

**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE
LOS SERVIDORES DE LA
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

LUISA CONSTANZA SAAVEDRA ROA

**Trabajo de Grado para optar por el título de
Especialista en Gerencia del Talento Humano**

**Orientador(a):
ANA MARÍA ESPINEL SUÁREZ
COORDINADORA ACADÉMICA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
BOGOTÁ, D.C.
2021**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma Director Especialización

Firma calificador

DIRECTIVOS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Mario Posada García Peña

Consejero Institucional

Dr. Luis Jaime Posada García-Peña

Vicerrectora Académica y de Investigaciones

Dra. Alexandra Mejía Guzmán

Vicerrector Administrativo y Financiero

Dr. Ricardo Alfonso Peñaranda Castro

Secretario General

Dr. José Luis Macías Rodríguez

Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Dr. Marcel Hofstetter Gascón

Responsable Especialización en Gerencia del Talento Humano

Dra. Ana María Espinel Suárez

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

DEDICATORIA

Esta dedicatoria va especialmente a mi madre, quien desde el momento en que inicie los estudios de la Especialización estuvo pendiente de mis avances, sus palabras siempre fueron una voz de aliento para seguir adelante; igualmente a mis hijos Lizeth y Andrés por su apoyo, preocupación y acompañamiento en esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar le doy gracias a Dios por haberme permitido cumplir con este nuevo logro en mi vida; a la Universidad de América por haberme dado la oportunidad y abrirme sus puertas, a los directivos y docentes que hacen parte de esta prestigiosa institución educativa, sin ellos no hubiera sido posible alcanzar este sueño que hoy se hace realidad y que me llena de inmensa alegría y satisfacción; a mis hijos por ser un apoyo y ayuda incondicional, me motivaron a seguir adelante y hoy se sienten orgullosos de la meta alcanzada; a mis compañeros de la Especialización de los cuales aprendí y me llevo experiencias de vida, a mi familia y amigos, por sus orientaciones, las cuales fueron un gran soporte.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
OBJETIVOS	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2. ANTECEDENTES	15
3. DELIMITACIÓN	19
4. MARCO TEÓRICO	20
4.1 Información de la Entidad	22
4.1.1 <i>Registraduría Nacional del Estado Civil</i>	24
4.1.2 <i>Misión</i>	25
4.1.3 <i>Visión</i>	26
4.1.4 <i>Valores y Principios Institucionales</i>	26
4.2 Organigrama	28
4.2.1 <i>Descripción por Áreas</i>	29
4.3 Política para el Desarrollo del Talento Humano	29
5. DISEÑO METODOLÓGICO	31
6. CONCEPTUALIZACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SUS COMPONENTES DE ACUERDO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS	32
6.1 Definir el Clima Laboral y sus componentes a partir de teorías y modelos de autores especializados	32
7. IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	34
8. RELACIONAR LOS COMPONENTES DEL CLIMA LABORAL QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL, DE LOS SERVIDORES DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	38
9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
CONCLUSIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	52

RESUMEN

Esta investigación se ha elaborado con el propósito de abordar y conocer la temática del clima laboral y todo lo que conlleva presentando una síntesis clara y específica sobre el mismo, enunciado un tema que se enfoca en conocimiento y experiencias, junto con un análisis estadístico. Se describen conceptos como acoso laboral, satisfacción, el liderazgo y la cultura organizacional con el fin de conocer el clima interno de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

El clima laboral es una variable que da explicación al éxito de las organizaciones para el logro de un ambiente laboral favorable y la satisfacción de este, que trae consigo beneficios tanto para los servidores como para la entidad, sin embargo, de esta manera podemos analizar aquellos procesos laborales que involucran lo esencial, vital y fundamental, en un ambiente que es sentido y experimentado el cual influye sobre la conducta de todos los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Entendiendo el clima laboral como el medio ambiente humano y físico en donde se convive diariamente unos con otros y se encuentra relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno." (Saenz, repository.ucc, 2006)

Palabras Clave: Clima laboral, Registraduría, Acoso Laboral, Clima Laboral, Desempeño Laboral, Influencia, Organización, Servidor Público, Talento Humano, Evaluación de Desempeño.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está orientada a determinar la influencia del Clima Laboral en el desempeño profesional de los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil, teniendo en cuenta que de estos dependerá la percepción que se tenga del entorno asociado a varios aspectos como el compromiso, el sentido de pertenencia, el cumplimiento de las actividades, la motivación y la interacción de los servidores y la entidad.

Es importante resaltar que el Talento Humano en los últimos años ha tomado mayor relevancia con relación al clima laboral, ya que este se considera una pieza clave para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la organización; sin lugar a dudas, un clima laboral adecuado permite que sus integrantes tengan un alto grado de compromiso, lo que se ve reflejado en la labor que realiza y permite que al exterior se manifieste confiabilidad en los resultados obtenidos, que para el caso de la Registraduría, se puede evidenciar en los procesos que son el eje fundamental de la misma, como lo son, procesos electorales transparentes, entrega de documentos de identificación de manera oportuna y en el registro de la vida civil de los ciudadanos en todo el territorio nacional.

En tal sentido, la satisfacción laboral es un tema relevante al interior de las organizaciones, a través del cual un trabajador manifiesta su comportamiento respecto a la labor que está desempeñando.

Poder establecer los aspectos que influyen en el bienestar, así como en el compromiso de sus servidores, la satisfacción laboral y el clima organizacional, permitirá establecer condiciones laborales óptimas que favorezcan el desempeño, la permanencia y el aumento en la calidad de los servicios brindados al cliente interno y externo, elementos determinantes en la motivación y el desarrollo profesional de los servidores.

Otro aspecto que se considera importante es el acoso laboral, el cual puede destruir a la compañía y a sus empleadores, no trae nada bueno consigo ya que las conductas persistentes sobre un empleado encaminan a infundir miedo y desconfianza, lo cual no genera una concentración óptima, ni una productividad.

Por esta razón, el presente trabajo abarca el clima laboral dentro de la organización, con el fin de analizar su incidencia en la prestación del servicio de los funcionarios que hacen parte de la Registraduría Nacional del Estado, como entidad garante de la identificación y realización de elecciones transparentes, brindando seguridad a la ciudadanía en general, lo que conlleva a cumplir con los objetivos y compromisos frente al país.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar los componentes del Clima Laboral que influyen en el desempeño profesional de los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Objetivos Específicos

- Definir el Clima Laboral y sus componentes a partir de teorías y modelos de autores especializados.
- Identificar las características del desempeño profesional en la gestión del talento humano.
- Relacionar los componentes del clima laboral que influyen en el desempeño profesional, de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

JUSTIFICACIÓN

Comprender el clima laboral al interior de las entidades públicas es un factor fundamental el cual nos permitirá identificar las falencias del sistema y de esta forma encontrar respuestas para que los canales de comunicación de los niveles jerárquicos superiores hacia sus colaboradores y viceversa sean mejores, analizando los datos obtenidos se hará un investigación que no solo nos de los resultados de porque ocurren estos procesos internamente si no que se estará procurando un incrementando en el sentido de pertenencia hacia la organización y en los procesos internos lo que redundará en un servicio oportuno al cliente interno y/o externo.

El estudio descriptivo que se pretende realizar determinará los factores que inciden en el clima laboral de la Registraduría Nacional. Al identificar estos componentes, comprenderemos porque surgen estos aspectos internamente y que características suelen tener tanto las personas, como los contextos en los que se da el espacio a un clima laboral inadecuado.

Como referencia presentaremos una entidad pública como la Registraduría Nacional del Estado Civil, que nos dé una idea de posibles climas laborales en las entidades públicas en general o privadas, sin embargo, identificaremos las causas, junto con la importancia que se le brinda por parte de sus directivos y como proceden sobre su problemática.

En el ámbito de la psicología organizacional, es de gran relevancia formular estudios y análisis sobre el clima laboral y presentar diagnósticos desde el punto de vista investigativo y académico. Los roles, las dinámicas, la normatividad, la comunicación entre jefes y subalternos, los entornos motivantes o desmotivantes, el premio al mérito, entre otros factores, permitirán enriquecer el estudio de la psicología organizacional en el ámbito público, frente al tema del Clima Laboral y Desempeño Laboral.

Las organizaciones quieren conseguir un buen clima laboral ya que éste tiene diferentes beneficios como lo son: tener disminución de estrés laboral, una baja rotación de personal, aumentar el trabajo en equipo y la confianza mutua junto con el compromiso en el trabajo y la empresa, además de recibir por parte de los empleados ideas constructivas y personal más productivo que cuenta con una satisfacción tanto personal como profesional, al cual le propicia el diálogo y se le facilite la comunicación, lo que le permite que las personas se adapten a sus puestos de trabajo y traigan consigo ideas innovadoras una actitud positiva y puntualidad para iniciar las labores diarias. Es por ello que la evaluación del clima laboral es tan importante para las organizaciones.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los diagnósticos de clima laboral en las organizaciones están supeditados a necesidades, ordenes, metodologías, estructuras, oportunidades, causas e intereses que no siempre coinciden con una metodología seria que sea tenida en cuenta por quienes toman las decisiones en una organización, especialmente en el ámbito público ya que si bien la normativa y las buenas prácticas aconsejan hacer estudios de clima laboral con una independencia, regularidad y una metodología adecuada, estos solo se realizan por cumplimiento formal de las normas.

Al interior de la Registraduría Nacional, la variable política además se suma a estos factores que impiden que dicho diagnóstico sea realmente tomado en cuenta para corregir o formular planes de mejoramiento del clima laboral. La administración del talento humano en dicho entorno puede responder así, más a intereses particulares y políticos que de interés general, y por ello su marco esta mediado por, vinculaciones de personal y cambios administrativos que pueden estar en función de esos intereses particulares, lo que genera incertidumbre en el trabajador de dicha entidad, así como en su desempeño laboral.

En ese sentido la pregunta con que se formula el problema es la siguiente:

¿Cuáles son los componentes en el desempeño profesional de los servidores de la Institución?

2. ANTECEDENTES

De acuerdo con diversas fuentes, se puede establecer que el clima laboral en las organizaciones ha tomado un valor relevante para la productividad, desempeño y rotación laboral. En el ámbito privado esto puede autorregularse cuando el personal, al no estar a gusto, incide en el desempeño de la empresa lo que impulsa, en mayor o menor medida a los directivos a tomar en cuenta este factor. Sin embargo, en las entidades públicas al no estar sujetas a criterios de productividad y de supervivencia económica, el factor del clima laboral puede pasar a segundo plano o ignorarse por completo.

Como punto de partida se debe tomar, que se entiende por clima laboral Forehand y Von Gilmer (1964) lo definen “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”. Schneider (1975) como “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse” por otro lado, Guillén y Guil (1999), “la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”

Teniendo en cuenta lo anterior, la Ley 1150 de 2007 el cual es un reglamento que deberá determinar la forma de selección para validar que hay una concurrencia y oportunidad para las personas que participen en el proceso y de esta forma llegar a los contratos con las entidades usando concurso abierto o de calificación, en donde los pasos para poder contratar será según el objetivo inicialmente, se publicó una invitación junto con las condiciones técnicas exigidas, segundo, la invitación publicará la oferta, tercero se podrá comunicar la aceptación de la oferta o las diferentes propuestas que se tienen de ella y para finalizar junto con la oferta sea una constitución de todos los efectos del contrato con base con el respectivo presupuestal.

El Congreso de la República, en la Ley 1150 de 2007 decreta:

Artículo 2°. De las modalidades de selección. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas: 1. Licitación pública. La escogencia del contratista se efectuará por regla general a través de licitación pública, con las excepciones que se señalan en los numerales 2, 3 y 4 del presente artículo... 2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual. (Función Pública, 2007)

3. Concurso de méritos. Modificado por el art. 219, Decreto Nacional 019 de 2012. Corresponde a la modalidad prevista para la selección de consultores o proyectos, en la que se podrán utilizar sistemas de concurso abierto o de precalificación. En este último caso, la conformación de la lista de precalificados se hará mediante convocatoria pública, permitiéndose establecer listas limitadas de oferentes utilizando para el efecto, entre otros, criterios de experiencia, capacidad intelectual y de organización de los proponentes, según sea el caso. 4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos: a) Urgencia manifiesta; b) Contratación de empréstitos; c) Modificado por el art. 92, Ley 1474 de 2011, Contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas de los mismos tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos. (Función Pública, 2007)

En los últimos años los procesos de selección en las entidades públicas en Colombia responden por regla general más a concursos de méritos lo que ha permitido alcanzar un equilibrio o mejor correlación entre productividad y meritocracia lo que incide en el crecimiento, armonía y clima laboral óptimo, enfocado al mejoramiento continuo.

La actual administración en la Registraduría Nacional que inició el pasado 15 de diciembre de 2019, pretende la modernización de la entidad, su aporte a la sostenibilidad ambiental, el impulso de reformas legales estratégicas que fortalezcan la democracia, el uso de nuevas tecnologías y el tránsito hacia una cultura organizacional centrada en el ciudadano, crear mayor valor público y prestar un mejor servicio al interior y exterior de la misma. No obstante, este discurso debe valorarse en resultados concretos y se espera que estos sean visibles y tangibles.

Sin embargo, en la relación con el talento humano, se suelen incluir conceptos como objetivos, misión, visión y funciones institucionales, compromiso, responsabilidad humana y social, administración del talento humano a través de principios y valores institucionales, los cuales permiten la mejora continua de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, mejoramiento del clima organizacional y ambiente laboral, mecanismos participativos que permitan el desarrollo integral, familiar y el reconocimiento laboral, sentido de pertenencia y compromiso ético, excelencia en la prestación del servicio. Pero estos conceptos son un cliché que son usados como discurso formal que pretende tomarlos en cuenta y materializarlos, pero en realidad son conceptos muy abstractos y pretensivos que chocan mucho con la realidad corporativa, pero necesarios para su funcionamiento.

La Comisión Nacional del Servicio Civil es el órgano responsable de la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos a excepción de las que tengan carácter especial, en donde encontramos el lineamiento por el lado de los concursos de méritos y evaluación de desempeño y por otro lado encontramos el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual es encargado de fortalecer las capacidades de las entidades, servidores públicos y diferentes organismos del Estado

junto con su organización y funcionamiento, el cual ha venido desarrollando lineamientos para la gestión del talento humano al servicio del Estado, así como herramientas técnicas para la implementación de dichas políticas. En ese sentido se han desarrollado propuestas sobre clima organizacional, liderazgo, calidad de vida laboral, bienestar social laboral, cultura organizacional, entre otros, que facilitan una mejor gestión de las relaciones humanas al interior de las entidades y la creación de una nueva cultura de lo público.

2.1 Clima Organizacional

Al abordar el concepto de clima organizacional, se debe destacar que es un tema que actualmente despierta el interés debido a su desarrollo en los contextos institucionales, en el que prevalecen las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto.

La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los años cincuenta del siglo XX con K. Lewin, (LEWIN, 1951) para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización (Ramos, Universidad Nacional Abierta y a Distancia , 2006).

3. DELIMITACIÓN

A través de la realización de este trabajo, desde una óptica descriptiva, se pretende presentar una aproximación al estado de clima laboral de la Registraduría Nacional del Estado Civil, sus factores y criterios determinantes. Así mismo, presentar aportes a partir del diagnóstico, con una estrategia que permita mejorar el clima laboral en la Gerencia del Talento Humano de la sede ubicada en la ciudad de Bogotá.

Su análisis será una herramienta con la que se evalué el comportamiento del recurso humano en la organización, tomando como base los últimos dos años, 2018 a 2020, sin perjuicio de tomar como referentes antecedentes históricos previos a dicho lapso, teniendo en cuenta que el período de administración es de cuatro años y desde el 2006 se extendió por 8 años durante dos periodos presidenciales y que el actual nivel directivo tomó posesión el 15 de diciembre de 2019. En ese entendido, se podrá tomar las percepciones del clima laboral en dos momentos.

4. MARCO TEÓRICO

El clima laboral hace referencia a la interrelación social que existe en una organización, asociada al liderazgo, a la propia cultura, lo que abarca un contexto laboral en donde la gestión institucional se ven marcadas por el bien común y por un trabajo que conlleve al éxito a través del compromiso de los servidores de la institución.

Mucho más allá del buen clima laboral que debe predominar, se encuentra la satisfacción de cada empleado, es decir, si existe un trato debido por lógica que el ambiente no se tornará pesado y este va a generar sus frutos a favor de la empresa. (ROBBINS, 1993).

Evaluando las estadísticas que nos muestra espere el Ministerio de Trabajo acerca de salud y bienestar se evalúan los factores más valorados sobre los trabajadores en la vida diaria arrojando un estudio que nos da alerta sobre las prácticas corporativas que son buenas y la relación que se tiene con talento humano dentro de las organizaciones, el objetivo de la investigación es determinar todos aquellos factores de buena calidad, de vida laboral, crecimiento personal y profesional e interacción social.

La literatura sobre el tema de clima laboral en las entidades públicas en Colombia no es abundante. Se encuentran trabajos y documentos sobre organizaciones específicas públicas, privadas o mixtas. En tal sentido, un estudio académico global sobre el fenómeno es algo escaso. Se tienen en su mayoría trabajos de grado (Peña & Botero, 2020), así como artículos sobre el tema de otros países (PEDRAZA, Norma y BERNAL, Idolina), o documentos gubernamentales muy genéricos sobre seguimiento general al tema como lo son el Departamento Administrativo del Servicio Distrital – DASCD y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Ahora en la selección de bibliografía debe observarse su año, dado que en Colombia se han modificado e introducido cambios institucionales importantes al

respecto, por ejemplo se creó en 2004 la Comisión Nacional del Servicio Civil, entidad que regula el ingreso de los empleados públicos en el sistema general de carrera administrativa, asimismo se tuvo la expedición de la Ley 1010 de 2006 sobre acoso laboral, lo que ha modificado el marco conceptual y teórico sobre el clima laboral en el sector público.

Desde el punto de vista teórico por parte de las institucionales públicas, se hace relación a temas muy genéricos; en tal sentido, es importante destacar que el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en la Guía de Intervención Cultura Clima y Cambio, (2005) define la Cultura Organizacional como:

El conjunto de valores (lo que es importante), creencias (cómo funcionan las cosas) y entendimientos que los integrantes de una entidad tienen en común y su efecto sobre el comportamiento (cómo se hacen las cosas); esto significa que la cultura es el enlace social o normativo que mantiene unida a una entidad. La cultura se traduce en valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la entidad comparten y que se manifiestan como mitos, principios, ritos, procedimientos, costumbres, estilos de lenguaje, de liderazgo y de comunicación que direccionan los comportamientos típicos de las personas que integran una entidad. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2005)

Si bien, son documentos que a nivel gubernamental hablan y definen el concepto e introducen otros de manera sistemática, no abordan las problemáticas reales ni se presentan estudios sobre la realidad al interior de las entidades públicas en Colombia.

En la literatura disponible, el clima laboral también es definido como “La percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (Palma, 2004). Así, el clima organizacional (o laboral) se entiende como una interacción existente entre los funcionarios y la entidad que se refleja en el actuar del personal. Es la percepción de

los servidores públicos con respecto al entorno de la entidad, lo que promueve un comportamiento que alinee de forma productiva y satisfactoria las motivaciones profesionales y personales con los objetivos de la entidad. A la variedad de criterios y factores deben sumarse un entorno legal, unas características propias de cada organización y unos perfiles profesionales y comportamentales para poder entender a profundidad y especificidad el fenómeno.

De este modo, el marco político que necesaria e ineludiblemente influye en el sector público debe abordarse ya que los directivos y jefes de las entidades públicas son de libre nombramiento y remoción que están por un periodo determinado de tiempo y actualmente no eligen a la mayoría del personal de base de las entidades públicas los cuales, por regla general, desde hace una década están ingresando mediante concurso de méritos. No obstante, algunas entidades con carácter o régimen especial, como la Registraduría, no tienen esta dinámica y aún conservan tipos de vinculación de personal muy politizado e inestable, lo que tiene unas explicaciones sociológicas y burocráticas de la cultura organizacional en Colombia, que suma como factor que influye y determina en buena medida el ambiente laboral en dicha entidad.

a. Información de la Entidad

Actualmente me desempeño como servidora de la Registraduría Nacional del Estado Civil, considero que la presente investigación es una buena oportunidad para brindar y apoyar con los conocimientos adquiridos en la especialización de tal manera de poder determinar la influencia del Clima Laboral al interior de la entidad.

La Registraduría Nacional del Estado Civil es una entidad con autonomía administrativa, contractual y presupuestal, organizada de manera desconcentrada, que tiene a su cargo el registro de la vida civil e identificación de los colombianos y la realización de los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana, con plenas garantías para los colombianos.

La entidad se organiza en dos niveles, el nivel central, con competencia nacional, y el nivel desconcentrado, cuya competencia está circunscrita a una circunscripción territorial específica. Los dos niveles participan en el diseño de los planes, políticas y programas generales de la administración, así como en su ejecución.

En su nivel central, la entidad cuenta con dos Registradurías Delegadas, una en lo Electoral y otra para el Registro Civil y la identificación, mientras que en el nivel desconcentrado cuenta con Delegaciones Departamentales, Registradurías distritales y municipales, registradurías auxiliares y una para el Distrito Capital de Bogotá.

Más tarde, hacia 1935, en atención a que el volumen de trabajo se hacía cada vez mayor, se dispuso que en el Ministerio de Gobierno funcionara la Oficina Nacional de Identificación Electoral, con tarjetas dactiloscópicas decadactilares, negativos fotográficos de los ciudadanos, archivos alfabético, numérico y dactiloscópico.

Con base en facultades extraordinarias dadas por el Congreso al presidente de la República, se expide la ley que autoriza la reestructuración de la Entidad. En desarrollo de esta Ley, el 6 de junio del año 2000, se dictan los Decretos 1010, 1011, 1012, 1013 y 1014 por medio de los cuales se determina la nueva situación de la Entidad en materia de estructura interna, planta de personal, nomenclatura y clasificación de los empleos, sistema de remuneración, carrera administrativa, funciones y requisitos de los cargos.

De acuerdo con la nueva organización interna, la estructura de la planta de personal se divide en dos niveles: central y desconcentrado.

De conformidad con el Acto Legislativo No. 1 del 3 julio de 2003, el Consejo Nacional Electoral es elegido por el Congreso de la República en pleno para un periodo institucional de 4 años.

El Registrador Nacional del Estado Civil será escogido por los presidentes de: la Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia y el Consejo de Estado, mediante

concurso de méritos según la Ley, por un periodo de 4 años. (Registraduría Nacional del Estado Civil, s.f)

i. Registraduría Nacional del Estado Civil

Figura 1.

Foto de la Organización Electoral - Registraduría Nacional del Estado Civil



Nota. En la foto se aprecia las instalaciones de la entidad. Tomado de:
<https://www.registraduria.gov.co/Registraduria-Nacional-del-Estado-Civil-anuncia-tramites-virtuales-ante-cierre-30607.html>

La Registraduría Nacional del Estado Civil se define como:

Es una entidad con autonomía administrativa, contractual y presupuestal, organizada de manera desconcentrada, que tiene a su cargo el registro de la vida civil e identificación de los colombianos y la realización de los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana, con plenas garantías para los colombianos. (Registraduría Nacional , 2021)

Organización

La entidad se organiza en dos niveles, el nivel central, con competencia nacional, y el nivel desconcentrado, cuya competencia está circunscrita a una circunscripción

territorial específica. Los dos niveles participan en el diseño de los planes, políticas y programas generales de la administración, así como en su ejecución.

Entre las funciones de la Registraduría están las de dirigir y organizar las elecciones, adoptar las políticas de registro civil en Colombia, tener a su cargo la identificación de todos los colombianos y proteger el ejercicio del derecho al sufragio y la identificación de las personas. (Registraduría Nacional, 2021)

El Registrador Nacional del Estado Civil es escogido por los Presidentes de la Corte Constitucional, la Corte Suprema y el Consejo de Estado, mediante un concurso de méritos, tiene un periodo de cuatro años, debe reunir las mismas calidades que se requieren para ser magistrado de la Corte Suprema de Justicia) y no haber ejercido funciones en cargos directivos en partidos o movimientos políticos dentro del año inmediatamente anterior a su elección, de otra parte, tiene de acuerdo con la Constitución, la función de dirigir y organizar las elecciones, el registro civil y la identificación de las personas y las demás que le asigna la ley (Política, 2019).

ii. Misión

Garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los *escrutinios* y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiera la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar, en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas. (Registraduría Nacional, 2021)

iii. Visión

La RNEC será, en 2023, una institución que les facilite la vida a los colombianos gracias al rediseño de su arquitectura organizacional, al uso estratégico de nuevas tecnologías para el cumplimiento de sus misiones y a la adopción de una nueva cultura organizacional de atención que esté centrada en el ciudadano como principal fuente de creación de valor público. Asimismo, la entidad gozará de una mejor reputación, pues habrá contribuido activamente a simplificar los trámites de registro civil e identificación, a modernizar las elecciones, a fortalecer la democracia colombiana, a reducir el abstencionismo electoral, a consolidar el nuevo sistema de democracia juvenil y a mitigar el cambio climático con un modelo de operación respetuoso del medio ambiente. (Registraduría Nacional, 2021)

iv. Valores y Principios Institucionales

Además de los principios establecidos por la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), que rigen toda actuación administrativa, la RNEC adopta de manera complementaria los siguientes valores y principios como derrotero ético para el cumplimiento de sus misiones durante el cuatrienio 2019-2023: (Registraduría Nacional, 2021)

- **Eficiencia**, entendida como el principio moral que obliga a la RNEC a maximizar su contribución al bienestar de los ciudadanos.
- **Imparcialidad**, entendida como el principio moral que obliga a la RNEC a servir a todo ciudadano sin favoritismos de ninguna clase ni tratos diferenciales arbitrarios.
- **Objetividad**, entendida como el valor que ordena a la RNEC y a sus funcionarios a evaluar las situaciones o acciones de manera ecuánime y abierta, no sesgada ni tendenciosa.
- **Responsabilidad**, entendida como el principio moral que obliga a la RNEC a decidir sus actuaciones con base en una consideración esmerada y objetiva de las probables consecuencias de cada una de ellas.

- **Transparencia**, entendida como el valor que impele a la RNEC a someter sus actuaciones al escrutinio ciudadano.
- **Tolerancia**, entendida como el principio moral que lleva a la RNEC a respetar y apreciar la diversidad y las diferencias.
- **Don de gente**, entendido como el valor que mueve a los servidores de la RNEC a tratar a los ciudadanos de una manera muy atenta, abierta, cálida y receptiva, más allá de lo que exige el deber de buen trato.
- **Vocación de servicio**, entendida como el valor que llama a los funcionarios a servir y a querer servir y que hace que sean plenamente conscientes de que su función es esa: servir a los ciudadanos.

La adopción de la eficiencia (2020), como principio institucional merece una reflexión sobre la creación de valor público y sobre por qué no es solo un concepto técnico, sino también un principio moral.

El Congreso de la República, en la Ley 1437 de 2011 decreta:

Artículo 1º. Finalidad de la parte primera. Las normas de esta Parte Primera tienen como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares. (Función Pública, 2011)

Artículo 3º. Principios. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. (Función Pública, 2011)

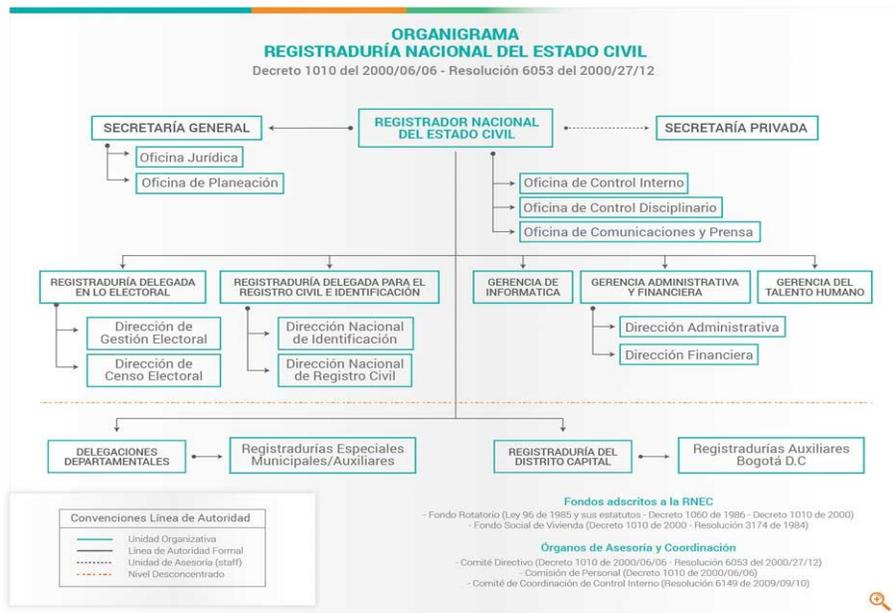
Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

b. Organigrama

A través del organigrama, se puede apreciar la estructura organizacional de la entidad, así como sus niveles jerárquicos; la Registraduría Nacional del Estado Civil de Colombia es una institución descentralizada del Estado de ese país encargada del registro civil nacional, así como de la convocatoria y organización electoral bajo el mandato y supervisión del Consejo Nacional Electoral. Está conformado por áreas Misionales y de Apoyo, tal como se describen en el siguiente organigrama directivo:

Figura 2.

Organigrama de la Registraduría Nacional del Estado Civil



Nota. La figura representa la estructura orgánica de la entidad y su organización por dependencias. Tomado de <https://www.registraduria.gov.co/-Organigrama-directivo-.html> (Registraduría Nacional del Estado Civil, 2019)

i. Descripción por Áreas

La Registraduría Nacional del Estado Civil, está conformada por área Misionales y de Apoyo, así:

5.2.1i Áreas Misionales:

- Registraduría Delegada en lo Electoral.
Dirección de Gestión Electoral.
Dirección de Censo Electoral.
- Registraduría delegada para el Registro Civil y la Identificación.
Dirección Nacional de Identificación.
Dirección Nacional de Registro Civil.
- Delegaciones Departamentales de la Registraduría Registradurías Especiales Municipales y Auxiliares Registraduría del Distrito Capital.

5.2.1.ii Áreas de Apoyo:

- Secretaría Privada
- Secretaría General
- Gerencia de Informática
- Gerencia Administrativa y Financiera
- Gerencia del Talento Humano
- Oficina Jurídica
- Oficina de Planeación
- Oficina de Comunicaciones y Prensa
- Oficina de Control Interno
- Oficina de Control Disciplinario

c. Política para el Desarrollo del Talento Humano

La Registraduría Nacional del Estado Civil reconoce que, el talento humano es el elemento fundamental, para el desarrollo del Objeto, la Misión y las funciones

institucionales, debido a su compromiso, responsabilidad humana y social. Es por esto, que la Registraduría Nacional del Estado Civil, se compromete a seleccionar y vincular a personas idóneas, que cumplan con el perfil definido en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales; a administrar el talento humano a través de principios y valores institucionales, el mejoramiento continuo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos; al mejoramiento del clima organizacional y ambiente laboral, a través de mecanismos participativos que permitan el desarrollo integral, familiar y el reconocimiento laboral, de tal forma que, el desarrollo de las funciones se cumpla con alto sentido de pertenencia y compromiso ético, buscando siempre la excelencia en la prestación del servicio. (Registraduría Nacional, 2019)

Para este efecto, la Gerencia del Talento Humano implementará las herramientas de gestión del talento humano, planes, programas y proyectos necesarios, buscando la integralidad del servidor público, como gestor fundamental en el logro de los objetivos institucionales.

➤ **Clientes**

Son todos los ciudadanos del territorio nacional y consulados

➤ **Actores del negocio**

Políticas de Gobierno Nacional

Ciudadanía en general

➤ **Producto**

Organización y entrega de debates electorales con transparencia

Documentos de identificación con calidad y seguridad

5. DISEÑO METODOLÓGICO

El método que se empleará para abordar el tema es principalmente descriptivo a partir de la literatura existente de clima organizacional y ambiente laboral en el sector público y tomando como referencia las condiciones y caracterización de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Por otra parte, para el análisis se tomará como base los estudios previos realizados por la Registraduría Nacional del Estado Civil dentro del cumplimiento y ejecución de los Programas a través de los resultados de los Informes de Gestión, los cuales contienen datos estadísticos arrojados en el mismo como factor clave.

Así mismo, se analizará el marco psicológico, sociológico, normativo, operativo y funcional en el cual se desenvuelve el talento humano en la entidad. Este enfoque será analítico y crítico para identificar los factores que influyen positiva o negativamente en el clima laboral de dicha organización pública y así brindar finalmente un diagnóstico con propuestas de mejoramiento.

6. CONCEPTUALIZACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SUS COMPONENTES DE ACUERDO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

6.1 Definir el Clima Laboral y sus componentes a partir de teorías y modelos de autores especializados.

En su documento investigativo de Botero Gutiérrez y Fayad de 2020 titulado “Revisión Literaria Sobre El Clima Organizacional En Empresas Públicas” (2020) el clima organizacional es considerado tanto en el sector público como privado como un conjunto de percepciones globales basada en emociones que presenta el empleado en su puesto de trabajo; sin embargo, para conocer lo que representa la variable expuesta hay que comprender el comportamiento humano, estructura y procesos organizacionales. Este documento identifica, describe y caracteriza los resultados de los estudios elaborados en Colombia, México y Perú sobre clima organizacional en empresas públicas en el periodo comprendido de 2006 a 2019 (Garcia, Cuadernos de Administración , 2009).

Sin embargo, Fernández y Sánchez (1996) lo considera como un punto en la introducción de Halpán y Croft (1963) en donde habla del clima de organizaciones escolares en una configuración social además para Lewin todo comportamiento está directamente relacionado con el ambiente y la persona, por ende, es clave definir que el clima laboral se da a través de la interacción ambiente y persona (Fernandez, 2004).

El autor Peruano Guillermo Mayor ofrece diversas definiciones en su artículo de 2009, titulado “Clima organizacional en las entidades públicas. Cita una primera definición como “una dimensión de la calidad de las relaciones de producción y ambiente, del entorno laboral, del ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre los funcionarios de dirección y gerencia y lo servidores públicos, y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una entidad pública”. Posteriormente ofrece la suya propia como el “Conjunto de carteristas laborales y facilidades que se otorgan a los servidores públicos y funcionarios para el desempeño de las funciones y atribuciones que describen a una organización, que la distinguen de

otras, que son duraderas a lo largo el tiempo y que influyen sobre el comportamiento de las personas que laboran en las entidades públicas y se identifican como dimensiones del clima organizacional: el tamaño de la organización, su estructura, los procesos y la complejidad de los procesos y el estilo de liderazgo entre otros” (Garcia, Cuadernos de Administración , 2009).

En cambio, Cornell (1950) habla acerca de que el clima es un conjunto de pequeñas percepciones de las personas que hacen parte de la organización, en este caso hablaríamos de los servidores públicos en donde se centran los orígenes que dieron pie a comenzarnos a preocupar por el clima organizacional por medio de una corriente cognitiva y el conductismo, el cual plantea razonar acerca de las diferentes medidas que son clave en la realidad de las personas, sin embargo, Rensis Likert en (1986) habla de que de que toda acción tiene su reacción, por lo que se enfoca en las percepciones que tienen las personas frente a otras la forma en que ve las cosas y no desde una realidad objetiva (Ramos, Universidad Nacional Abierta y a Distancia , 2012).

Por otra parte, Tagiuri (1968) nos habla acerca de los valores de un conjunto específico, en este caso hablaríamos de la organización ya que el ambiente debe ser perdurable teniendo en cuenta que los servidores públicos experimentan todas las acciones y cumplen con un comportamiento a base de ellas, que suele ser llamados estímulo que como dice Schneider (19759 “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”.

7. IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Entendiendo en desempeño laboral según (Chavenato, 2000:359), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Por su parte, Bittel (2000), nos dice que el desempeño está guiado por las expectativas que tiene el empleado en su trabajo todo lo que está guiado hacia las actitudes hacia los logros y la idea que tiene sobre armonía dentro del mismo. Es por ello por lo que el desempeño se relaciona a sus habilidades y conocimientos que fueron adquiridos previamente o durante la labor apoyándose en las acciones del trabajador con el fin de consolidar esas metas establecidas por la empresa. Sin embargo, Ghiselli (1998), nos habla acerca de que el desempeño sufre una influencia bajo 4 factores en donde se encuentra habilidades y rasgos, personales claridad y aceptación del rol, la motivación y oportunidades para realizarse.

Medir el desempeño laboral representa unos desafíos tanto en el ámbito privado como en el público. En Colombia, en el sector público, por ejemplo, el desempeño laboral se mide a partir de unos criterios definidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC).

Para Rodríguez Hernández en artículo de 2013, la primera y más generalizada impresión en el ámbito público colombiano es que la EDL (Evaluación de Desempeño Laboral) no pasa de ser un formalismo por cumplir anualmente. Al parecer ni para los directivos ni para los empleados la EDL tiene otra utilidad que no sea la de cumplir con el requisito de ley. De parte de los evaluadores: la obligación de evaluar. Los empleados que son responsables de evaluar el desempeño laboral del personal deben hacerlo siguiendo la metodología contenida en el instrumento y en los términos que señale el reglamento que para el efecto se ha expedido por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil: “El incumplimiento de este deber constituye falta grave y será sancionable disciplinariamente, sin perjuicio de que se cumpla con la obligación de evaluar y aplicar

rigurosamente el procedimiento señalado” (CNSC, 2004). El artículo de este autor es un aparte de los resultados de la investigación, y por tanto solo intenta acercarse a los temas abordados y a los resultados obtenidos.

El modelo básico de control de gestión de Farias Landabur, 2021 propone que:

Los objetivos definidos en el proceso de planificación son concretados, a través del proceso presupuestario, en estándares del desempeño específicos para cada actividad que se desea controlar. Cada actividad ejecutada consume recursos (insumos), en el cual realiza un proceso de transformación con dichos recursos y produce un resultado concreto. El sistema de control reúne información acerca del desempeño, compara el estándar con el desempeño real (variaciones) y proporciona la retroalimentación de las variaciones no deseadas, con el fin de modificar los insumos o el proceso de transformación para asegurar que el estándar definido sea alcanzado en el futuro.

Sin embargo, la evaluación del desempeño es una herramienta fundamental para medir los parámetros profesionales y usar esta información de forma positiva para la empresa guiándonos por la solución de conflictos y la mejora en la productividad por medio de un proceso continuo. Por otro lado, hay que resaltar que la evaluación de desempeño no es un método de castigo o incidencia de errores, un método para volver a los empleados por medio de sus competencias y habilidades que valoran el rendimiento y potencial conoce los problemas de integración identifica las fallas y debilidades o éxitos y puntos fuertes también gestiona el talento y desarrolla los empleados en un plan carrera analiza la contribución del trabajador y la empresa mide su calidad del trabajo y la relación con sus compañeros lo cual es clave para nuestro clima organizacional.

La evaluación de desempeño tiene diferentes modelos cada uno maneja una ventaja y hay que mirar cuál es el que se acopla mejor a la empresa teniendo en cuenta el encaje en los objetivos misión y valores de la compañía entre ellos se pueden encontrar la autoevaluación que permite un informe más objetivo y realista ya que viene

directamente el empleado, también encontramos el modelo de evaluación de desempeño 90° que es una obligación que es realizada por los superiores es decir el jefe de cada persona es quién mide el desempeño de las tareas encomendadas y se encargará de hacer un feedback que muestran las fortalezas y debilidades aunque puede ser sesgada, modelo de evolución del desempeño 270° se realiza por los subordinados con un mecanismo formal que da una visión constructiva y respetuosa pero suele ser anónima y permite que los trabajadores sean más abiertas con sus comentarios sin sufrir una represalia y para finalizar el modelo evaluación del desempeño de 360° elimina al superior y abarca la percepción de los compañeros subordinados jefes directos clientes y superiores en igual medida.

En tal sentido, la Registraduría Nacional del Estado Civil, 2018 dice que:

La Evaluación del Desempeño Laboral, es una herramienta de gestión objetiva y permanente, encaminada a valorar las contribuciones individuales y comportamiento de cada servidor para el cumplimiento de las funciones, metas y planes de acción institucionales, buscando siempre el mejoramiento en el servicio público a la Ciudadanía.

Este mecanismo pertenece a los servidores, ya que además de calificar el desempeño laboral individual, es un instrumento que les permite acreditar el mérito para acceder y permanecer en el empleo público, hacer valer sus contribuciones individuales a la Entidad, evidenciar las necesidades de capacitación, proponer acciones de mejora, y acceder al programa de incentivos laborales que oferta la entidad, todo esto en beneficio del servidor y por tanto de la Entidad misma.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la registraduría nacional del Estado civil tiene como objetivo fortalecer el recurso humano para llegar a la excelencia en la gestión y el servicio público por lo que en la unión del Consejo Superior de carrera establecido en el artículo 125 constitucional y en la ley 1350 del 2009 se llega a un

acuerdo llama Acuerdo número 001 de 2018, en el cual se emplea el sistema de Evaluación del desempeño laboral para los diferentes funcionarios.

8. RELACIONAR LOS COMPONENTES DEL CLIMA LABORAL QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL, DE LOS SERVIDORES DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL.

La medición de clima laboral y desempeño en una entidad pública como la Registraduría Nacional del Estado Civil, no es una tarea fácil. Esta se caracteriza por ser una entidad altamente politizada y con máximo grado de clientelismo político debido a que dirige y controla el sistema electoral, por tanto se le impuso un régimen especial al que se le exime de vincular a sus funcionarios mediante concursos de méritos y la regla general son los contratistas y supernumerarios, es decir, cargos que dependen exclusivamente de recomendación política, por tanto la medición del desempeño laboral es prácticamente nula o muy subjetiva, lo que hace que el clima laboral dependa del vaivén de estas circunstancias particulares.

Para el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el clima laboral se debe medir en cada entidad por lo menos cada dos años, donde las entidades por medio de un diagnóstico deberá definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención. Estas son las variables que las empresas deben tener en cuenta para el diagnóstico e intervención en el clima laboral de la entidad, para poder definir estrategias claras y efectivas sobre este:

Orientación organizacional:

Claridad de los servidores públicos sobre la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de una entidad, y de la manera como se desarrollan la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y la dotación de recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor.

Administración del Talento Humano:

Nivel de percepción de los servidores públicos sobre los procesos organizacionales orientados a una adecuada ubicación de éstos en sus respectivos cargos y a su capacitación, bienestar y satisfacción, con el objetivo de favorecer su crecimiento personal y profesional.

Estilo de dirección:

Conocimientos y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones del área. Rasgos y métodos personales para guiar a individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo.

Comunicación e integración:

Es el intercambio retroalimentador de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas a través de signos orales, escritos o mímicos, que fluyen en dirección horizontal y vertical en las entidades, orientado a fortalecer la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad.

Trabajo en grupo:

Es el realizado por un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente y aportando habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables.

Capacidad profesional:

Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los funcionarios, que, en forma integrada, constituyen lo

requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buenos aportes en el cargo que desempeñan.

Medio ambiente físico:

Condiciones físicas que rodean el trabajo (iluminación, ventilación, estímulos visuales y auditivos, aseo, orden, seguridad, mantenimiento locativo) y que, en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos (Función Pública , 2020).

El Ministerio de Trabajo expidió el 22 de julio de 2019 la Resolución 24042 de 2019 dónde están registrados los patrones para evaluación y las diferentes guías que nos permitirán identificar evaluar monitorear e intervenir aquellos factores psicosociales en las empresas que deben ser totalmente obligatorios en su lineamiento, la norma de riesgo psicosocial debe ser aplicada a empleadores públicos y privados, trabajadores dependientes e independientes, contratantes bajo modalidad de contrato civil, administrativo, o comercial también, las organizaciones de economía solidaria y cooperativa, empresas de servicios temporales (outsourcing), agremiaciones y asociaciones independientes, trabajadores en misión, Policía Nacional para trabajadores no uniformados, el Ejército Nacional en su personal civil y estudiantes afiliados al SGRL.

El mencionado acto administrativo, decreta que:

Artículo 2. **Ámbito de aplicación.** La presente Resolución se aplica a todos los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral, a los estudiantes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales, a los trabajadores en misión, a la Policía Nacional en lo que

corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares.

Artículo 3. Periodicidad de la Evaluación. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial debe realizarse de forma periódica, de acuerdo con el nivel de riesgo de las empresas.

Las empresas en las cuales se ha identificado un nivel de factores psicosociales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo, deben realizar la evaluación de forma anual, enmarcado dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosociales (El Ministerio del Trabajo, 2019)

Según lo anterior los instrumentos de la batería para la evaluación del riesgo sicosocial son nuevo lesiones periódicas que evalúan los factores del riesgo los cuales pueden ser: cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés y ficha de datos generales, sociodemográficos y ocupacionales (Ministerio del Trabajo, 2019)

Riesgo Social (2019) Encontramos diferentes protocolos a los cuales las entidades deben acudir:

➤ **Protocolos de sector administración pública**

“Este protocolo sirve para orientar a los profesionales y las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo de las instituciones públicas, respecto de la intervención de los factores psicosociales prioritarios” (SafetYa, 2019).

9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La Registraduría Nacional del Estado Civil, nos habla acerca de la ejecución del programa de bienestar el cual es un proceso constante que busca la participación de todos sus servidores con el objetivo de crear, mantener y mejorar las diferentes condiciones que sean en beneficio del desarrollo de los empleadores o servidores públicos con el fin de mejorar su calidad de vida y el de su familia, buscando de esta manera aumentar los niveles de eficiencia, satisfacción, junto con el logro de los propósitos de las entidades estatales.

El bienestar de los integrantes suele ser tratado y medido a partir de la Gerencia del Talento Humano la cual está orientada al desarrollo integral de los servidores ya que este factor humano es clave para la organización y para que todos los objetivos se lleven a cabo. Es por eso que la contribución en las políticas de esta dependencia nos da una guía para hacerlo correctamente brindando la atención necesaria a los colaboradores que hacen parte esencial de la entidad.

De acuerdo con las evidencias del Informe de Gestión, la Registraduría ejecutó anualmente el programa de Bienestar Social el cual contó con 18 actividades programadas y 5 actividades que se tenía en cuenta como un valor agregado y la meta de su cumplimiento fue el 100%. En las 5 actividades de valor agregado encontramos la celebración del día del amor y la amistad, un cine foro, Halloween, feria navideña y novena de aguinaldos, sin embargo, el programa tuvo algunos elementos claves como lo fueron protección y servicios sociales en donde hay necesidades de recreación cultura y educación, también se tiene un beneficio educativo que se estableció para el reconocimiento y pago para aquellos servidores que están en pregrado y posgrado, además de la dotación correspondiente que se realizó por medio de un contrato entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y Sodexo Servicios de Beneficios e Incentivos Colombia S.A, y la calidad laboral desarrollando diferentes actividades para la percepción en el clima laboral estimulando y reconociendo fechas especiales y conmemorativos que motive para el rendimiento de cada uno en su trabajo.

Fechas especiales como el día Internacional de la mujer, el día del hombre, día de la secretaria, día del conductor, olimpiadas nacionales, torneos deportivos (juegos internos), el día de la familia, vacaciones recreativas, seminario pre pensionados, años de servicio y día de la registraduría.

Medición del clima organizacional

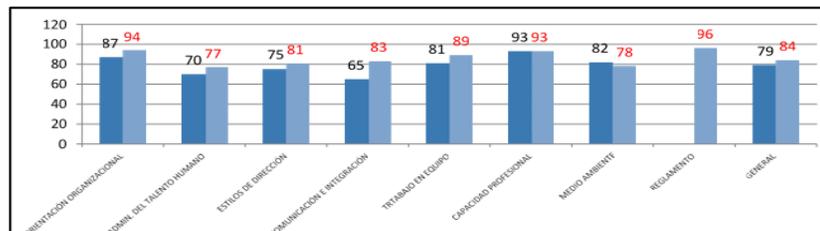
La medición del clima organizacional se realizó por medio de 2076 servidores que se distribuyen entre un nivel central y desconcentrado, esta medición se realizó por la Caja de Compensación Familiar Compensar y de la Gerencia de Talento Humano, que era quien estaba encargada de este proceso. Se midieron variables como orientación organizacional, estilo de dirección, integración, comunicación, trabajo en equipo, medio ambiente físico, reglamento, capacidad profesional y administración.

Resultado del Informe de Gestión 2016 – 2018:

Los resultados de evaluación del clima organizacional fueron los siguientes en una comparación entre los años 2016 y 2018, entre los cuales se nota una gran satisfacción en comparación con el año 2016, sin embargo, en el año 2018 se evidencia menor satisfacción con respecto al clima ambiental físico: (Registraduría Nacional)

Figura 3

Clima ambiente físico

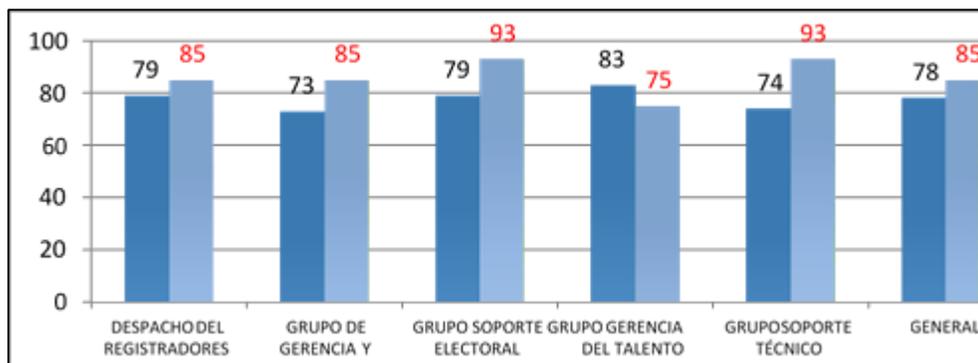


Nota. La figura muestra el comparativo de los años 2016 -2018 entre dependencias frente al clima laboral. Tomado del Informe de Ejecución del Programa de Bienestar de la Registraduría Nacional del Estado Civil, 2018

La figura 3 nos muestra una comparación entre los años 2016 y el 2018 del clima laboral, evidenciando un incremento en las diferentes variables dónde podemos encontrar la orientación organizacional con una orden variación de 87% al 94%, la administración del talento humano incremento del 70% al 77%, los estilos en las dirección aumento del 75% al 81%, la comunicación e integración pasó del 65% al 83%, el trabajo en equipo mejoró considerablemente del 81% al 89%, capacidad profesional se mantuvo en el mismo rango, el medio ambiente pasó del 82% al 78% el reglamento se evalúa solo en el 2018 y obtuvo un resultado del 96% y para finalizar tenemos el ámbito general que se evaluó entre el 79% al 84% también con un incremento satisfactorio.

Figura 4

Tabla Comparativa 2016 - 2018

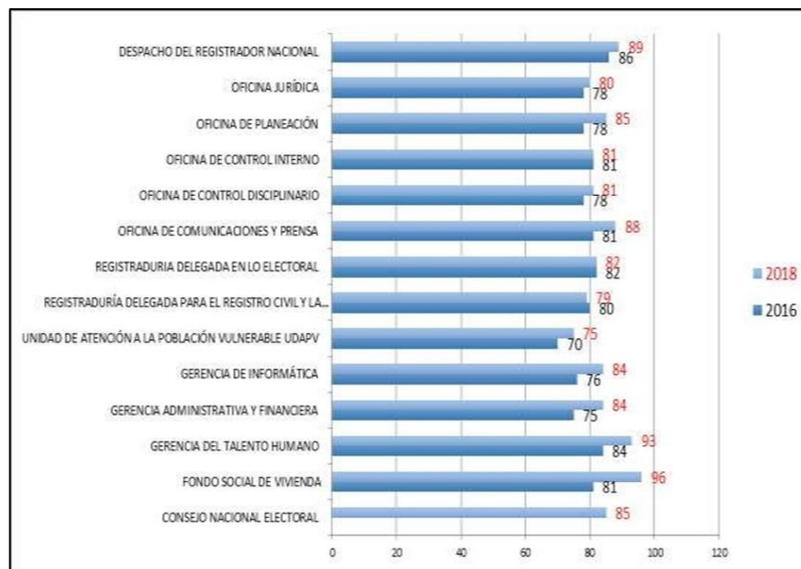


Nota. La figura muestra el comparativo del clima laboral años 2016 -2018 entre dependencias. Tomado del Informe de Ejecución del Programa de Bienestar de la Registraduría Nacional del Estado Civil, 2018

En la figura 4 se puede apreciar el comparativo entre las dependencias en los que se tomaron en cuenta las encuestas al Despacho de los registradores el grupo de gerencia, grupo de soporte electoral, grupo de gerencia del talento, grupo de soporte técnico y en general.

Figura 5

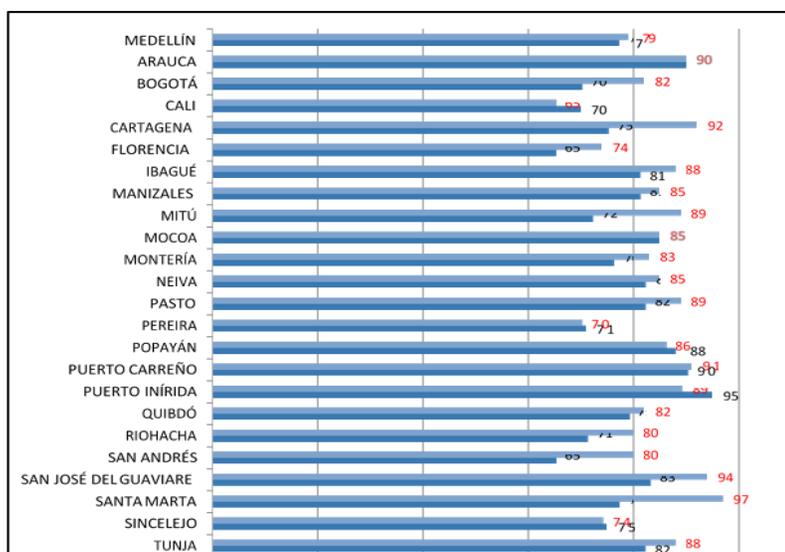
Ambiente Físico



Nota. En la figura se muestra la percepción del ambiente físico. Tomado del Informe de Ejecución del Programa de Bienestar de la Registraduría Nacional del Estado Civil, 2018

Figura 6

Ciudades de estudio



Nota. La figura evidencia el comparativo 2016 -2018, por ciudades.

Tomado del Informe de Ejecución del Programa de Bienestar, 2018

En las Figuras 5 y 6 se evidencia que la encuesta se realizó en 24 ciudades gran cantidad de ellos tuvieron una participación más alta en el 2018 que en el 2016 y la satisfacción fue superior debido a las diferentes medidas que se han acoplado año tras año.

Para el año 2019, la Registraduría Nacional del Estado Civil, dando cumplimiento a la ejecución del Programa de Bienestar, contempla en el punto 10.2 lo relacionado con la *Calidad de Vida laboral*, en donde se destacan actividades que denotan una optima percepción por parte de los servidores frente al tema del clima laboral, a través de programa de estímulos, celebración de fechas especiales, de igual manera se llevaron a cabo eventos direccionados a mejorar la calidad de vida y la motivación para el incremento del beneficio laboral. (Registraduría Nacional)

De lo anterior, se destacan el desarrollo de actividades como: Día de la mujer, reconocimiento de Beneficio Educativo, entrega de dotaciones, celebración del día de la

secretaria, celebración del día del niño, caminatas, olimpiadas (internas), celebración del día de la familia.

En las siguientes gráficas se aprecian de manera detalla el nivel de participación de los servidores en cada una de las Delegaciones Departamentales:

Figura 7

Consolidado de actividades de bienestar realizadas por Departamentos

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO ACTIVIDADES DE BIENESTAR DELEGACIONES 2019						
DELEGACION	Cumpleaños y varios	Día de la Mujer	Día del Hombre	Beneficio Educativo servidores	Dotaciones Cuatrimestres	Día de la Secretaria
Amazonas	40	0	0	0	1	0
Antioquia	170	50	50	0	4	10
Arauca	75	15	15	0	1	15
Atlántico	0	0	0	0	3	0
Bolívar	222	30	31	1	3	0
Boyacá	245	25	30	0	1	0
Caldas	283	27	33	0	2	0
Caquetá	30	0	0	0	1	0
Casanare	85	20	20	0	1	0
Cauca	110	90	20	0	1	0
Cesar	25	0	0	0	1	0
Choco	64	0	0	0	1	0
Córdoba	14	37	0	0	1	0
Guainía	32	8	4	0	1	1
Guajira	11	0	0	0	1	0
Guaviare	22	6	7	0	1	16
Huila	95	0	0	0	1	0
Magdalena	291	22	0	0	2	0
Meta	44	0	0	0	1	0
Nariño	63	0	0	1	2	0
Norte de Santander	70	23	23	0	2	0
Putumayo	107	14	13	0	1	14
Quindío	30	0	0	0	1	0
Risaralda	130	30	0	1	2	0
San Andrés	8	0	0	0	2	0
Santander	78	0	0	0	2	0
Sucre	0	0	0	0	1	0
Tolima	193	0	0	0	2	0
Valle del Cauca	79	23	24	0	3	4
Vaupés	35	9	8	0	1	0
Vichada	41	0	0	0	1	0
TOTAL	2693	429	278	3	48	60

Nota. La figura muestra el consolidado de las actividades de bienestar por Departamentos. Tomado del Informe de Ejecución Programa de Bienestar, 2019

Figura 8.*Consolidado de actividades de bienestar realizadas por Departamentos*

DELEGACION	Día del Niño	Día de la Madre	Día del Padre e Integraciones	Caminatas, charlas y Deportes	Olimpiadas	Día de la Familia
Amazonas	0	0	17	50	0	30
Antioquia	0	70	70	0	18	50
Arauca	11	0	15	30	18	25
Atlántico	0	0	0	60	15	120
Bolívar	80	40	30	20	9	0
Boyacá	0	0	0	180	18	80
Caldas	0	26	29	50	17	70
Caquetá	0	0	0	0	18	0
Casanare	0	0	0	50	9	0
Cauca	0	90	0	46	18	120
Cesar	0	0	0	55	18	0
Choco	0	0	20	94	18	50
Córdoba	0	0	0	0	0	50
Guainía	0	8	4	50	0	39
Guajira	0	0	29	0	0	50
Guaviare	0	0	0	38	0	50
Huila	0	0	0	99	18	122
Magdalena	0	0	0	35	9	60
Meta	0	0	0	0	18	60
Nariño	0	0	0	0	18	63
Norte de Santander	0	17	16	180	9	53
Putumayo	0	0	0	29	15	0
Quindío	0	0	0	0	0	0
Risaralda	0	20	19	105	18	60
San Andrés	0	0	11	14	0	0
Santander	0	0	0	68	18	100
Sucre	0	0	0	0	18	0
Tolima	0	35	70	110	18	83
Valle del Cauca	0	27	66	100	18	150
Vaupés	15	10	10	9	0	21
Vichada	0	0	0	19	7	30
TOTAL	106	343	406	1441	360	1536

Nota. La figura muestra el consolidado de las actividades de bienestar por Departamentos. Tomado del Informe de Ejecución Programa de Bienestar, 2019

Figura 9.*Consolidado de actividades de bienestar realizadas por Departamentos*

DELEGACION	Día del Amor y de la Amistad	Día del Niño/Halloween	Años de Servicio	Día de la Registraduría	TOTAL
Amazonas	15	0	0	19	174
Antioquia	100	0	40	329	969
Arauca	25	25	6	41	319
Atlántico	0	0	14	151	369
Bolívar	52	0	14	202	740
Boyacá	0	0	20	474	1075
Caldas	0	0	13	150	704
Caquetá	0	0	5	38	94
Casanare	30	0	1	67	286
Cauca	0	0	17	154	668
Cesar	53	0	3	108	265
Choco	0	0	3	94	346
Córdoba	0	0	3	62	189
Guainía	0	0	2	72	173
Guajira	0	0	6	72	171
Guaviare	21	0	1	98	262
Huila	23	0	12	133	505
Magdalena	0	0	5	165	591
Meta	33	0	2	118	278
Nariño	0	0	14	105	271
Norte de Santander	30	0	8	153	588
Putumayo	0	0	6	142	343
Quindío	0	0	7	23	63
Risaralda	0	0	9	114	511
San Andrés	0	0	2	19	57
Santander	0	0	26	190	486
Sucre	0	0	7	13	41
Tolima	0	0	15	202	731
Valle del Cauca	0	0	37	308	845
Vaupés	0	0	2	90	212
Vichada	0	0	1	70	171
TOTAL	382	25	301	3996	12497

Nota. La figura muestra el consolidado de las actividades de bienestar por Departamentos. Tomado del Informe de Ejecución Programa de Bienestar, 2019

En las figuras presentadas 7, 8 y 9, se puede evidenciar el nivel de participación de los servidores frente a las diferentes actividades realizadas a través del Programa de Bienestar Social, las cuales están encaminadas al fortalecimiento integral de los servidores, buscando el mejoramiento de su nivel de vida y el de su grupo familiar, lo redonda en la calidad de vida laboral, con un total de 12.497 servidores, que corresponde a un porcentaje alto teniendo en cuenta la cantidad de funcionarios vinculados al momento de la realización de los eventos para el año 2019.

CONCLUSIONES

El clima laboral cuenta con componentes claves que impactan el aumento en la productividad laboral dentro de los cuales se encuentran: el ambiente físico comprendido como el espacio interno o externo, las características estructurales como el tamaño de la organización, ambiente social definido como el manejo de los conflictos, la comunicación y el trabajo en equipo, las características personales de cada uno de los servidores que van desde aptitudes, actitudes, experiencia y motivaciones, que le permiten tener un manejo adecuado al momento de relacionarse con el cliente interno y/o externo, así mismo, se destaca el comportamiento organizacional encontrando aspectos claves como la productividad, satisfacción y eficiencia.

El componente político incide directamente debido a la polarización y conflicto de intereses generando un clima laboral inapropiado dentro de la organización, al no tener en cuenta la igualdad de condiciones a los servidores que se encuentran vinculados desde tiempo atrás.

Otro componente que influye es el tipo de vinculación, dado que la gran mayoría de los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil son provisionales, libre nombramiento y supernumerarios, lo que genera rotación en el personal lo cual afecta los procesos, al tener que capacitar nuevamente al personal que ingresa por primera vez.

La medición de clima laboral en las entidades públicas en Colombia no pasa de ser un simple formalismo, al cual se deben acoger las organizaciones de acuerdo con sugerido por estamentos como el DAFP, y que si bien puede diagnosticar objetiva y subjetivamente por profesionales independientes y sugerir las medidas a tomar; la iniciativa y decisiones para corregirlos depende netamente del nivel directivo, es decir, un aspecto político el cual las soluciones riñen con sus intereses personales y particulares para favorecer una minoría.

En la actual administración se observa la implementación de planes, programas y objetivos institucionales acorde con las necesidades del país (Plan Estratégico 2019-2023), de los cambios tecnológicos y de la estructura organizacional, por ello su interés por la modernización de la entidad, preparando de esta manera al talento humano para la Registraduría del Siglo XXI, posicionándola como una entidad a la vanguardia en el sector de las instituciones públicas.

Los servidores son un factor fundamental dentro de la organización, esto implica su participación en los diferentes procesos y actividades que se realicen, ya que de su percepción e inclusión se obtendrá un clima laboral que beneficie a todos que hacen parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Que la vinculación se llevara a cabo por concurso de méritos, fortaleciendo de esta forma el desarrollo profesional y que existiera un adecuado reconocimiento para aquellos funcionarios que tienen mayor antigüedad en la entidad, generando mayor motivación en sus colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Bizneo. (2021). *Qué es la evaluación del desempeño*. 2021, de bizneo Sitio web: <https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/>
- BOTERO, P., & GUTIERREZ, L. F. (s.f.). *BOTERO, Paola; GUTIÉRREZ Luisa F y FAYAD, Oriana S. Revisión Literaria Sobre el Clima Organizacional en Empresas Públicas. Trabajo de grado Universida* Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17573>. Obtenido de BOTERO, Paola; GUTIÉRREZ Luisa F y FAYAD, Oriana S. Revisión Literaria Sobre el Clima Organizacional en Empresas Públicas. Trabajo de grado Univ <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17573>
- BOTERO, P., & GUTIERREZ, L. y. (s.f.). <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16206/Pe%C3%B1a%20Salas%20Emilcer%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16206/Pe%C3%B1a%20Salas%20Emilcer%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Congreso de la República. (2007). *Ley 1150 de 2007 Julio 16 de 2007*. 2021, de Colombia Compra Eficiente Sitio web: <https://sintesis.colombiacompra.gov.co/normatividad/documento/14017>
- Compilación de la Legislación Aplicable al Distrito Capital :: Régimen Legal de Bogotá. (n.d.). Retrieved April 21, 2021, from Gov.co website: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=25678>
- Factum. (2015, October 1). INFLUENCIA SOCIAL. Retrieved April 23, 2021, from Factum.com website: <https://www.factum.com/influencia-social/>
- Gómez, L. (2013). *El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. 2021, de Universidad de Murcia Sitio web: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

Ley 1437 de 2011 - EVA - Función Pública. (n.d.). Retrieved April 21, 2021, from Gov.co website:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>

Registraduría Nacional del Estado Civil (2018). Ejecución programa de bienestar social. Retrieved April 25, 2021, from Gov.co website: https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/informe_de_ejecucion_programa_de_bienestar_social-2018.pdf

Registraduría Nacional del Estado Civil (2019). Ejecución programa de bienestar social. Retrieved April 25, 2021, from Gov.co website: https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/ejecucion_programa_de_bienestar_social_2019.pdf

Registraduría Nacional del Estado Civil, R. N. (s.f.). Obtenido de <https://www.registraduria.gov.co/-Historia-de-la-Registraduria,2349-.html#:~:text=Historia%20de%20la%20Registradur%C3%ADa,-Inicio&text=Los%20or%C3%ADgenes%20de%20la%20Registradur%C3%ADa,funciones%20relacionadas%20con%20la%20cedulaci%C3%B3n.:https://www.registraduria.gov.co/-Historia-de-la-Registraduria,2349-.html#:~:text=Historia%20de%20la%20Registradur%C3%ADa,-Inicio&text=Los%20or%C3%ADgenes%20de%20la%20Registradur%C3%ADa,funciones%20relacionadas%20con%20la%20cedulaci%C3%B3n.>

Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1010*. Bogotá.

Constitución Política de Colombia. Art. 266. (s.f.).

Furag. (2021). *Servidores públicos del Orden Nacional comienzan período de declaración de bienes y rentas en el SIGEP*. 2021, de Función Pública Sitio web: <https://www.funcionpublica.gov.co/>

García Rubiano M. & Forero Aponte. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá -

Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 80 - 83.
doi:10.14718/ACP.2016.19.1.5ART 4

Registraduría Nacional del Estado Civil . (2021). *La Entidad* . 2021, de Registraduría Nacional del Estado Civil Sitio web: <https://www.registraduria.gov.co/-La-entidad-.html>

ROBBONS, S. (1993). *Comportamiento organizacional. /Conceptos, Controversias y aplicaciones*. Mexico: Ed. Prentice Hall, 735 pp.

Romero, J., & MATAMOROS, S. &. ((2013)). Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica. *bdigital Portal de Revista Un/*
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40572/42397>, Vol. 23, Núm. 50.

Rueda, I., & ACOSTA Byron, C. F. (2018). El cambio Organizacional y su Gestión Estrategica / Strategic management and organizational change. *Revista Espacios*, 17 - Vol. 39 (N° 44).

Sandoval, J. L. (2014). Estudios Gerenciales / Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *ScienceDirect*, Volume 30, Issue 131, Pages 162 - 171 / <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001156>.

Vega, D. A. (2006). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional*. Bogotá.

¿QUÉ ES Y CUÁLES SON LAS MODALIDADES? - Secretaría Distrital de Ambiente. (n.d.). Retrieved April 21, 2021, from Gov.co website: <http://ambientebogota.gov.co/web/intranet/23>

GLOSARIO

Acoso Laboral: de acuerdo con la Ley 1010 del 2016, es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este. En el contexto del inciso primero, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales: maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento, inequidad y desprotección laboral (Ambiente, 2006)

Clima Laboral: es el ambiente que se respira en el medio en el que los servidores llevan a cabo sus distintas labores. Un concepto que se encuentra condicionado por factores propios de la percepción y características de los empleados, pero también por las acciones de la empresa. El término, además, se refiere al estado de ánimo de los miembros de una organización y de cómo este influye en los resultados de negocio (Bizneo, 2021).

Desempeño Profesional: el enfoque sobre el desempeño profesional se rige por la calidad del servicio o de la elaboración del trabajo que brinda el trabajador diariamente para la compañía con la que tiene un contrato. Aquí entran en juego todas las competencias profesionales, habilidades, hasta sus habilidades interpersonales, que tienen incidencia directa en los resultados de la organización por lo que el desempeño de cada empleado es clave y su actitud, experiencia y conocimiento debe dirigirse a nuestro objetivo final.

Influencia: es un proceso psicológico social en el que una o varias personas influyen en el comportamiento, actitud, sentimientos, opinión y/o actitudes de los demás. En este proceso se tienen en cuenta factores como la persuasión, la conformidad social, la aceptación y la obediencia sociales (Facthum, 2015).

Organización: es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. (Organización, s.f.)

Servidor Público: en Colombia en término legal comprende a todas las personas naturales que tienen una relación laboral con el Estado, y trabajan a su servicio para efectos de asegurar el cumplimiento de sus fines constitucionales (Social, Ministerio de Protección Social, 2011)

Talento Humano: el talento humano de una empresa es considerado la pieza clave para lograr los objetivos de esta. Quiero señalar que ese talento debe estar comprometido y motivado para llegar al éxito. Implementar técnicas de motivación y así lograr que los servidores se comprometan con las políticas, los objetivos de la empresa. (EOI, 2013)

Evaluación del desempeño: la valoración del desempeño es un sistema que mide de forma objetiva e integral una conducta de competencias rendimiento profesional y productiva que establece cómo es la persona o el trabajador que hace y que logra con ello se mide el cumplimiento de las expectativas y los objetivos que se tiene tanto a nivel individual como a nivel organizacional todo esto incluye aspectos como habilidades, relaciones con compañeros, responsabilidad, aptitudes, entre otras.

ANEXOS

ANEXO 1

EJECUCIÓN PROGRAMA DE BIENESTAR - INFORMES DE GESTIÓN AÑOS 2018 Y
2019

ANEXO 2
PLAN ESTRATÉGICO 2019-2023

ANEXO 3 RECOMENDACIONES

La evaluación del desempeño laboral de sus funcionarios, deben responder a criterios eminentemente objetivos y verificables, mediante resultados concretos, dependientes de metas igualmente concretas y debe aplicar a todos los servidores bajo el principio de igualdad.

Indiscutiblemente el clima laboral adecuado impacta directamente sobre el ambiente de los colaboradores, donde se resalta el estilo dirección que se tiene en la organización, el cual debe ejercerse de manera adecuada en pro de mejorar los resultados al ser una entidad con el alto compromiso con el país.

Es importante que las entidades del sector público, y en especial para la Registraduría Nacional del Estado Civil, se tomen medidas que beneficien la vinculación del personal de con carácter permanente, toda vez que esto conllevará a un mayor sentido de pertenencia, identidad con la misma.

Por otra parte, la organización de mantener las condiciones necesarias para que aspectos relevantes para que exista un clima laboral armónico, el cual está asociado a las actividades que se desarrollan a través de los planes y programas institucionales, esto sin lugar a dudas, incide de manera positiva en la calidad de vida de sus servidores.

De acuerdo con la ejecución del Programa de Bienestar, y con base en los datos estadísticos que se pueden apreciar en sus resultados, es evidente que se deben reforzar aquellos aspectos como el medio ambiente físico, trabajo en equipo, con el fin de mejorar el bien-estar de la entidad: Menos ausentismo laboral y mayor satisfacción por parte de los servidores.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es el liderazgo, ya que permite el fortalecimiento y aprovechamiento de las competencias de los colaboradores con mayor

auge en las entidades del estado, lo que permite de esta manera alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, que involucren el talento humano.

Es relevante que la entidad tenga en cuenta y aborde un aspecto como lo es el tema del acoso laboral, el cual incide de manera directa en el clima laboral de la organización, como bien lo señala la Ley 1010 de 2006 ... *“la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente de la empresa”*. Esto con base en los resultados del Programa de Bienestar, ya que no se incluye y podría ser analizado y tabulado dentro del mismo.