

# EL DETERIORO DEL ESPACIO SEGURO Y DE APERTURA A POSIBILIDADES DE VALOR EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

---

THE DETERIORATION OF THE SAFE SPACE AND OF OPENNESS TO VALUABLE  
POSSIBILITIES IN PUBLIC MANAGEMENT.

José Mayorga González\*

## RESUMEN

Este artículo se orienta en el problema: de la falta de confianza y el aumento de manifestaciones del deterioro de la gestión de lo público en la relación servidores ciudadanos en La Jagua de Ibirico, Cesar. Razón por la cual, en esta investigación se buscó comprender las experiencias de la gestión de lo público en la relación servidores-ciudadanos en una institución de La Jagua de Ibirico Cesar, desde la mirada complejo existencial de la vida cotidiana. Por lo anterior, se profundizó en la comprensión de la gestión ciudadana centrada en valores como marco comprensivo de la analítica complejo existencial de la vida cotidiana, para posteriormente conceptualizar la gestión de lo público, los funcionarios y ciudadanos, seguidamente de lo establecido metodológicamente para finalizar con resultados obtenidos y conclusiones.

## ABSTRACT

This article is oriented on the problem: of the lack of trust and the increase in manifestations of deterioration of public management in the relationship between servants-citizens in La Jagua de Ibirico, Cesar. Reason why this research sought to understand the experiences of public management in the relationship between servants-citizens at an institution in La Jagua of Ibirico, Cesar. From an existential complex point of view of daily life. For this reason, deepened on the understanding of citizenship management focused on the values as comprehensive framework of the existential complex analytics of daily life. To subsequently conceptualize the public management, civil servants and citizens. Following the methodologically established to finish with the obtained results and conclusions.

**Palabras clave:** Espacio Seguro, Gestión Pública, Valores, Complejidad Existencial, Ciudadanía

**Keywords:** Safe place, Public Management, Values, Existential Complex, Citizenship

RECIBIDO 16 DE ABRIL DE 2024 - ACEPTADO 30 DE JULIO DE 2024

\*Doctor en Pensamiento Complejo, con Maestría en Intervención Social, Psicólogo con formación en Logoterapia y Analisis Existencial. Profesor Titular Escuela Superior de Administración Pública, Colombia. Correo: [jose.mayorga@esap.edu.co](mailto:jose.mayorga@esap.edu.co). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0326-4824>

## *“Lo público es un campo intersubjetivo dado que nace de un acuerdo común, demanda formas de comportamiento y se orienta a preservar a la sociedad.”*

### **I. Introducción**

Este artículo se orienta en el problema de la falta de confianza y el aumento de manifestaciones del deterioro de la gestión de lo público en la relación servidores ciudadanos en la Jagua de Ibirico, Cesar. Precizando como lo plantea el Departamento Nacional de Planeación (2010), que el estado es garante por medio de los funcionarios públicos de generar estrategias para incrementar la confianza y mejorar las relaciones con los ciudadanos a través de la excelencia en la prestación de los servicios públicos, razón por la cual, en esta investigación se buscó comprender las experiencias de la gestión de lo público en la relación servidores-ciudadanos en una institución de la jagua de Ibirico Cesar, desde la mirada complejo existencial de la vida cotidiana.

Por lo anterior, se iniciará profundizando en la comprensión de la gestión ciudadana centrada en valores como marco comprensivo de la analítica complejo existencial de la vida cotidiana, para posteriormente conceptualizar la gestión de lo público, los funcionarios y ciudadanos, seguidamente de lo establecido metodológicamente para finalizar con resultados obtenidos y conclusiones.

#### *Gestión Ciudadana centrada en Valores.*

Es una comprensión complejo-existencial de la vida cotidiana sobre lo público, centrando su estudio en la relación entre funcionarios – gestión – ciudadanía, considerando que el aumento de caos (deterioro) de la relación se expresa en desorganización de la gestión pública, desconexión de la ciudadanía con los problemas

fundamentales, conflicto con los funcionarios y frustración ante la pérdida de valores en este intercambio dialógico constante. Para autores como Böschmeyer (2014) el problema actual de las sociedades no es la pérdida de valores, sino la falta de accesos a los mismos, posiblemente como plantea Silva-Jaramillo (2017) por la ausencia de reciprocidad entre funcionarios y ciudadanos a la luz de lo público, por un lado, enmarcado por la cultura de la corrupción y por el otro de indignación. Frente lo anterior, se considera central comprender los valores desde la existencia de la persona y como la disminución de atención (consciencia y reflexión) aumenta el caos y restringe el acceso a los valores. Por lo anterior, se considera importante profundizar en tres aspectos de este marco comprensivo, los cuales son los hechos de la existencia, los sistemas relacionales y la orientación a los valores.

La existencia presenta cuatro hechos inherentes a la persona, estos los plantea Cox (2011), señalando que la persona esta y es en un mundo (Dasein = To be = Ser o Estar), el mundo como precisa Mayorga-González (2018), son múltiples contextos o campos intersubjetivos en donde la persona cohabita con otros desde unos fundamentos que se conforman por acuerdos, funciones y fines; la tarea de la persona inicialmente es saber estar ahí en esos mundos y poder ser. Cuando esos campos intersubjetivos se desarticulan de los fundamentos, las personas perciben desorganización y por ende aumenta actitudes violentas, competitivas y de falsificación, de igual manera genera una desconexión de la persona consigo misma aumentando la

confusión, la dependencia, la comparación y desesperanza, teniendo presente que la persona buscara responder a la vida desde su interpretación y actitud como relatos experienciales. Para Mèlich (2012) “la interpretación no es sino una acción antropológica fundamental. Sin ella no sería posible ubicarse en el mundo y éste no podría convertirse en un «mundo-consentido»” (p. 45). Lo anterior, concuerda con Bicchieri (2016) al precisar que la ausencia de normas aumenta comportamientos inadecuados que deterioran las organizaciones. La suma de los patrones externos e internos del estar y ser de la persona en el mundo no solo aumentan el desorden y la desconexión, sino que lleva a relaciones conflictivas (Laing, 2015), las cuales se dan en el desacuerdo de las posiciones que permiten la sincronía y colaboración, es decir, se presentan dos posiciones como emisor y receptor, si se da de este modo se habla de sincronía, pero si se da emisor – emisor, se puede hablar de un conflicto, dado que los dos van a buscar la confirmación buscando instrumentalizar al otro, pero cuando se presenta receptor-receptor se habla de relaciones nulas.

Mayorga, J. y Tobón, L. (2022) consideran que las confirmaciones como el reconocimiento, la confianza y el cuidado solo es posible en una relación sincrónica y cuando se logra, se permite una vinculación y una regulación mutua concordante con los fundamentos de los campos, en donde se percibe encuentro y colaboración. Sí la persona va captando un intercambio dialógico desorganizado, con desconexión y conflicto no percibirá valor alguno y esto generará aburrimiento, apatía y frustración (Frankl, 2015), manteniendo el caos en bucle y por ende la posibilidad de que el sistema relacional pierda su fin.

Todo sistema relacional es complejo, dinámico y adaptativo, lo primero haciendo referencia a que se gesta en múltiples tejidos de información entre varios elementos, lo segundo estos tejidos van cambiando de acuerdo con las transiciones de otros sistemas o de elementos del sistema relacional, por último, son adaptativos porque se van ajustando y generando intercambio de información con otros sistemas mayores o menores, lo anterior en palabras de Sancho-Caparrini (2020). El sistema relacional entonces va generando relatos que la persona debe ir articulando con su relato experiencial en una secuencia que dé continuidad a la propia existencia, pero cuando se presentan manifestaciones del caos este continuo recae en un bucle denominado por Mayorga-González y Rojas (2021) como horizonte de sucesos en el que se expresa en relatos de egoísmo, fragmentación, instrumentalización y consumo, así, como en actitudes de ambivalencia, control y evitación deteriorando a mayor grado todo el sistema relacional.

Por el contrario, si el relato externo como interno en la persona logra articularse desde un fin del sistema, como un sentido personal, se podría precisar mayor valor en el intercambio dialógico constante, permitiendo una continuidad tipo agujero de luz, lo cual implica mayor autonomía, colaboración y reflexión dentro del sistema. Pero para lograr eso implica que la persona capte espacios seguros y de apertura existencial hacia los valores, desde diálogos genuinos y colaborativos.

Quien conforma los sistemas relacionales desde la mirada complejo existencial de la vida cotidiana según Mayorga-González y Méndez (2020) es el campo intersubjetivo que otorga los acuerdos, funciones y fines del sistema, la dinámica relacional en donde la interacción con los otros realimenta el relato de las personas, la voluntad personal, haciendo énfasis en los movimientos interpretativos y actitudinales de las personas y las situaciones emergentes las cuales confrontan a la persona con el contenido existencial y al sistema relacional con sus fines.

Desde la mirada complejo existencial de la vida cotidiana, lograr los espacios seguros y de apertura existencial para acceder a los valores es la intención primordial que debe darse en todo sistema relacional, para ello todos los elementos deben lograr un intercambio dialógico constante, autónomo, colaborativo y reflexivo (Mayorga-González & Alvarado, 2020). La autonomía, hace referencia a que los elementos del sistema relacional se articulen a los límites propios de este, es decir, logren regularse y adaptarse de acuerdo con las normas, funciones y fines. La colaboración es un intercambio vincular y sincrónico orientado al fin. La reflexión es el proceso de confrontación y cuestionamiento del contenido existencial presente en todo el intercambio dialógico constante.

Para Manson (2019) “los valores giran alrededor de la priorización” (p. 73), pero estos se logran percibir en el diálogo genuino y colaborativo, que como el menciona movilizan en las personas y las relaciones del sistema incertidumbre, responsabilidad, renuncia o rechazo, y la pérdida. Para este autor la incertidumbre es el reconocimiento de la duda y el misterio, pues es reconocer que aunque algo sea valioso y prioritario pueda que no sea lo más valioso, sin embargo siempre estará la duda; la responsabilidad es la aceptación de que lo que es valioso o importante recae en una decisión personal, aunque esté sujeta al sistema; la renuncia o rechazo, como habilidad de decir no a aquello que se considera no es valioso en el momento; por último el fracaso, como reconocimiento de que se puede perder otras opciones y que aun en el permanecer, ser e interactuar en el sistema se pueden cometer fallas.

Con lo anterior Manson (2019), considera que los valores presentan algunas características que se consideran base y que además en este artículo se propondrán otras que la complementan. Los valores dan sensación de importantes, valiosos o prioritarios; son buenos, pero no todo lo bueno son valores; son convenientes, pero no todo lo conveniente es bueno; surgen por acuerdos, pero no todos los acuerdos son convenientes; generan proximidad afectiva, pero no toda proximidad es acordada; orientados hacia el tiempo, pero no todo tiempo es próximo; permite comportamientos conscientes y éticos, pero no todo comportamiento es consciente o ético; lo valioso es más que placer o poder, pero pueden generar esto.

Asimismo, es importante precisar que, si bien los valores son percibidos por las personas, más que por el campo o la dinámica, requieren de estos para que tengan valor, es así como se pueden diferenciar estos también por su intención externa e interna. A nivel externo los valores se presentan como fines, para Eslava (2019) son “atributos de comunidad que remiten al papel de la confianza, la cooperación, la reciprocidad, la reputación, la solidaridad y otros valores cívicos que además de lógicas racionales de cálculo económico también involucran, en mayor medida, un componente cultural encaminado a sacar a flote lo mejor que tiene la vida humana en comunidad” (p. 55) esto se relaciona con lo precisado por Almagro-Blanco y Sancho-Caparrini (2017), cuando precisa que “un sistema es un conjunto de elementos o partes que interaccionan entre sí a fin de alcanzar un objetivo concreto” (p. 1), dado que el fin mantiene el interés de las personas al permanecer en los campos intersubjetivos.

A nivel interno, los valores se precisan como sentido, Para Längle (1999), “el sentido existencial reside en la situación como pregunta, entonces lo llevamos a cabo dando nuestra respuesta muy personal a las preguntas diarias, de cada hora, de cada minuto, de la situación. Vivir con sentido significa (...) colocarse en el contexto mayor, que nos sale al encuentro en cada situación, que sentimos dentro de nosotros, intuimos, vemos, que nos llama la atención, nos interesa, que nos es importante” (p. 28). Lo que implica un valor personal o el sentido es que movilice a la persona y por ende permita que se conecte con algo mayor que puede llegar a ser el fin en el sistema relacional.

#### *Gestión Pública como campo intersubjetivo.*

Para Forero, Ramirez y Polo (2022), los grupos sociales acuerdan y establecen reglas formales, normalmente bajo el liderazgo de alguna autoridad, que se plasman en diferentes formatos escritos como constituciones nacionales, códigos y manuales que resultan ser guías de los gobiernos o de otros grupos sociales más pequeños como escuelas, universidades, empresas, conjuntos de vivienda, entre otros. La información ahí establecida condensa lo que se espera sea guía del comportamiento de las personas en diversos escenarios. “Estas reglas formales se hacen bajo el supuesto de que serán cumplidas, pero este tipo de reglas no están solas” (p. 15).

Dentro de estos grupos sociales emergen municipios, departamentos y países organizados territorialmente y en cabeza de servidores de elección por los ciudadanos que consideran que estos representan sus intereses y por ende el cumplimiento de los acuerdos a favor de sus derechos y libertades. A partir de lo anterior, la autoridad representada por alcaldes, gobernadores o presidentes requiere servidores que utilicen los recursos públicos para ejecutar las normas a favor del cumplimiento por parte de los ciudadanos (Martínez, Mayorga & Sanabria, 2007). Es ahí que hablamos de la administración pública.

La administración pública se comprende como la disciplina del servicio a la ciudadanía desde los recursos públicos, buscando la ejecución de las normas y la medición del cumplimiento de la ciudadanía (Guerrero-Orozco, 2009). A partir de lo anterior, funciones de planeación, control, evaluación, dirección, coordinación y ejecución de estructuras, doctrinas, tácticas y acciones gerenciales, son la base de la gestión pública. Con lo anterior, lo público es un campo intersubjetivo dado que nace de un acuerdo común, demanda formas de comportamiento y se orienta a preservar a la sociedad.

Por ende, lo público es un campo que presenta normas (acuerdos de comportamiento), roles (comportamientos) y tareas (expectativas de comportamiento). Los roles son patrones recurrentes de comportamiento que se le asignan nombres, que se complementan con otros roles y tienen funciones específicas para el cumplimiento de las tareas (Martuccelli y De Singly, 2012).

Dentro de los roles de lo público se presentan dos necesarios, el servidor público garante de ejecutar acciones para el cumplimiento de las normas y el ciudadano que debe vivir desde la norma para lograr el mantenimiento y la convivencia de la sociedad. Las tareas son orientaciones de valor que nacen de las intenciones de la comunidad y por la cual se conforman acuerdos y se asumen funciones. Las tareas son de fin común y requieren de una complementariedad sincrónica entre los roles (Tobón-Montoya, Mayorga-González & Camargo-Barrero, 2022).

#### *Funcionarios como garantes de una dinámica relacional.*

Para Torres-Melo y Santander (2013), la gestión de lo público es la base fundamental de la relación estado-ciudadanía que se representa a través de la figura de los funcionarios. Asimismo, Fukuyama (2014), plantea que parte de los objetivos de ser funcionario en lo público es de regulación y aplicación de los acuerdos buscando que sus ciudadanos sean íntegros, que respeten la ley, que sean educados y patriotas. Frente a lo anterior, Silva-Jaramillo (2017) considera que los funcionarios deben “acercar el conjunto de comportamientos de un grupo de ciudadanos a lo que el sistema administrativo-político reúne como comportamientos esperados. Sea determinado por lo que dicta la Ley u otra herramienta normativa como un acuerdo municipal” (p. 96). Lo cual, lleva que las estrategias que utilicen los funcionarios o servidores deben garantizar la atención y participación de las ciudadanías. Asimismo, el Departamento Nacional de Planeación (2020), considera que la relación entre los servidores y los ciudadanos, parte del cumplimiento de las competencias comportamentales comunes conforme a sus funciones y orientadas, así se consideran que los servidores públicos que se encuentran en el primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos) deben: Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección

constitucional. Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. En este sentido las entidades deben atender lo dispuesto en el artículo 9o, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de:

“Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello. Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.

Frente a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos): Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional. Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRS. Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia” (p. 9 – 10).

Además, frente a lo anterior, esto implica que los servidores deben lograr una comunicación asertiva y lenguaje claro, lo cual para Mayorga-González (2019) implica una sincronía dialógica de emisor receptor, que, sin embargo, no es un ejercicio sencillo, sino complejo en cuanto a la confirmación que el otro busca y la que el emisor espera recibir. En términos de lo público “busca que la entidad garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite” (Departamento Administrativo de Planeación, 2020, p. 11). De igual manera, se considera que la relación entre los servidores públicos y los ciudadanos debe estar articulada en torno al cumplimiento de los valores, principios y normas que exige la institución. Asimismo, es fundamental centrar la gestión en valores que orienten las políticas de gestión y desempeño, con el objetivo de construir respuestas oportunas y fomentar la participación ciudadana. Según Silva-Jaramillo (2017) esto quiere decir, que para la mayoría de las personas el Estado es esa cara que encuentra en el servidor diligencia (o falta de ella), ese respeto (o su ausencia), con la que dirige sus asuntos y resuelve los problemas públicos. Así, el servicio público es sagrado en tanto representación del poder colectivo, encomienda del interés común e importancia de su ejercicio para resolver problemas públicos. Y, por tanto, ocupar esos cargos, y querer hacerlo por medio de las mecánicas electorales, exige responsabilidad, prudencia y compromiso, como pocos espacios laborales más.

## II. Metodología

Para el desarrollo de esta investigación se implementó el método cualitativo, haciendo uso de la fenomenología como tipo de estudio, permitiendo obtener una amplia descripción de los actores vinculados en el estudio, tal como lo sugieren Siles y Solano (2007) quienes afirman que la fenomenología “busca descubrir los significados de los fenómenos experimentados por individuos a través del análisis de sus descripciones, su principal enfoque se centra en la atención en la experiencia vivida de una persona y obtiene similitudes y significados compartidos” (p. 5-6.). El enfoque fenomenológico de la investigación se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida, respecto a un suceso. Según Taylor y Bogdan (1987), es un paradigma que pretende explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos. El objetivo que persigue es la comprensión de las experiencias vividas contadas por medio de relatos, historias y anécdotas.

Con el fin de comprender las experiencias de las relaciones en torno a la gestión ciudadana entre servidores y ciudadanos, de la Jagua de Ibirico en el Cesar, se determina como población todos los habitantes del municipio, que sean mayores de edad y que tengan relación con la gestión pública sea como servidor o ciudadano. A partir de lo anterior, como forma de selección de la muestra se aplica el muestreo teórico, dado que, al precisar la población, estos fueron seleccionados de acuerdo con condiciones y características específicas, las cuales previamente fueron pensadas para permitir enriquecer los datos de interés investigativo. Con lo anterior, se eligieron 32 personas mayores de edad de los cuales 15 han trabajado en la gestión pública y 17 son ciudadanos, la edad en la que oscilan son entre 19 a 54 años y presentan fácil acceso para comunicarse con los investigadores. Por lo tanto, la muestra presentada en esta investigación son 32 participantes, que son una muestra no representativa, pero que permiten responder a la pregunta de investigación. Para proteger y disminuir los riesgos en esta investigación, la misma se organizó de acuerdo con el Acuerdo 11 de la Res. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud en el Artículo 8, esta investigación realizada protegió los datos e informaciones referentes a la identificación e imagen de los participantes de la investigación, de igual manera se precisa que desde el artículo 9 esta investigación no representa un riesgo para la vida o seguridad de los participantes. Asimismo, y conforme al acuerdo 10 el líder y colaborador del proyecto se comprometió a identificar los tipos de riesgo a los que pueden estar expuesto los participantes de esta investigación. De acuerdo con el Acuerdo 11, literal A esta investigación no presenta riesgo dado que son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta (p. 28).

Para Landín Miranda y Sánchez Trejo (2019), la narrativa se entiende como una condición ontológica de la vida social y, a la vez, un método o forma de conocimiento. Investigar con relatos de las personas contribuye a comprender diferentes situaciones a través de palabras escritas o habladas. De acuerdo con lo anterior la investigación narrativa amplía las formas de investigación cualitativa, porque permite que las personas se expresen de diferentes maneras, relatando sucesos importantes para llevar a cabo una posible solución del problema de investigación. Asimismo, Landín Miranda y Sánchez Trejo (2019) sugieren que la narrativa se incluye dentro del enfoque cualitativo ya que su objetivo principal es dar voz a los sujetos para que expresen sus propias vivencias. Se caracteriza principalmente por la colaboración entre el investigador y los sujetos investigados. De acuerdo con lo anterior, la investigación narrativa tiene muy en cuenta los relatos de los sujetos investigados y estos son la parte fundamental para obtener los posibles resultados del problema planteado.

III. Resultados

Efectuado el análisis de los discursos, se configuran 4 categorías emergentes presentadas en la tabla N° 1 que reflejan las condiciones que enfrentan ciudadanos y funcionarios que participaron del estudio.

Tabla 1. Categorías Emergentes.

Categorías Emergentes
<ul style="list-style-type: none"><li>• No saber estar en el servicio.</li><li>• No saber ser en el servicio.</li><li>• No saber interactuar en el servicio.</li><li>• No saber orientar en el servicio.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia 2022.

No saber estar en el servicio.

Se presenta como categoría en torno a la desarticulación de los funcionarios en torno a las normativas presentes en la institución y en sus cargos es así como en la institución ubicada en la Jagua de Ibirico los ciudadanos experimentan una falta de supervisión y seguimiento por parte de las autoridades a los procesos y servicios prestados en la institución, generando una cultura de desidia y conformismo en los servidores públicos, afectando directamente la calidad de atención a los ciudadanos.

En este primer hallazgo posiblemente la ausencia de control interno con retroalimentación, genera mayor incremento de emergencia en la relación con el ciudadano, lo cual se refleja en el inconformismo y la sensación de humillación y violación en la atención, por lo cual, la falta de un sistema de control interno y de rendición de cuentas en la institución ha propiciado la aparición de prácticas posiblemente corruptas y de mala gestión de los recursos públicos, lo que ha generado desconfianza y descrédito en la comunidad. Frente a lo anterior, los ciudadanos consideran que falta capacitación y preparación adecuada de los servidores públicos para realizar sus funciones, dado que además perciben que la institución no está comprometida con el bienestar de la comunidad, lo que ha generado una apatía y desinterés en la participación ciudadana en los procesos de gestión pública, considerando para ellos la existencia de burocracia excesiva y lentitud en la resolución de trámites y solicitudes de los ciudadanos. A partir de la mirada complejo-existencial de la vida, la gestión de lo público por parte de los funcionarios de la institución investigada requiere la articulación con la normativa y una interacción constante entre los roles complementarios, dado que la desarticulación de estos lleva a la percepción por parte de la ciudadanía de una institución desorganizada, centrada en el bienestar de cada funcionario, por encima de las funciones adquiridas.

No saber ser en el servicio.

Esta es una categoría que agrupó hallazgos referenciados frente al ser-funcionario, percibido por parte de los ciudadanos, y ellos sienten que no son atendidos de manera oportuna y eficiente por los servidores públicos en la institución, lo que genera desconfianza y frustración en la comunidad. Los ciudadanos perciben que los servidores públicos en la institución priorizan sus intereses personales sobre los intereses de la comunidad, lo que ha generado un ambiente de desconfianza y descontento, esto posiblemente por falta de una visión estratégica y planificación en la gestión pública de la institución generando un desconocimiento de dirección y objetivos claros, afectando negativamente la relación entre los servidores públicos y la comunidad. Todo lo anterior, se experiencia como negligencia y falta de atención en la prestación de servicios públicos esenciales. Así, como desmotivación en la participación ciudadana en la toma de decisiones y en la gestión de lo público. Por lo cual, el no saber ser implica la desconexión hacia los fines mismos del servicio y de la gestión, razón por la cual las voluntades se desorientan en torno a lo valioso de la gestión de lo público.

*No saber interactuar en el servicio.*

Hace referencia a las formas de ausencias en la interacción del funcionario hacia el ciudadano. Dado que se presentan experiencias en donde se considera una falta de capacitación y formación en habilidades sociales y de comunicación por parte de los servidores públicos, lo que dificulta la interacción y relación con los ciudadanos. Esto posiblemente por la ausencia de una cultura de servicio y compromiso por parte de los servidores públicos en la institución, ha afectado la calidad de atención y servicio a los ciudadanos, generando un ambiente de desconfianza y malestar. Asimismo, se presenta una falta de coordinación y comunicación entre las diferentes áreas y dependencias de la institución, lo que dificulta la atención y solución de los problemas y necesidades de la comunidad. Todo lo anterior genera una disminución de canales de comunicación efectivos entre los ciudadanos y los servidores públicos. Lo cual aumenta la discriminación y favoritismo en la atención a los ciudadanos por parte de los servidores públicos, llegando a la percepción de maltrato y falta de respeto por parte de los servidores públicos hacia los ciudadanos. Esto se representa en una confirmación discordante de humillación y exclusión, que aumenta el conflicto entre ciudadanos y funcionarios, posiblemente por la pérdida del espacio seguro de estas interacciones.

*No saber orientarse en el servicio.*

Todo espacio seguro lleva a unos fines o tareas que permitirán mantener el mismo espacio, cuando estos se desconocen o se pierden genera la pérdida de valor de lo público y por ende el aumento de acciones desorganizadas, desconectadas, conflictivas y orientadas a la frustración y entropía del proceso. Es así como para los ciudadanos existe una falta de transparencia y acceso a la información por parte de los servidores públicos en la institución, lo que dificulta la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones y gestión pública.

Además, esta falta de transparencia afecta la toma de decisiones por parte de los servidores públicos. Asimismo, emerge la corrupción y nepotismo en la asignación de puestos públicos y en la administración de recursos públicos, y el incumplimiento de promesas y compromisos por parte de los servidores públicos.

**IV. Conclusiones**

La gestión ciudadana centrada en valores, parte del reconocimiento de la interacción de los ciudadanos con los funcionarios en un espacio en el cual se respetan los acuerdos, se asumen funciones y se orientan las interacciones a fines valiosos, importantes y prioritarios. Ante esta premisa en la Jagua de Ibirico se denota la ausencia de orientación hacia fines de lo público en esta interacción, disminuyendo la regulación entre ciudadano y funcionario para el cumplimiento de las funciones. Lo anterior, presenta entonces un no saber estar, ser, interactuar y orientar, como experiencias hacia los funcionarios, percibidas por los ciudadanos y reflejada en el descontento, la desorganización, desconexión, conflicto y frustración de lo público. Por lo cual, se vuelve de suma importancia recobrar el espacio seguro y de apertura a valores, desde el reconocimiento de la función pública, sus normativas, ejecución y cumplimiento, para ello se vuelve importante fortalecer los fines de la institución, como garante de acción en pro del mantenimiento de la sociedad y el mejoramiento de la dignidad y calidad humana de los habitantes.

## V. Bibliografía

- Almagro-Blanco, P., & Sancho-Caparrini, F. (2017). Generalized graph pattern matching. arXiv preprint arXiv:1708.03734.
- Bicchieri, C. (2016). Norms in the wild: How to diagnose, measure, and change social norms. Oxford University Press.
- Böschmeyer, U. (2014). Warum nicht: Über die Möglichkeiten des Unmöglichen. ecoWing.
- Congreso de Colombia. Ley 1437 de 2011 (Colombia).
- Cox, G. (2011). Cómo ser un existencialista. Barcelona: Ariel.
- Departamento Nacional de Planeación. (2010). Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Documento Conpes 3649 de: Consejo Nacional de Política Económica y Social. República de Colombia. Tomado [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507_documento.pdf)
- Departamento Nacional de Planeación. (2020). Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano. [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23\\_Politica\\_servicio\\_al\\_ciudadano\\_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)
- Eslava, A. (2019). Lo mejor de las personas. Teoría, intervención y agenda.
- Forero Torres, L. J., Ramírez Guevara, D. C., & Polo Mora, N. V. (2022). Gestión del conocimiento en el sector público: propuesta de caja de herramientas. SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión, 14(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.7799>
- Frankl, V. (2015). El hombre en busca de sentido. Herder editorial.
- Fukuyama, F. (2014). Political order and political decay: From industrial revolution to the globalization of democracy. Farrar, Straus and Giroux.
- Guerrero Orozco, O. (2009). La formulación de principios en la administración pública. Convergencia, 16(49), 15-35.
- Laing, R. D. (2015). El yo dividido: un estudio sobre la salud y la enfermedad. Fondo de cultura económica.
- Landín Miranda, M. y Sánchez Trejo, S. (2019). El método biográfico-narrativo. Una herramienta para la investigación educativa. Educación, 28(54), 227-242.
- Längle, A. (1999). Was bewegt den Menschen? Die existentielle Motivation der Person. Existenzanalyse, 16(3), 18-29.
- Manson, M. (2019). Todo está j\* dido: Un libro sobre la esperanza. Roca Editorial.



- Martínez, A. G. H., Mayorga, J. J. S., & Sanabria, M. (2007). Hacia la construcción del objeto de estudio de la administración: una visión desde la complejidad. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 15(1), 91-112.
- Martuccelli, D., & De Singly, F. (2012). *Las sociologías del individuo*. Santiago de Chile: LOM ediciones.
- Mayorga González, J. M. (2018). *Dinámica relacional. La mirada existencial de la vida cotidiana*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Mayorga González, J. M., & Méndez Pérez, N. R. (2020). Proceso de terapia existencial de artes expresivas.
- Mayorga González, J. M., & Rojas Rodríguez, D. J. (2021). Comprensión de la experiencia reflexiva del ser en la familia desde la logoterapia para la vida. *Conrado*, 17(81), 345-353.
- Mayorga-González, J. M. (2019). Las condiciones existenciales del fanatismo. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 214-219.
- Mayorga, J. M., & Alvarado, M. A. C. (2020). Familia y posmodernidad desde el existencialismo. *Centro Sur*, 303-313.
- Mayorga, J., & Tobón, L. (2022). Educación existencial positiva: del sentirse bien y del florecer a través del sufrimiento hacia la apertura existencial. *Revista Estudios Psicológicos*, 2(3), 42-51. <https://doi.org/10.35622/j.rep.2022.03.003>
- Mèlich, J. C. (2012). *Filosofía de la finitud*. Herder Editorial.
- Ministerio de Salud. (1993). Resolución 008430 de 1993: Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Bogotá, Colombia.
- Sancho Caparrini, F. (2020). Una metodología desde la teoría de redes para las redes culturales. *Universitas Humanística*, 89 (December 2020).
- Siles González, J., Solano Ruiz, M.C. (2007). El origen fenomenológico del "cuidado" y la importancia del concepto de tiempo en la historia de la enfermería. *Cultura de los Cuidados*, 21, 19-27. Recuperado de <https://doi.org/10.14198/cuid.2007.21.04>
- Silva Jaramillo, S. (2017). Identificando a los protagonistas: el mapeo de actores como herramienta para el diseño y análisis de políticas públicas. *Gobernar: The Journal of Latin American Public Policy and Governance*, 1(1), 7.
- Taylor S. J y Bogdan R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.
- Tobón, L., Mayorga, J., & Camargo, J. (2022). Análisis existencial de la vida cotidiana. Hacia el encuentro terapéutico: consultante y proceso. *Revista Estudios Psicológicos*, 2(3), 52-63.
- Torres-Melo, J., & Santander, J. (2013). *Introducción a las políticas públicas: conceptos y herramientas desde la relación entre Estado y ciudadanía*. Bogotá DC: Instituto de Estudios del Ministerio Público (IEMP)/Procuraduría General de la Nación (PGN).

