundamental que tiene toda persona y esto no lo afirma el artículo 25 de la constitución política de Colombia que dice “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”

Según el artículo 5 del Código Sustantivo del Trabajo, dice que el trabajo “es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”.

Toda persona tiene derecho a un trabajo digno y justo para que esto se cumpla existen unas normas que regulan las relaciones entre empleados y empleadores, este se llama el código sustantivo del trabajo que se crea como defensa de los derechos de los trabajadores en el sentido que la relación laboral se preste de manera digna y humana.

Los trabajadores tienen una organización internacional del trabajo que es el organismo especializado de las naciones unidas cuyo mandato fundamental es la promoción de la justicia social y el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.

Según el Convenio número 161 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la misión de los servicios en el trabajo es aportar a los trabajadores las herramientas y los recursos necesarios para crear, mantener y mejorar el ambiente óptimo en la relación persona-trabajo, garantizando un nivel de bienestar y salud integral del individuo, dentro del contexto social en el cual se desenvuelve. (Organización Internacional del Trabajo)

Toda empresa o entidad pública o privada que tenga más de 15 empleados debe tener un jefe del área de talento humano que tiene como principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas. Se trata de una visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa.

El jefe del área de talento humano se debe regir por la normatividad seguridad y salud en el trabajo que la apoya el decreto número 052 del 12 de enero de 2017 dictado por Ministerio De Trabajo que reglamenta el Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), estas normas ayuda al jefe del área de talento humano crear un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

Una de las problemáticas que más se evidencia en las empresas es la comunicación no asertiva es aquella que no logramos manifestar a los otros de una forma simple, clara y oportuna o lo que sentimos o lo que queremos, la comunicación asertiva es una habilidad que debe desarrollar el ser humano que está asociada con la inteligencia emocional y la capacidad de comunicarse de manera armoniosa.

Por lo anterior el jefe del área de Talento Humano debe fomentar entre los empleados de la empresa la comunicación asertiva “la comunicación asertiva se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Es la vía adecuada para interactuar con personas” (psicoactiva, 2016).

Cuando en una empresa todos los empleados se comunican de una asertiva se puede decir que en la empresa existe en un buen clima organizacional.

El clima es la “atmosfera” psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo, es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, sentimientos y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización. (Psicología y empresas, 2011)

Cuando el empleado está satisfecho en su trabajo tiene una buena comunicación asertiva con sus compañeros y jefes, se puede decir que la empresa tiene un buen clima organizacional, la ventaja que trae esto es una mayor productividad, trabajo en equipo, satisfacción de los empleados, mejor imagen para la empresa, esta se adaptara mejor a los entornos competitivos y se enfrenta mejor a los cambios del medio.

Aun cuando los activos financieros y el equipamiento de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados tienen su importancia considerable, el talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización; la gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, de establecer los objetivos y estrategias para la organización. (Chávez, 2015, pag.21)

Lo más importante para una empresa son los empleados, ya que estos son los encargados de que la misión y la visión de una organización se logre, para que esto se cumpla, es proporcionarles a estos una buena calidad laboral, esto se verá reflejado en cada de las labores que estos realicen, porque si los empleados no son dedicados y eficiente, es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo de la persona encargada de talento humano es influir en buena relación empresa y empleados. (Chávez, 2015)

Comprenden toda una filosofía propia de la administración del talento humano en beneficio del personal, en función de la gente que se contrate, la capacitación que se les ofrezca, las prestaciones que se les proporcionen, el clima organizacional, todo esto refleja esta filosofía básica de gestionar el talento humano. (pag.22)

#### 2.4 Referente Jurídico

NORMA	DEFINICIÓN
<b>Ley 1562 de 2012</b>	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.
<b>Ley 1010 de 2006</b>	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
<b>Ley 909 de 2004</b>	Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 489 de 1998</b>	Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.
<b>Ley 100 de 1993</b>	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 50 de 1990</b>	Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto ley 2663 de 1950</b>	Código sustantivo del trabajo

<b>Decreto 1227 de 2005</b>	<b>Art. 75.</b> En el cual se determinan los programas que deben efectuar las entidades con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral.
<b>Decreto ley 1567 de 1998</b>	Por la cual se crea el sistema de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado.
<b>Decreto 1295 de 1994</b>	Por el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales.
<b>Decreto 614 de 1984</b>	Por la cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país.
<b>Resolución 2646 de 2008</b>	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgos psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
<b>Resolución 1075 de 1992</b>	Por la cual se reglamentan actividades en materia de salud ocupacional.
<b>Resolución 1016 de 1989</b>	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patrones o empleadores del país.
<b>Resolución 2400 de 1979</b>	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene, y seguridad en los establecimientos de trabajo.
<b>Constitución Política de Colombia de 1991, Capítulo 2.</b>	Normatividad por la rige la función pública
<b>Ley 909 de 23 de septiembre de 2004</b>	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

<b>Sentencia C-030/12 Código Disciplinario Único</b>	Exigencias en deberes del servidor público en el servicio y en el trato no vulneran los principios de tipicidad, legalidad y debido proceso disciplinario.
<b>Decreto 1599 de 2005</b>	Por medio del cual trata sobre la convivencia social y las conductas que los servidores públicos deben tener y acatar con respeto y fidelidad.
<b>Ley 734 de 05 de febrero de 2002</b>	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único

*Tabla 1- Referente Jurídico - Elaboración Propia*

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

Conocer la percepción los servidores públicos de planta de la Administración Municipal de Amalfi, sobre al área de Talento Humano

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Documentar el funcionamiento del área de Talento Humano de la Administración Municipal del municipio de Amalfi.
- Indagar por las experiencias que han tenido los servidores públicos de planta, frente al área de Talento Humano perteneciente a la Administración Municipal.
- Identificar los conocimientos del área de Talento Humano, que tienen los servidores públicos de la Administración Municipal.

## **4. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1 Paradigma de investigación**

Kuhn (1971) citado Ramírez (2012) un paradigma es “una imagen fundamental del objeto de estudio dentro de una disciplina. Sirve para definir lo que debe estudiarse, qué cuestiones deben preguntarse, cómo deben preguntarse y qué reglas deben seguirse al interpretar las respuestas obtenidas”.

Este trabajo se va centrar en el Paradigma Hermenéutico para el autor Packer M,(1985) “La hermenéutica involucra un intento de describir y estudiar fenómenos humanos significativos de manera cuidadosa y detallada, tan libre como sea posible de supuestos teóricos previos, basada en cambio en la comprensión” (pag.3), lo que se prender estudiar e interpretar los conocimientos y experiencias de los Servidores Públicos, esto con el fin de generar un nuevo conocimiento sobre la percepción que tienen ya establecido los servidores públicos planta frente al área de Talento Humano, lo cual nos va permite dar respuesta al objetivo de esta monografía.

### **4.2 Enfoque de la investigación**

El trabajo se orienta en el enfoque cualitativo, ya que este busca interpretar la información obtenida a través de varias técnicas de recolección de información, como lo son la entrevista, la observación entre otras, esto lo afirma el autor Navarrete (2004) donde nos expresa que “La investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes para comprender la vida social por medio de significados y desde una perspectiva holística, pues se trata de entender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno” (pag.278), este trabajo tiene como propósito de indagar

sobre los conocimientos y experiencias de los Servidores Públicos de planta y así poder conocer la percepción que tienes estos sobre al área de Talento Humano.

#### **4.3 Enfoque Metodológico**

Se va centrar en el enfoque Histórico – Hermenéutico, debido a que se quiere conocer la historia y por ende las experiencias que han tenido los servidores públicos con el área de Talento Humano y los conocimientos que han adquirido de esta a través de la historia laboral en la administración municipal, este enfoque tiene un método cualitativo que buscan comunicar, interpretar y comprender lo expresado por medio de las vivencias del contexto, después de conocer, busca comprender e interpretar un fenómeno y una realidad en un contexto específico para generar un conocimiento nuevo.

#### **4.4 Nivel de la investigación**

El nivel de la investigación es exploratorio, ya que, se realizó una revisión documental acerca del tema a tratar, se pudo evidenciar que el tema en el cual se centra el trabajo, es un tema que no se ha indagado ni estudiado a profundidad y lo que se busca con este trabajo es generar una respuesta a nuestra pregunta de problematizadora y así generar un conocimiento nuevo acerca de la percepción del servidor público de planta.

#### **4.5 Estrategia Metodología**

La estrategia de metodología que se va utilizar es el Análisis de contenido y del discurso, porque, se busca encontrar una respuesta a la pregunta problematizadora, por medio de las experiencias y vivencias de los servidores públicos frente al área de Talento Humano, igualmente se busca interpretar los conocimientos y el funcionamiento del área, a través de un análisis de la información obtenida por medio de las técnicas de recolección de información.

#### 4.6 Técnicas de la recolección de información

Las técnicas de recolección de información, son herramientas o instrumentos que se utilizan para ayudar a obtener los datos o información necesaria para cumplir el objetivo propuesto. Las técnicas que se van a utilizar son las siguientes:

- **Revisión documental:** relacionada con la recolección de información recolección de la información comprende todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información escrita sobre un tema acotado previamente y sobre el cual, se reúne y discute críticamente, toda la información recuperada y utilizada. Con lo anteriormente el recolectar información es buscar e indagar sobre un tema previo, con el fin de conocer que más se avanzado e investigado sobre el tema a trabajar.

En la técnica de la revisión documental se tendrán en cuenta el manual de funciones, específicamente, las funciones del área de talento humano de La Administración, los registros tomados por la personas encargadas en años anteriores del área.

- **La observación no participante:** es una de las técnicas más utilizada en la investigación, esta ayuda al procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar todos los sentidos, para observar hechos y las realidades sociales.

La observación no participante es la que se utiliza para recolectar información desde afuera sin intervenir con los sujetos, pretendiendo obtener la máxima objetividad y veracidad posible.

- **La entrevista semi estructurada:** es una técnica cualitativa, que recoge información en la que participan dos individuos tiene una intencionalidad y objetivo, trabaja preguntas abiertas, sin un orden establecido, adquiriendo un tipo de conversación entre el entrevistado

y el entrevistador, la entrevista semi estructurada se aplicara a **3** servidores públicos de planta pertenecientes a la Administración Municipal.

- **la encuesta:** es una técnica que sirve para recopilar datos por medio de un cuestionario, que se encuentra previamente diseñado con preguntas, para la aplicación de esta técnica se realizara a 12 servidores públicos de planta. con el fin de conocer algunas características y opinión de una población seleccionada.

#### 4.7 Selección de los participantes

Los Servidores Públicos tienen múltiples funciones y su tiempo es muy reducido es por esto que la selección de los participantes se va a realizar por un muestreo por Conveniencia, se seleccionaran a 3 servidores públicos de planta, teniendo en cuenta unas características como el tiempo laborado y la disponibilidad de tiempo de los participantes.

#### 4.8 Categorías de Análisis

Objetivo específico	Categorías
Documentar el funcionamiento del área de Talento Humano en la Administración Municipal.	Talento Humano
Indagar por las experiencias que han tenido los servidores públicos de planta, frente al área de Talento Humano perteneciente a la Administración Municipal.	Experiencias Servidores Públicos Talento Humano
Identificar los conocimientos del área de Talento Humano, que tienen los servidores públicos de la Administración Municipal.	Conocimientos Percepción Talento Humano Servidores Públicos

## 5. RESULTADO DE ANALISIS

### 5.1 Hallazgos

Para dar respuesta al objetivo general y los objetivos específicos, los cuales buscan dar respuesta a ¿Cuál es la percepción de los servidores públicos de planta de la Administración Municipal de Amalfi, sobre al área de Talento Humano?, se creó un estrategia metodológica, para analizar los conocimientos, las vivencias y experiencias de los Servidores Públicos con dicha área, para esto, se empleó varias técnicas de recolección de información, revisión documental, observación no participante y una entrevista semiestructurada.

Durante la ejecución de las prácticas profesionales en el área de Talento Humano se empezó a realizar una revisión documental, se inició investigación de la normatividad vigente que estaba en el área, código sustantivo del trabajo y lineamientos a cumplir para la implementación del SGTH (Sistema de Gestión del Talento Humano), Resolución 1111 de 2015, requerimientos mínimos para cumplir con la implementación del SGSST, que actualmente fue actualizada por Ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional, al tener conocimiento de cuáles eran los lineamientos legales que rige el Área de Talento Humano, se procedió a realizar la revisión documental de lo existía en el área, material digital y física y lo que se estaba implementando actualmente en La Administración, al realizar esta verificación se pudo evidenciar que; aunque la Administración Municipal del municipio de Amalfi contaba con gran parte de los requerimientos que exigía la ley, pero no estaban actualizados, porque fueron creados en el año 2017, dado que la Administración Municipal cada año va cambiando su contexto por ende van surgiendo más necesidades y problemáticas que el área de Talento Humano debe ir creando estrategias para ser

resueltas, en ese momento se inició la actualización de todos los planes estratégicos del área y la creación de otros que no se tenían establecidos.

Durante la actualización y creación de los planes estratégicos y todos los lineamientos del área de Talento Humano, se pretendía que los servidores públicos hicieran parte de la actualización y creación, con esto se quería lograr establecer unos planes que fueran afines con las necesidades de los servidores públicos, para esto se hizo una convocatoria abierta para participar en el proceso, lo cual se pudo observar en diversas ocasiones que la asistencia por parte de los servidores públicos fue baja, esto no lo confirman los listados de asistencia de los encuentros convocados, durante este proceso y estos encuentros fue donde se aplicó la técnica de la observación no participante, donde se utilizó como instrumento el diario de campo, con el fin de escribir los acontecimientos más relevantes de estos encuentros.

Se creó una entrevista semi estructurada para aplicar en dos momentos, en primer lugar se realizó una entrevista la cual buscaba indagar por las experiencias que han tenido Los Servidores Públicos de planta frente el área de Talento Humano, en una segunda aplicación se realizó una encuesta que tenía como objetivo específico 2 conocer cuáles son los conocimientos que tiene los servidores del área de Talento Humano, esta técnica se aplicó a una muestra poblacional de 3 Servidores Públicos de planta adscritos a La Administración Municipal, el primer funcionario fue el señor GJ, quién lleva laborando hace más de 25 años, y 18 de ellos como auxiliar administrativo en la Secretaria de Infraestructura y Servicios Públicos y está próximo a obtener su jubilación, la segunda Servidora Pública es la señora RRL, ella lleva laborando en la Administración hace aproximadamente 4 años, 2 con contrato de prestación de servicio y hace 2 años fue vinculada al personal del planta de la Administración, durante los 4 años ha ejercido el cargo de oficios varios en la Secretaria General y la tercera funcionaria es la

señora CG, la cual lleva laborando hace más de 15 años en La Administración Municipal, actualmente con el cargo de técnica operativa en La Secretaria de Infraestructura y Servicios Públicos, la elección de estos Servidores Públicos se realizó a partir de un muestreo por conveniencia, se buscaba que estos Servidores Públicos tuvieran una diferencia en el tiempo laborado, esto para conocer las experiencias y conocimientos según la antigüedad en la Administración y disponibilidad de tiempo para participar en la entrevista.

En la revisión documental que se realizó del área de Talento Humano, evidencio que el área cuenta con una amplia normatividad que rige esta, la cual la Administración Municipal no cumple gran parte de esta, no dimos cuenta que muchos de los procesos que lleva el área no se cumplían y que había una gran falencia en los planes estratégicos del área, después de evidenciar esto se procedió a la actualización e implementación de los planes institucionales, se priorizó esta actividad porque se debía cumplir con Políticas del Estado y el plan de modernización institucional realizado a finales del año 2017 con modificaciones de inicio del 2018, se hizo necesario actualización e implementación de los planes institucionales del área de Talento Humano, donde se quería optimizar y fortalecer las competencias personales y laborales del equipo de trabajo, buscando la generación de cambios positivos a nivel institucional en pro del bienestar del principal activo de la Administración (los servidores públicos), construyendo poco a poco estándares de calidad, eficiencia y efectividad por medio de la interrelación de los procesos.

Como entidad pública se hace importante fundamentar y apoyar la planeación, ejecución y evaluación de los procesos que se llevan a cabo desde el área de Talento Humano, pues estos procesos son el eje central que le garantizara gran parte de los derechos laborales a los servidores públicos que hacen posible el desarrollo institucional.

Con la implementación de los planes se busca que los funcionarios de la alcaldía se interesen y le den la importancia que tiene las actividades que se realizan desde el área de Talento Humano.

Durante esta revisión documental demostró que el manual de funciones que tenía la Administración Municipal no se ajustaba a al contexto de la Administración, es así se tomó el manual de funciones y competencias laborales y se realizó una lectura previa del manual, después de esto se determinó que correcciones de mejora que se le deben realizar, esto con ayuda de una profesional en el tema, corregido este manual se le pidió asesoría a la persona encargada del levantamiento de la información del manual, para realizar la socialización de este con todas las personas que hacían parte de la planta de cargo.

Durante la actualización y la implementación de los planes la estrategia que se quiso implementar era que, los mismos servidores públicos crearan los planes estratégicos del área de Talento Humano, con esto se pretendía que los planes se ajustaran al contexto, necesidades y deseos de los servidores públicos, para esto, se convocó para la creación de comités, uno para cada uno de los planes, para empezar se realizó una convocatoria abierta para los servidores que desean participar en los comités, en su tiempo la Administración contaba con una planta de cargos de 57 servidores, a los cuales atendieron la convocatoria 10 servidores, al observar una baja participación por parte los servidores, se citó por medio de un documento oficial, al cual gran parte hizo caso omiso a este, al ver que la estrategia no funciono y la premura del tiempo, se inició con la actualización de estos por parte de la servidora encarga del área, con ayuda de 5 servidores públicos, después de estar en este proceso durante más de dos meses, se realizó una nueva convocatoria para la socialización de este, al cual también brillo la ausencia de los

servidores públicos, asistiendo solo 30 personas y durante la implementación de estos la ausencia de los servidores estaba presente.

Desde el puesto de practicante y apoyo del área, se podía observar la baja asistencia que tenía los servidores en todas las actividades programadas por el área y el poco interés que demostraban en el proceso, igualmente se observaba el poco apoyo por parte de los secretarios y directivos hacia el área, ellos por ser la primera línea en el organigrama tienen el deber de designar a al resto de los servidores, la tarea de asistir a las actividades propuesta, esto fue lo más relevante que evidencia en el diario de campo tomado durante la realización de las prácticas profesionales.

Al aplicar la entrevista semi estructurada la cual tenía como finalidad dar respuesta al objetivo específico número dos y tres, los cuales tenían como propósito conocer las experiencias y conocimientos que tenían los servidores públicos de planta de la Administración Municipal.

En la primer momento de la entrevista semiestructurada, se realizó un dialogo con cada uno de los 3 servidores públicos, esto con el fin de que estos se sintieran más cómodos a la hora de responder las preguntas que posteriormente se establecieron para la entrevista, la cual dio como resultado, 3 diferentes perspectivas sobre el área de Talento Humano, el servidor público GJ, la experiencia con el área de talento humano no ha sido la mejor, por la poca continuidad en los procesos que maneja el área, la servidora pública RRL, esta servidora relativamente es la más nueva de nuestra muestra poblacional, para ella la experiencia que ha tenido con el área, ha sido muy amena, porque ha encontrado apoyo y acompañamiento en el área y el tercer servidor CG, aunque ha tenido una buena experiencia con el área, está en desacuerdo con varios procesos y decisiones que se han tomado con los planes estratégicos del área.

En un segundo momento de la técnica se ejecutó una encuesta, la cual se estableció previamente, se realizó una tabulación de la información suministrada por los 3 servidores, se puede evidenciar que los servidores públicos no tiene claro cuál es el objetivo general del área de Talento Humano de la Administración Municipal, ni las funciones del área, las cuales se encuentra establecida en el manual de funciones de la Alcaldía de Amalfi, igualmente se evidencio que los servidores públicos no conocen los planes estratégicos del área, las situación administrativas, ni el código de integridad el cual rige la Administración, lo anterior indicó que no se ha socializado con los servidores públicos los planes estratégicos del área, de igual forma los servidores no tiene claro el concepto, objetivo y funciones del área, en la encuesta se preguntó por la participación de ellos en las actividades establecidas por el área (capacitaciones, pausas activas, reuniones etc.) a lo cual la respuesta por parte de los dos servidores públicos fue negativa y uno respondió “cuando habían actividades asistía”, esto puede evidenciar que las veces que se realizaban actividades por alguna razón no asistía a estas, durante la entrevista estos servidores públicos respondieron que las actividades no eran lo suficientemente atractivas, ni interesantes, ni productivas para los cargos, que por esta razón los servidores no participaban, y la poca continuidad en los procesos también aportan al desinterés de los servidores por el área.

Con la encuesta se demostró que los servidores públicos tiene claro cuáles son sus funciones establecidas en el manual de funciones de La Administración, el cual fue socializado en años anteriores, de igual manera tiene presente cuáles son sus deberes y derechos como servidores públicos de la Administración Municipal.

En la aplicación de las 3 técnicas de recolección de información, se puede evidenciar que los servidores públicos de planta de La Administración Municipal, tienen un gran vacío teórico del área de Talento Humano, como un desconocimiento en las funciones que esta área realiza,

como en todos procesos y situaciones administrativas que esta área tiene a cargo, esta puede ser una de las razones de la baja asistencia y participación por parte los servidores en las actividades propuestas por el área, al igual que se cuenta con un plan estratégico poco atractivo para los servidores públicos que no se acomoda a las necesidades e interés de ellos, otra causal de la baja participación y desconocimiento, es que el área no contaba con procesos establecidos ni ha tenido una continuidad en ello, lo que origina desinterés y se cree una apatía en las realización de las funciones que cumple el área de Talento Humano.

## **5.2 Análisis Detallado**

Para dar respuesta a nuestro objetivo específico número uno, el cual tiene como finalidad documentar sobre el funcionamiento del área de Talento Humano en la Administración Municipal, es importante empezar a definir cuál es el concepto de este ¿qué es? ¿Para qué sirve? ¿Cuál es su finalidad? ¿Y cuál es la importancia que este tiene en la Administración Municipal?

Para empezar citaremos al autor Chiavenato, 2008 donde nos expone la importancia y el valor que ha tomado los trabajadores dentro de las organizaciones, el autor señala que:

Los cambios del mundo moderno han dejado consigo que las empresas empiecen a ver a las personas como un elemento importante dentro de las organizaciones, y no solo como un recurso desperdiciando así el talento, una nueva visión permitió que los trabajadores sean visto como asociados y colaboradores y no solo que como trabajadores que son remunerados según su función, es por esto que ahora se habla de la gestión del talento humano y no de recursos humanos, dando así un mayor valor a las personas como elemento vital de las organizaciones. (Chiavenato, 2008, pag.40)

Como anteriormente expuesto por el autor, el área de Talento Humano ha tomado gran fuerza en todas las organizaciones, exaltando la labor que día a día cumple los colaboradores en las ellas, esta área se enfoca en buscar las fortalezas de cada empleado y potencializarlas formando profesionales más comprometidos, al igual que, identifica cuáles son las falencias, debilidades e indaga posibles soluciones para transformarlas en fortalezas, desarrollando así seres profesionales, más eficientes y eficaces con las funciones que se le fueron designadas.

Para la Servidora Pública CG adscrita hace más de 15 años a La Administración Municipal, en con la experiencia laboral de haber pasado por varias administraciones expone que el área de Talento Humano es:

Es mejorar la eficacia del trabajo que hace el empleado atreves de unos estímulos que tienen estandarizados o incluidos en un plan de talento humano o bienestar social, es esa manera de estimular el trabajo y de propender para que atreves de todas estas motivaciones el trabajo que realizan los empleados sea mucho mejor, lo que pasa es que debemos entender que a medida que el empleado este bien va repercutir en las labores que realiza (Entrevista semi estructurada, febrero, 2021)

El área de Talento Humano desde una planeación, creación, ejecución y evaluación de los Planes Estratégicos de dicha área, los cuales se sustenta en la normatividad vigente como lo es El Código Sustantivo del Trabajo y Lineamientos a cumplir en la implementación del SGTH (Sistema de Gestión del Talento Humano), que actualmente fue actualizada por Ley 1562 de 2012 resolución 1111 de 2015, requerimientos mínimos para cumplir con la implementación del SGSST (Sistema de Gestión Seguridad y Salud en , por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales, todos estos lineamientos van encaminados a buscar el bienestar tanto físico como mental de los

servidores públicos, creando estímulos y condiciones laborales favorables para comodidad y tranquilidad de los servidores.

Para apoyar lo anteriormente dicho, citamos a los autores Valencia y Vargas, ellos enuncian que el área de Talento Humano es:

Un sistema compuesto por las funciones de planeación, organización, dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales el personal desarrollo su máximo potencial dentro de la organización y logre el proceso integral a través de su trabajo y consecencialmente la productividad laboral. (Valencia & Vargas, 2008.pag 68).

Esta planeación y ejecución de las actividades propuestas en los planes estratégicos del área, es muy importante que estén alineados al contexto y necesidades reales de los servidores públicos, para lograr esto, hay realizar un diagnóstico de las falencias y fortalezas que los planes presentan, es fundamental apoyarse, escuchar la opinión que tienes los servidores, porque son ellos, a quienes van dirigidos los planes y van a gozar de sus beneficios, esto lo corrobora la servidora Pública CG, en la entrevista semiestructura, ella nos afirma “Que cuando estén elaborando los instrumentos los instrumentos nos informen, nos incluyan ya que nosotros podemos aportar a la creación de estos y que se implementen otro tipo de bienestar social y estímulos” (Entrevista semi estructurada, febrero,2021)

La finalidad de planeación, creación, ejecución y evaluación de los planes, es crear una ambiente laboral, donde prime un buen clima laboral, comunicación asertiva, buenas relaciones interpersonales y una infraestructura adecuada para la realización de todas las funciones asignadas a cada uno de los servidores públicos, con objetivo de buscar una estabilidad emocional y física, aumentando la productividad y el buen servicio que se presta a la comunidad.

Para Chiavenato, una cultura organizacional donde prevalezca la confianza, el compromiso, la satisfacción, la participación y se base en la solidaridad entre las personas...No basta con solo tener talento dentro de la organización es necesario para su complementación contar con un contexto agradable que permita el desarrollo de las habilidades. (Chiavenato, 2008, pag.37).

El área de Talento Humano, en sus planes estratégicos, las actividades propuestas no solo deben de ir orientadas al mundo laboral, considerando que estos servidores cuentan con una vida personal, la cual también necesitan insumos para enfrentarse a la sociedad, para el servidor público GJ, el área de Talento Humano se debe enfocar en:

La capacidad que tiene el hombre, la capacidad de análisis, la capacidad de resolver cierta cantidad de problemas que se le presentan en su vida cotidiana, la capacidad de elaborar, de reflejar todo lo que aprendió de la otra persona. En pocas palabras es buscar estar bien del empleado (Entrevista semi estructurada, febrero, 2021).

Es importante citar al autor Chiavenato, el cual nos da un concepto de Talento Humano nos manifiesta que “El Talento Humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito” (Chiavenato, 2008, pág. 39).

Para responder a nuestro objetivo general, fue necesario indagar por las experiencias que han tenido los servidores públicos de planta, frente al área de Talento Humano. Para esto es necesario conocer los 3 conceptos claves de segundo objetivo específico, estos son: experiencias, servidores públicos y Talento Humano.

Las experiencias son el conocimiento que se adquiere de las vivencias obtenidas en alguna situación y de esto se derivan las apreciaciones que tienen los servidores del área de Talento Humano.

La Constitución política de Colombia de 1991, como normas de normas, en su artículo 123, expone que los Servidores Públicos son

Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. “Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

La constitución política nos dice que un servidor público es esa persona que trabaja en entidades públicas adscritas al estado, la cual cumple la función de servir la comunidad y a la entidad regional que lo contrata, para confirmar esto citamos la autora Fierro, E (2017) define al servidor público “como el que tiene una relación interna con el gobierno y cuyo actuar coopera en la conformación de la voluntad de los órganos del estados”. (pág.82)

Con base a lo anterior, nos podemos referir a un servidor público, como una persona que hace parte de una entidad pública, que trabaja con y para el estado cumpliendo funciones orientadas a buscar el bienestar de la comunidad en general, en relación con la idea anterior la servidora pública LRR adscrita a la administración Municipal del Municipio de Amalfi, nos explica que:

Un servidor público es toda aquella persona que trabaja en la alcaldía, sin importar que sean profesionales o no, que cumplen funciones que benefician al pueblo, a toda la gente,

a toda la comunidad tanto de área urbana como el área de campo (entrevista semi estructurada, febrero, 2021).

Los servidores públicos son personas que laboran en una entidad del estado y trabajan en pro de del bienestar de la comunidad, para el autor Bautista (2001) argumenta “La administración pública como parte del Estado se integra por aquellas personas organizadas de acuerdo a principios, reglas, sistemas, costumbres, hábitos que dan vida a las instituciones” (pág.51) en este orden de ideas, los servidores públicos son los encargados en administrar las entidades públicas, bajo la misión, visión y todos los lineamientos por los que se rigen las entidades del estado, todos orientados a mejorar la calidad de vida de las personas de una comunidad; para el servidor público GJ nos dice que ser servidor público:

Es una persona o institución encargada de representarla de una manera integral y desarrollar sus funciones como lo estipula la ley. En dónde en ningún momento se puede extralimitar en sus funciones y desempeñándose en su rol. (Entrevista semiestructurada, febrero, 2021)

Las Administraciones Públicas están encaminadas a cumplir funciones que tienen como objetivo el desarrollo de una colectividad y así obteniendo un bienestar común, para lograr este desarrollo y bienestar las administraciones municipales cuentan con la presencia de gran cantidad de recurso humano, que están dotados con las competencias necesarias para cumplir múltiples funciones adscritas a su cargo, y son las personas que hacen posibles que todos los planes y proyectos sean cumplidos a cabalidad, los servidores públicos son el medio que vincula y enlaza todo lo referente al estado con la comunidad.

Lo anterior, nos muestra la importancia que tienen los servidores públicos en Las Administraciones, es por lo anterior, y El Código Sustantivo del Trabajo sumado a los Lineamientos a cumplir en la implementación del SGTH (Sistema de Gestión del Talento Humano) que se crea el área de Talento Humano, esta oficina es la encargada de buscar el bienestar físico y mental de los servidores, igualmente se encarga de velar por el cumplimiento de los deberes y derechos que tienen estos como funcionarios en la administración.

Al hablar de Talento Humano, se hace necesario citar al autor Chiavenato, el cual nos da un concepto de Talento Humano nos expresa que “El Talento Humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito” (Chiavenato, 2008.pág, 40)

El área de Talento Humano, es la oficina aliada de servidor Público, ya que cumple un acompañamiento permanente e individualizado de cada uno, aportando pautas para la vida laboral y la vida personal, es por este motivo, que el área y el servidor público deben tener una buena relación, creando experiencias significativas que aportan una credibilidad y un apoyo al servidor.

En la opinión del servidor público GJ nos indica que:

Como Servidor Público yo he percibido que con Talento Humano adscrito a la administración el funcionario se vuelve como más responsable, tiene unas tareas más puntuales, aprende en las capacitaciones que se dictan, nos volvemos muy productivos. (Entrevista semiestructurada, febrero, 2021)

Cuando una persona es motivada, su trabajo es valorado y tiene el apoyo de un área, se vuelve más productivo, eficaz y eficiente en las labores que realiza, la servidora pública LRR

adscrita a la Administración Municipal perteneciente Municipio de Amalfi, ha tenido una experiencia significativa con el área, ella la describe como, amena y agradable.

Talento Humano me escucha, me entiende y me apoya en todas las decisiones pero también me corrige cuando yo estoy en el error, tiene a la mejor profesional, me paso de conchuda, siento un acompañamiento por parte del área. (Entrevista semiestructurada, febrero, 2021)

Las experiencias que han tenido los servidores públicos de planta adscritos a La Administración Municipal perteneciente al municipio de Amalfi, en general ha sido una experiencia buena, valiosa que ha aportado para el desarrollo tanto personal como profesional, sin dejar a un lado que, esta área aún tiene que seguir trabajando, actualizar e implementar todo lo referente a los planes estratégicos del área, con el objetivo de mejorar la cultura organizacional de la Administración, aportando al bienestar de estos servidores, personas encargadas de cumplir con toda la disposición las funciones que se les fueron designadas, trabajando en pro del bienestar y desarrollo de la comunidad amalfitana.

El área de Talento Humano, es un área que tiene gran valor en muchas entidades públicas y privadas, ya que, esta área es la encargada de gestionar el bienestar físico y la estabilidad mental de los servidores públicos, donde su principal objetivo es acompañar a los servidores públicos en el desarrollo de actividades acordes con sus competencias y responsabilidades asignadas de conformidad con los lineamientos legales y reglamentarios, además de realizar actividades de promoción y apoyo a los procesos de capacitación, investigación y procedimientos que contribuyan a la mejora de la gestión institucional y de la prestación de los servicios a su cargo, con el fin de buscar el bienestar individual y colectivo de todos los

funcionarios adscritos a la Administración, logrando la calidad en el servicio que se presta a la comunidad.

EL área de Talento Humano juega un papel fundamental en La Administración, es acompañante, apoyo y guía en referencia al bienestar del servidor, donde su principal activo es el recurso humano adscrito a la Alcaldía, por lo anterior, es muy importante que los servidores públicos tengan una buena percepción frente al área, la percepción se deriva de una experiencia o una vivencia ya sea buena o mala con la persona que ha llevado los procesos de dicha área.

Es importante, antes de conocer las percepciones que tiene los servidores del área, es conocer el concepto de esta, la percepción también ha sido estudiada desde la psicología y en una de sus definiciones afirma que:

Es el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.(Vargas, L. 1994, pág. 48)

La percepción, es un juicio de valor que se deriva de una experiencia, emoción o un hecho ocurrido en un momento determinado, que forma un concepto o una creencia sobre algo, en este caso, sobre el área o la persona encargada de esta.

Para el servidor público GJ, la percepción que tiene sobre Talento humano, no es muy favorable, él nos dice que:

ha habido poca presencia del área para convocar a la gente, para hacer sus pausas activas ya que hay servidores de edad que requerimos de eso, una falencia es que no se promueve capacitaciones para que el funcionario en el área en que está trabajando, fuera muy bueno

que esos días de integraciones, de trabajo de campo para que oxigenan el aspecto laboral del funcionario, ubicar al funcionario que en contraprestación del salario lo que está percibiendo y sea más responsable en sus obligaciones laborales. (Entrevista semiestructurada, 2021).

Para este servidor, la percepción que tiene, es que no hay una continuidad en los procesos por el área, de igual forma hace falta implementar bajo el contexto los planes estratégicos de Talento Humano, para la servidora pública LRR, tiene otra percepción diferente del área “El área de talento humano me escucha, me da fuerza, me aconseja, me corrige si soy yo la que estoy cometiendo el error, para mí lo más importante es que me escucha” (entrevista semi estructurada, 2021), esta servidora en el tiempo que tiene adscrita a la Administración Municipal ha tenido una buena experiencia con el área, porque ha encontrado en ella apoyo y acompañamiento, el cual ha creado un buen concepto.

En cambio la servidora pública CG, tiene una percepción más crítica sobre el área, ella afirma que:

“El área cuenta con unos instrumentos positivos y que desafortunadamente no se están cumpliendo como deben de ser, hay cosas que se están haciendo pero hace falta mejorar y es integrar cada vez más a los empleados en el proceso porque a veces hacemos un plan o creamos un comité porque tenemos que cumplir con las norma y que como institución lo tenemos que presentar pero yo sé que de la mano de los empleados que alguna vez se ha hecho podríamos tener un mejor resultado del proceso. (Entrevista semi estructurada, 2021)

Por la experiencia que tiene con el área, tiene conocimiento sobre el plan estratégico establecido, que no se formuló teniendo en cuenta la realidad de la Administración, que no se

tuvo en cuenta la opinión de los servidores públicos, pero ella nos aclara que, hay procesos que se están llevando a cabalidad pero resalta la importancia de trabajar conjuntamente con los servidores.

Los 3 servidores de planta adscritos a la Administración Municipal, lo cuales fueron seleccionados a conveniencia para la muestra, tienen una percepción diferente del área, esto se deriva de los conocimientos, acercamientos y experiencias que han tenido con el área ya sea en la administración actual o en administraciones pasadas, cada uno tiene una posición de esta, se podría decir que esto influye en una de las problemáticas manifestadas por el área, la baja participación que tienen los servidores en las actividades designadas y programas por esta.

## 6. CONCLUSIÓN

1. El área de Talento Humano tiene a su cargo varias funciones de gran importancia que van encaminadas al bienestar del servidor, principal activo de la Administración Municipal, la cual busca con esto la eficacia y eficiencia en sus servidores haciendo esto notorio en el cumplimiento de las funciones del establecidas en cada cargo.

Los planes estratégicos del área de Talento Humano, son unos de los componentes más importantes que tiene a cargo el área, de aquí radica la importancia de crear unos planes con base al contexto y las realidades que presentan los servidores públicos, para esto es recomendable que estos planes se adecuen de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, impartido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, sin embargo, es menester destacar que el planteamiento y adopción de los planes en mención, deben reflejar fielmente las necesidades contextuales de los servidores públicos, información que suministrarán ellos mismos, a través de la aplicación de diversas metodologías de escucha, participación e inclusión en la construcción e implementación de cada una de las acciones encaminadas al bienestar biopsicosocial, aspecto que redundará en la motivación intrínseca y a la vez se traducirá en la óptima prestación de los servicios a la ciudadanía.

2. las experiencias son vivencias obtenidas en una situación o acontecimiento sobre algo, que derivan apreciaciones y conceptos de este, las vivencias que han tenido los servidores públicos de planta frente el área de Talento Humano adscrita a la alcaldía de Amalfi han sido diferentes, en relación al tiempo que llevan laborando en ella, para nuestro primer servidor público GJ el cual lleva más de la mitad de su vida laborando en La Administración Municipal, ha visto como el área ha pasado de mano en mano, sin darle una verdadera importancia, una continuidad a los procesos, sin darle el valor que tiene esta, dentro de una Administración

Municipal, la experiencia que ha tenido no ha sido muy favorable debido a que siente que no le han apuntado a sus necesidades, en la entrevista semi estructurada que se le realizo, el expone que los planes de bienestar no van encaminados a la necesidad que en este momento tiene, como lo es un plan para pre jubilados, el siente la necesidad de una guía referente al que hacer después de obtener su jubilación y recomienda al área fortalecer este tema.

Desde otra perspectiva se encuentra la servidora pública LRR, esta es la más nueva en laborar en La Administración, para ella la experiencia con el área de Talento Humano ha sido más significativa, ella ha encontrado en el área un apoyo y una guía en tanto profesional, como personal, la recomendación que ella realiza al área es que, le gustaría que esta fuera más autónomo para tomar sus propias directrices.

El área de Talento Humano en La Administración municipal relativamente es nueva, la cual ha trabajado en pro de establecer un área acorde a los lineamientos establecidos en la ley, la cual ha obtenido insumos para empezar actualizar implementar los planes estratégicos del área, esto lo resalta la servidora pública CG, la cual afirma que la experiencia con el área ha sido buena, igual forma expresa que el área debe seguir trabajando conjuntamente con los servidores públicos, fortaleciendo la estabilidad física, mental y emocional del servidor público.

Lo anterior nos muestra que las experiencias que han tenido estos 3 servidores han sido diferentes, unas buena, otras no tan buenas, esto radica en las situaciones que se han presentado entre el servidor y el área, esto aporta al acogimiento a todos los lineamientos que el área tiene propuestos a través de los planes estratégicos los cuales van orientados a buscar un bienestar del servidor, fortaleciendo la cultura organizacional de la alcaldía del Municipio de Amalfi.

3. De acuerdo a las entrevistas semi – estructuradas que se les aplicó a 3 servidores públicos de planta, los cuales representan nuestra muestra poblacional, seleccionados por conveniencia, se logró evidenciar que posiblemente no tienen conocimientos teóricos claros sobre los temas relacionados con el área de Talento Humano, las razones es posible atribuirlos a la ausencia de socialización de dichos contenidos por parte de la entidad, de igual forma a la escasa participación en las actividades propuestas por el área. Sin embargo, a pesar de no tener claros y puntuales conocimientos sobre algunos temas, es posible evidenciar que reconocen y diferencian algunos conceptos y/o actividades propios del área.

Aunado a lo anterior, en cuanto a los conocimientos que la muestra poblacional posee, consideran necesario que el área realice jornadas de inducción y reinducción, las cuales les permitan construir y participar activamente en la formulación y adopción de los planes institucionales, de igual forma, es muy importante fortalecer la comunicación a través del intercambio de ideas, pensamientos, y sentimientos que influyen en el fortalecimiento y conexión de los miembros de la entidad, se pudo notar que en La Administración Municipal existe una falencia con la comunicación entre el área y el servidor, no siempre trabajan articuladas otra de las falencias en la cual se debe trabajar es la falta de socialización de todo lo referente a las estructura, funciones y metas del área, es importante que tanto los nuevos como antiguos empleados tengan total conocimiento de los objetivos tanto del área y la administración municipal.

Para finalizar, se puede concluir que la percepción que tiene los servidores públicos de planta de la Administración Municipal de Amalfi, sobre al área de Talento Humano, son diferentes, que esta radica desde las vivencias que lo servidores han tenido con el área, la

continuidad en los procesos y la finalidad de ellos, esta percepción igualmente se deriva a los conocimientos que tanto teóricos, prácticos de las funciones que tiene a cargo el área.

La Gestión del Talento Humano es un aspecto de vital importancia para una organización, pues de esta depende en gran medida el tipo servicio que se ofrece; son diversos los problemas que se pueden presentar si no se tramita de forma adecuada y se intervienen aquellas variables más sensibles que esté afectando el adecuado funcionamiento del área. Hoy en día las organizaciones tanto públicas como privadas orientan esfuerzos en garantizar que las personas se desempeñen en un ambiente de trabajo agradable, donde se puedan establecer adecuadas relaciones interpersonales y donde las percepciones sobre algunos factores de la organización sean positivas, esto con el objetivo de ser cada día más competitivas y destacadas en el mercado, lo cual se logra cuando los empleados están comprometidos, motivados, satisfechos y felices, siendo así más productivos.

## 7. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Alcaldía Mayor de Bogotá (2015) Código Sustantivo Del Trabajo, Decreto 2663 de 1950 nivel nacional, <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>
- Bautista, O. (2001). LA ÉTICA EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. Universidad pedagógica Nacional. México.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones, Definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Editorial Trillas
- Carranza Horna, L. A. (2018). Percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote, 2018.
- Chávez, L. M. (2015). Gestión del talento humano. *Riobamba: La Caracola Editores*.
- Chiavenato, I. (2008). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, Tercera edición*. Mexico: MCGRAW-HILL.
- Consejo General Del Trabajo Social (2016), definición internacional del trabajo social, recuperado de [www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial](http://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial)
- Constitución Política de Colombia (1991). Capítulo 2 Función pública Artículo 123.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). Función Pública. Obtenido de <http://www.funcionpublica.gov.co/inicio>
- Enciso, C. E., & Porras Jiménez, J. A. (2011). La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas. *Gestión & Sociedad*, 167-183.
- Fierro, A. E. (2017). *Responsabilidad de los servidores públicos: Del castigo a la confianza*. Fondo de Cultura Económica.
- Garay Rojas, J. A. (2017). La percepción de la gestión del talento humano y el nivel de compromiso de los trabajadores del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del Ministerio del Ambiente, San Isidro–2016.
- García, G. (s.f.). Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo. *Clima Organizacional y Gestión Humana*. Bucaramanga, Colombia.
- Navarrete, J. M. (2004). Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo. *Investigaciones sociales*, 8(13), 277-299.
- Orjuela Rodríguez, P. J., Palacios Rey, K. L., & Roa Mendoza, L. D. (2019). La comunicación asertiva en el área de talento humano de la empresa Indra SA una valoración de la percepción individual y colectiva del equipo de trabajo.
- Packer, M. (1985). La investigación hermenéutica en el estudio de la conducta humana. *American Psychologist*, 40(10), 1-25.
- Ponce Contreras, L. E. (2019). Gestión del talento humano según percepción del personal de las oficinas de disciplina de la Dirección de Investigaciones de Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú. Lima-2018.

- Prieto Bejarano, P. G. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* (Bachelor's thesis, Universidad de Medellín).
- Psicoactiva (2016) Comunicación Asertiva Recuperado en <https://www.psicoactiva.com/blog/consiste-la-comunicacion-asertiva/>
- Psicología y Empresa. (2011). Recuperado de <https://psicologiayempresa.com/el-clima-organizacional-conceptos.html>
- Quispe Sayago, M. (2018). Gestión del talento humano y compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2018.
- Ramírez, I. (2012). Los diferentes paradigmas de investigación y su incidencia sobre los diferentes modelos de investigación didáctica. *Recuperado de: Josefa. Aprender pensar. Net/files/2012/04/paradigmas. Doc.*
- Ramos, D. (Agosto de 2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD*. Cundinamarca, Colombia.
- Ramos, D. (Agosto de 2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD*. Cundinamarca, Colombia.
- Real Academia de la Lengua Española. Obtenido de <https://dle.rae.es/>
- Sandoval, M. (2009). CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. *Cuadernos de Administración / Universidad del Valle / No. 42 / Jul - Dic 2009*. Cali, Colombia.
- Sarmiento, G. (1996). Temas de introducción a las instituciones de Derecho Público. Universidad Nacional. Facultad de Ciencias Económicas. Mendoza
- Uninotas (2011). Factores del Clima Organizacional. Recuperado de [www.uninotas.net/factores-del-clima-organizacional/#:~:text=El%20Clima%20es%20la%20«atmósfera»%20psicológica%20y%20social,e%20interacciones%20de%20los%20integrantes%20de%20una%20organización](http://www.uninotas.net/factores-del-clima-organizacional/#:~:text=El%20Clima%20es%20la%20«atmósfera»%20psicológica%20y%20social,e%20interacciones%20de%20los%20integrantes%20de%20una%20organización)
- Vallejo, L (2016). Gestión del Talento Humano. Instituto de Investigaciones. Ecuador.
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. Centro de Información y Documentación Antropológica, Universidad Autónoma Metropolitana. Xochimilco

## 8. ANEXOS

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente **ENTREVISTA** tiene como objetivo: Indagar por las experiencias que han tenido los Servidores Públicos de planta, frente al área de Talento Humano, esto con el fin de conocer cuál es la percepción de estos frente al área, buscando así el fortalecimiento de esta. La siguiente entrevista hace parte de una investigación realizada en opción grado del programa de Trabajo Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Bello.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. La información suministrada por usted será grabada, sistematizada, analizada a partir de las respuestas de los demás Servidores Públicos adscritos a la Alcaldía de Amalfi y se utilizada únicamente con fines académicos.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre completo:** \_\_\_\_\_

**Número de cédula:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Correo electrónico (opcional):** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

## ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**DEPENDENCIA:** \_\_\_\_\_ **CARGO:** \_\_\_\_\_ **Tiempo de antigüedad**  
\_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_ **HORA:** \_\_\_\_\_

¿Cuándo ingreso a hacer parte de Administración Municipal como Servidor Público, existía una oficina o un Área de Talento Humano?

¿Cuál era la principal función que cumplía esta Área?

¿Hace cuánto tiempo se creó una oficina del Talento Humano?

¿Para usted qué es Talento Humano?

¿Cómo percibe la participación de los servidores públicos en las actividades programadas por esta área?

¿Qué le ha aportado el área de Talento Humano como servidor público? ¿Cómo se ha sentido?

¿Cuál es el papel el área de Talento Humano dentro de la Administración Municipal?

¿Qué fortalezas y debilidades ve usted que presenta el Área de Talento Humano?

¿Qué espera usted del Área de Talento Humano? (capacitaciones, fortalecimiento, mejoramiento del clima organizacional, planes de mejoramiento, incentivos)

### Encuesta

- 1. ¿Cuál de las siguientes opciones pertenece al Objetivo del área de Talento Humano de la Administración Municipal?**

- A. Apoyar las actividades derivadas del desarrollo administrativo y aquellas que contribuyan a la implantación, desarrollo, control y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión en sus componentes estratégicos, misionales, de apoyo, de control y mejora.
- B. Relacionar con la planeación, organización, desarrollo, coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo
- C. Realizar la tarea de cumplir con las acciones relacionadas con la **gestión de personal** en el desarrollo y motivación de los empleados mejora la capacidad de la empresa para cumplir sus planes a futuro.
- D. Ninguna de las anteriores.

**2. ¿Cuál de las siguientes opciones No es una función del área de Talento Humano de la Administración Municipal?**

- A. Apoyar en la comprensión y la ejecución de los procesos del área del desempeño y sugerir las alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos.
- B. Realizar actividades de promoción y apoyo a los procesos de capacitación, investigación, de acceso a nuevas tecnologías y procedimientos que contribuyan a la mejora de la gestión institucional y de la prestación de los servicios a su cargo.
- C. Administrar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de acuerdo a la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo.
- D. Realizar la contratación necesaria según la necesidad de la Administración Municipal.

**3. ¿Tiene conocimiento de cuáles son los planes estratégicos que están a cargo del Área de Talento Humano en la Administración Municipal?**

- A. Si
- B. No

**4. ¿Conoce usted el manual de funciones de la Administración Municipal?**

- A. Si
- B. No

**5. ¿Tiene conocimiento de las funciones designadas a su cargo especificadas en Manual de Funciones?**

- A. Si
- B. No

**7- ¿Conoce el código de integridad de la Administración Municipal?**

- A. Si
- B. No

**8. ¿Conoce cuáles son sus derechos como servidor público de la Administración Municipal?**

- A. Si
- B. No

**9. ¿Conoce cuáles son sus deberes como servidor público de la Administración Municipal?**

- A. Si
- B. No

**10. ¿Conoce cuáles son las situaciones administrativas que están a cargo del área de Talento Humano?**

- A. Si
- B. No

**11. ¿Participa usted activamente de las actividades (capacitaciones, pausas activas y reunión) propuestas por el área de Humano?**

- A. Si