

EE4-01206

ES. 2

Carta Administrativa



Dirección: carrera 6a No. 12-64 Oficina 704 Teléfono 340037 BOGOTÁ COLOMBIA S.A.

Tarifa Postal Reducida 214 de la Administración Postal Nacional

Licencia 1.043 Noviembre de 1.969 Ministerio de Gobierno

Marzo de 1971

PAGINAS

NUMERO

FACTORES DEL COMPORTAMIENTO QUE INTERVIENEN EN LA RELACION:

FUNCIONARIO QUE ATIENDE EL PUBLICO Y PERSONAS QUE HACEN USO DEL SERVICIO

El ser humano está en continua interrelación con el medio ambiente; se halla forzado a luchar — contra las dificultades, a utilizar sus conocimientos y experiencias anteriores y en general a reaccionar ante una serie de estímulos.

El modo como el individuo responde ante los estímulos, depende por un lado del estímulo mismo y por otro del individuo que responde. Puede darse el caso de comportamientos iguales ante estímulos diferentes o comportamientos diferentes ante estímulos iguales.

El comportamiento humano es pues muy complejo, sobre él influyen constantemente numerosos — factores, tanto internos como externos. Si queremos tener una idea de las características y determinantes de nuestro propio comportamiento y de el de los demás, debemos conocer los factores — que influyen sobre él, razón por la cual "CARTA ADMINISTRATIVA" presenta este tema en el número de este mes.

CARACTERISTICAS GENERALES:

Las personas equilibradas tienen modos generales que las distinguen de sus semejantes al ponerse en contacto con el medio ambiente, poseyendo en mayor o menor grado las siguientes características: Autoconocimiento, autoestima, sentimientos de seguridad, capacidad para aceptar y dar afecto, satisfacción de los deseos corporales, capacidad para ser productivo y feliz y ausencia de tensión e hipersensibilidad.

AUTOCONOCIMIENTO:

La persona equilibrada tiene cierta conciencia de sus propios motivos, deseos, ambiciones, sentimientos, etc. El conocimiento de sí mismo implica que el individuo comprende por qué se comporta de la manera que lo hace y por qué tiene determinados sentimientos hacia las personas o los sucesos que se presentan en su vida. Naturalmente, nunca llegará a comprender todo lo que se refiere a sí misma, pero sí se puede

de afirmar que posee mayor comprensión de su conducta y sentimientos que un individuo que está un tanto desequilibrado.

AUTOESTIMA:

La autoestima consiste en el conocimiento que una persona tiene acerca de sí misma y de su capacidad para funcionar eficazmente en la sociedad. La persona bien ajustada, no se desprecia a sí misma, sino que se siente capaz e igual a otros para enfrentarse con la mayor parte de las situaciones que se originan en la vida diaria.

SENTIMIENTO DE SEGURIDAD:

Se manifiesta porque el individuo se siente tranquilo en compañía de otras personas y reacciona con espontaneidad y libertad de acción en las diversas situaciones sociales.

CAPACIDAD PARA ESTABLECER RELACIONES

SATISFACTORIAS CON OTRAS PERSONAS:

Quiere decir que el individuo tiene alguna sensibilidad en lo que se refiere a las necesidades y sentimientos de los demás. Puede vivir los sentimientos de los otros y sostener estas relaciones recíprocamente.

SATISFACCION DE LOS DESEOS CORPORALES -

LES:

La persona equilibrada tiene actitudes normales hacia las funciones corporales, puede aceptar

estas funciones sin estar preocupado por ellas. Las perturbaciones de las actitudes hacia diversas funciones corporales son con frecuencia características del individuo mal ajustado.

CAPACIDAD PARA SER PRODUCTIVO Y FELIZ:

La persona mentalmente saludable, generalmente es feliz. Es capaz de emplear su capacidad, ya sea escasa o amplia, en una actividad productiva, ya se trate de trabajo físico o de sus relaciones con otras personas. El individuo bien ajustado no sufre de ansiedad y de tensión, por lo tanto no es hipersensible como las personas mal equilibradas que pueden reaccionar de manera excesiva a los halagos por una parte y sentirse completamente trastornados y perturbados por las menores molestias y frustraciones.

En general sabemos que las personas desarrollan una serie de disposiciones duraderas a responder ante otras personas o situaciones, de una manera característica, así por ejemplo un individuo puede considerar a sus compañeros de trabajo como enemigos potenciales y ser variable y susceptible en el trato con ellos, mientras otro en el mismo grupo puede ser amable y franco considerándolos a todos como sus amigos.

Es, pues, importante saber que la conducta de los individuos se halla en gran parte determinada por sus actitudes que son sistemas preestablecidos más o menos duraderos de pensar, sentir y actuar.

En la actividad de atender al público entran en juego tanto las actitudes y características de las personas que hacen uso del servicio como las del empleado que las atiende. Trataremos a continuación por separado los diferentes factores. Ellos permiten a la persona:

- Conocerse mejor a sí misma;
- Conocer mejor a los demás, y
- Conocer su integración en el grupo.

FACTORES QUE AFECTAN EL COMPORTAMIENTO DE LA PERSONA QUE ACUDE EN BUSCA DEL SERVICIO:

Para tratar de entender el comportamiento de los individuos que acuden a las entidades en busca de los servicios que allí se prestan, debemos tener siempre en cuenta los siguientes aspectos:

1- LAS ACTITUDES DE LAS PERSONAS DE TERMINADAS POR LA NATURALEZA DEL SERVICIO AL CUAL ACUDEN:

Qué espera el individuo de la entidad, por qué acude a ella, y para qué? Todos estos son factores determinantes de la actitud con que la persona solicita el servicio y espera recibirlo. Así quien va a pagar los impuestos tendrá un comportamiento muy diferente al de quien hace las diligencias para reclamar su cesantía. En el primer caso, el individuo está dando algo de sí muypreciado, como es el dinero y por consiguiente su nivel de tolerancia y paciencia es mínimo. En el segundo caso, su actitud será más tolerante ante el temor de que su impaciencia prolongue la espera, inclusive procurará desarrollar otros mecanismos como la intriga y el soborno.

2- LA IMAGEN QUE TENGA DE LA ENTIDAD A LA CUAL ACUDE:

Esta imagen va a estar íntimamente ligada a:

a) Los contactos anteriores con empleados de la misma entidad o que se puedan relacionar con ella: bien sabido es que la imagen del organismo se refleja a través del comportamiento de los empleados, en ocasiones este comportamiento puede dar la impresión errónea de fallas en el funcionamiento y la estructura de la entidad, por

lo tanto experiencias previas predisponen a un estado de ánimo sobre la forma en que se solicita un servicio y el modo como se espera recibirlo. Con frecuencia oímos comentarios tales como "voy allá porque me toca, pero seguramente pasará como la otra vez cuando después de esperar dos horas no me atendieron porque me hacía falta no sé qué".

b) El aspecto físico e implementación material de que goce o carezca la entidad: las oficinas desaseadas donde reina el desorden generan actitudes negativas muy diferentes a aquellas donde los empleados han creado un ambiente agradable, aunque carezcan de ciertas dotaciones. Además del aspecto físico de la oficina, es de imprescindible importancia la presentación personal y cortesía de los funcionarios, determinantes éstos que condicionan la opinión sobre la calidad de los servicios que allí se presten.

c) La organización del trabajo: generalmente quien va en busca de un servicio, se da cuenta fácilmente de si hay pasos inútiles, si el servicio se estableció pensando en el usuario, en la rapidez y eficacia de las tramitaciones o si sencillamente esto es algo de lo cual nadie se ha preocupado.

3- FACTORES PERSONALES

Edad: La sociedad sugiere determinados patrones de conducta a seguir de acuerdo con la edad de las personas las cuales a su vez esperan recibir cierto tipo de tratamiento. En nuestra cultura, por ejemplo los ancianos exigen mayor consideración que los jóvenes.

Sexo: Culturalmente se fijan y esperan conductas diferentes según el sexo así por ejemplo se cree y espera que las mujeres tengan ademanes más suaves y finos que los hombres.

Estado físico: Los individuos con limitaciones físicas o fisiológicas condicionan generalmente su estado de ánimo a la restricción que sufren, desarrollando actitudes diferentes. De aquí concluimos que la atención al público en entidades de asistencia médica requiere caracteres muy especiales sin olvidar que también esta clase de personas acuden a servicios comunes esperando consideración y ayuda. Es el caso de una mujer en avanzado estado de gravidez que espera y requiere un tratamiento especial en el hecho de guardar un "cola".

Nivel social, económico y jerárquico:

Algunos usuarios de los servicios esperan que el empleado les reconozca su posición o prestigio tratándolos de acuerdo con los títulos y honores correspondientes. Pero por otra parte al público en general no le agrada que se haga ninguna clase de discriminación, su deseo es que a todo el mundo se le atienda igualmente bien. Aquí entra en juego la inteligencia social de la persona para que pueda manejar con acierto esta doble situación.

Nivel Educativo: En nuestro medio existen grandes diferencias en cuanto a nivel educativo y éste está en relación directa con la cantidad de información que una persona puede recibir en un momento dado. Por ejemplo, una persona que haya hecho cuatro o cinco años de educación media puede fácilmente captar la información "Usted debe traer el 10% de

su sueldo en estampillas", mientras que una que escasamente sabe leer y escribir no va a entender dicha instrucción.

Lugar de

procedencia: Las personas manejan más fácilmente el ambiente en el cual han nacido o vivido por mucho tiempo que aquel que les es extraño. Esto se manifiesta claramente en el hecho de poder dar o recibir información la cual en ocasiones está interferida por las diferencias en dicción, el acento o significado regional de las palabras. También sabemos que hay determinados tipos de comportamientos según la región que a su vez provocan ciertas actitudes positivas o negativas.

Hemos enumerado hasta ahora algunos de los factores que pueden incidir en el comportamiento de la persona que acude a los servicios que prestan las entidades, en ningún momento esa enumeración ha sido exhaustiva, pues como lo habíamos dicho al comienzo, el comportamiento humano es muy complejo; cada persona es un mundo con características especiales y por lo tanto el estudio y comprensión de ese comportamiento es labor bastante delicada que no se agota nunca.

Ahora bien, recordemos que en la actividad de atender al público no sólo entran en juego los factores de la persona atendida sino también - y en gran medida - los del empleado que realiza esta labor de enlace entre el individuo y la entidad. Es precisamente el funcionario quien representa el organismo, el que constituye su fachada, lo que se muestra, lo que se ve de la entidad. Nadie duda que "es una persona" con necesidades, motivaciones, dificultades, etc. - pero desempeñando la función representa "una entidad".

Su comportamiento está influido, como el de -

cualquier otro individuo, por sin número de factores. De algunos de ellos se da cuenta, mientras otros le pasan desapercibidos; a unos les da mayor importancia y a otros menos.

Trataremos de examinar aquí algunos de estos factores con el objeto de que la persona teniendo conciencia de ellos pueda en un momento dado entender su propio comportamiento, como comprenderlo y sobre todo tratar de modificarlo voluntariamente bien sea para perfeccionarlo cada día más o bien para crear ciertos hábitos y conducta que van a hacer sus tareas diarias más eficaces y amenas para sí mismo y para los demás.

FACTORES QUE AFECTAN EL COMPORTAMIENTO DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE PÚBLICO:

1. ACTITUDES EN RELACION CON LA ENTIDAD DONDE TRABAJA.

La relación del funcionario con el organismo tiene una importancia más grande que la que comúnmente se le da. Si analizamos el simple hecho de cuánto tiempo de nuestra vida transcurre dentro de la oficina, tenemos que admitir que es casi tanto o más aún que el que le dedicamos al hogar. Nuestras actitudes hacia el trabajo tienen una marcada incidencia sobre nuestra vida en general; no es lo mismo una persona que lo considera como algo arduo, impositivo, aburrido, que sólo lo hace por la necesidad del sueldo ya que lo considera como un castigo, a otra persona que se da cuenta de la importancia que tienen sus tareas diarias dentro del funcionamiento general de la empresa y como parte integral de su desarrollo personal.

Las actitudes que la persona tenga ante el trabajo van a estar condicionadas por:

a) El conocimiento que tenga de su propia entidad, su estructura y funcionamiento. La falta

de conocimiento no es sólo propia de las personas que recién empiezan a trabajar, sino también de aquellas que se contentan con tener una idea vaga solamente de lo que les rodea más de cerca. Es importante que los empleados sepan cuáles son sus deberes y derechos; cuál es la estructura jerárquica y el régimen disciplinario de su entidad.

b) Las primeras experiencias en relación con el organismo. Por qué empezó a trabajar en esa entidad y no en otra; cómo hizo sus primeros contactos; cuál fue el recibimiento de su jefe y compañeros de trabajo; tenía experiencia anterior o fue su primer trabajo; todas estas son circunstancias que modelan las actitudes de los empleados en relación con su organismo; ellas le crean un sentido de pertenencia y solidaridad o se encargan de impedir su surgimiento.

c) Naturaleza del Trabajo. Si las labores que desempeña son de su interés; si está capacitado para ellas; si la noción que tiene de las funciones no se reduce al simple hecho de su ejecución sino que se da cuenta de las implicaciones que tendría el no hacerlas o el hacerlas mal.

d) Dotación material de la oficina y sistema de suministros. Todos sabemos por experiencia que una oficina con buena luz, ventilación y mobiliario hace más amena nuestra estadía en ella. En la mayoría de los casos nosotros no tenemos mayor posibilidad de modificar sustancialmente estas circunstancias pero sí podemos utilizar un poco nuestro ingenio e imaginación para hacer, por detalles a nuestro alcance, más ameno el ambiente de trabajo.

Respecto al sistema de suministros, éste varía de entidad a entidad pero en todos los casos está relacionado con la previsión que tenga el empleado sobre lo que necesita en determinado lapso de tiempo de acuerdo con lo que consume. Si se sabe, por ejemplo, que se demoran un mes en tramitar un pedido no se debe dejar agotar el material de trabajo, sino hacer el pe

didó con una anticipación proporcional al tiempo de demora en recibirlo.

2.- FACTORES PERSONALES:

De hecho, el individuo le imprime un sello personal a su trabajo reflejándose a través de él. El funcionario al igual que el usuario del servicio están afectados en su comportamiento por gran cantidad de factores de índole personal. - Aquí sólo consideraremos algunos de los más sobresalientes:

a) Nivel educativo y experiencia laboral:

La educación es requisito indispensable para desarrollar las habilidades que capacitan a los individuos para el buen desempeño de sus labores. Es cierto que la experiencia y el entrenamiento vuelven a la persona más rápida y eficaz en el ejercicio de su trabajo pero es necesario que se posean previamente ciertas bases y se sepan aprovechar las experiencias.

b) Sexo y edad:

Las normas y patrones culturales hacen que se tenga y esperen tipos de comportamiento especiales de acuerdo con el sexo y con la edad. - Esto lo analizamos más detenidamente cuando se vieron los factores que afectan el comportamiento de la persona que acude en busca de los

servicios.

c) Ciertas características de la personalidad del funcionario:

De hecho, existen las diferencias individuales y éstas se manifiestan en los diversos tipos de comportamiento. Sabemos que hay personas alegres, dominantes, simpáticas, dependientes, humildes, competitivas, inconstantes, variables, etc. Estas características influyen en gran parte en el estilo de atención al público.

Una vez analizados los factores que en un momento dado pueden afectar el comportamiento, tanto del empleado público como de la persona que solicita los servicios, podemos darnos cuenta de la multidimensionalidad de la función de atender al público. Esta es una labor de suma importancia y cuidado, ya que pone de manifiesto la habilidad que tenga el funcionario para comprender el comportamiento de los demás y poderse poner en la situación del otro. Sabemos que el cumplimiento de esta labor no es muy fácil, ya que no solamente intervienen las características propias, sino también las de los demás. Sin embargo, una actitud positiva por parte del funcionario puede lograr un cambio, también positivo, en las actitudes de las otras personas y hacer así más agradable y eficaz la prestación de los servicios.

"Carta Administrativa"

responde
sus
consultas



Los sábados son días hábiles? Desde que se implantó la jornada continua no se cómo hacer las cuentas para vacaciones.

Rafael Caicedo

La Oficina Jurídica, unidad encargada de conceptuar en asuntos como el que aparece en la pregunta que nos formula Rafael Caicedo, responde lo siguiente:

- a) De conformidad con el Decreto 540 de 1963 el horario de trabajo para todas las dependencias de la Rama Ejecutiva del Poder Público es de ocho horas diarias de lunes a viernes, y de cuatro los sábados. Esto indica que los empleados vinculados a ellas tienen obligación de atender a sus labores oficiales por un lapso de 44 horas semanales, de conformidad con los reglamentos que al respecto se expidan.

- b) Con la implantación en las dependencias oficiales de la semana laboral de cinco días y la absorción durante ellos de las horas de trabajo correspondientes al sábado, este día se torna vacante por la supresión que

en él se produce de las labores habituales. Esta circunstancia coloca la situación en estudio dentro de lo preceptuado por el Artículo 62 del Código de Régimen Político y Municipal cuando dispone que "En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario...", pues resulta evidente su aplicación al término de las vacaciones para los empleados oficiales señalado en el artículo 8o. del Decreto Extraordinario - 3135 de 1968, y que textualmente dice: "Artículo 8o. VACACIONES: Los empleados públicos o trabajadores oficiales tienen derecho a quince (15) días hábiles de vacaciones, por cada año de servicio, salvo lo que se disponga por reglamentos especiales para empleados que desarrollan actividades especialmente insalubres o peligrosas..."

Con base en lo anteriormente expuesto, esta Oficina conceptúa:

Implantada la semana laboral de cinco días de lunes a viernes, con la absorción durante ellos de las horas de trabajo correspondientes al sábado, este día se considera vacante y por tanto no debe ser computado dentro de los quince (15) días hábiles de vacaciones que la ley reconoce a los empleados oficiales.



el programa BID-EIAP/DASC-ESAP informa

CURSO DE TECNICAS DE ADIESTRAMIENTO PARA INSTRUCTORES:

El día 10. de marzo se inició el Curso de Técnicas Administrativas para Instructores, con la participación de funcionarios pertenecientes a los niveles nacional, departamental y municipal. Asisten al curso profesionales que prestan sus servicios a organismos tales como el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo del Servicio Civil, la Escuela Superior de Administración Pública, el Instituto de Comercio Exterior, el Instituto Colombiano de la Reforma Agraria, la Superintendencia Nacional de Cooperativas, el Instituto de Fomento Industrial, el Instituto de Bienestar Familiar, el Instituto Colombiano de Cultura, a la Gobernación de Cundinamarca y el Distrito Especial de Bogotá.

El curso consta de una parte general, teórico-práctica, sobre Adiestramiento y sobre Administración General; de una segunda sobre la

problemática del adiestramiento en el campo de la Administración de Personal, la Administración Presupuestaria y la Administración de Proyectos; y de una parte final, de sesiones de aplicación.

EXPERTO Y CONTRAPARTE NUEVOS

Para atender las actividades de la última fase del Programa relacionadas con el área de Administración de Personal, se incorporó a la Misión BID-EIAP el doctor Marcelo Céspedes Gutiérrez, antiguo Director del Instituto Superior de Administración Pública y exsubsecretario de la Reforma Administrativa de Bolivia. Para colaborar con el doctor Céspedes, en calidad de contraparte, ya ha sido indicado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil el doctor Carlos Posso Castro, abogado que acaba de ingresar a la Administración Pública.