

Cuerpo de Policía Bolivariana del Estado Zulia (CPBEZ): motivación y el desempeño laboral en el funcionario policial

Gerson GUERRERO*, Eulalio NAVA**, Yamilet FONSECA***

Cuerpo de Policía Bolivariana del Estado Zulia (CPBEZ)
gerson4304@gmail.com; direcciondeeducacioncbpez@gmail.com; zuneyami22@gmail.com

Resumen

En este artículo se describe la motivación y el desempeño laboral del funcionario policial. Por tanto, en el mismo se explica los aspectos inherentes a la vinculación del desempeño laboral con la motivación del talento humano de la policía. Asimismo, se indica la manera en la cual la motivación es impactada debido al trato que recibe el funcionario policial. Ante lo cual, se propone una serie de lineamientos tendientes a minimizar el impacto de la desmotivación en la función que desempeñan estos profesionales de la seguridad, así como algunos cursos de acción dirigidos al mejoramiento profesional de los miembros del componente policial. En cuanto a la metodología el artículo es de tipo documental descriptivo. Se obtuvieron algunas conclusiones: el policía no es incentivado, existe desmotivación en el funcionario policial lo cual impacta su rendimiento laboral, por lo cual se debe crear un programa de incentivos laborales para el talento humano del cuerpo de policía.

Palabras clave: Motivación, Desmotivación, Desempeño laboral, Cuerpo de Policía Bolivariana del Estado Zulia (CPBEZ).

Bolivarian Police Corps of the State of Zulia (CPBEZ): motivation and work performance in the police officer

Abstract

This article describes the motivation and work performance of the police officer. Therefore, it explains the inherent aspects of linking work performance with the motivation

* Comisionado Jefe (CPBEZ)/ Licdo en Servicio Policial.

** Supervisor Jefe (CPBEZ) Lico en Educacion Integral.

*** Supervisora Jefe (CPBEZ) Abogada.

of the human talent of the police. It also indicates the way in which the motivation is impacted due to the treatment that the police officer receives. A number of guidelines are proposed to minimize the impact of demotivation on the role of these security professionals, as well as some courses of action aimed at the professional improvement of members of the police component. As for the methodology, the article is descriptive documentary type. From this instrument some conclusions were obtained: the police are not encouraged, there is demotivation in the police officer which impacts their work performance, which is why a work incentives program must be created for the human talent of the police force.

Keywords: Motivation, Demotivation, Work performance, CPBEZ.

Introducción

Cada vez más, las empresas prestan especial atención al talento humano y a conocer la valoración de los empleados respecto del ambiente organizacional e introducir acciones de mejora, que aumenten la motivación, su satisfacción, desempeño y los beneficios de la compañía en ese sentido. Se suele usar instrumentos para medir la motivación y el desempeño del recurso humano para conocer cómo valoran los profesionales y el marco organizacional de la entidad.

Partiendo de la idea anterior, cabe destacar que los gerentes deben tomar en cuenta no solo los objetivos de las empresas e instituciones sino también cuidar la percepción que cada individuo tiene del medio ambiente donde labora porque la descripción de sus propiedades es muy similar a la percepción y descripción que tienen de sí mismos y ello podría incidir en su motivación.

En tanto, crear y mantener un clima armonioso mientras se trabaja permite a los trabajadores sentirse comprometidos con los objetivos, normas y reglamentos de la empresa o caso contrario, generar desganado ante estas, es decir, entre el contexto laboral y la percepción adoptada por los individuos en la organización se puede crear estímulos que definan y logren el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En consecuencia, en el contexto policial, se puede observar como muchos de los funcionarios que cohabitan en los cuerpos de policía no logran descifrar cuales son los objetivos por alcanzar, es decir, no se sienten parte de la organización con una visión y misión por cumplir, sino por el contrario se ven a sí mismos inmersos en un ambiente con intereses y objetivos distintos a los suyos.

Toda empresa, como organización, planifica sus objetivos y metas, en base a esa planificación, se lleva a cabo el proceso de generación de un producto o de la prestación de un servicio, el mismo estará sujeto a diferentes medicio-

nes, factores y compuestos de varios elementos que la harán susceptible de ser una empresa con empleados motivados o no, con un rendimiento alto o bajo, lo cual influirá directamente en el funcionamiento de la organización. Debido a la gran importancia de estas variables, se pretende desarrollar un estudio que abarque tanto la motivación como el desempeño laboral, por ello, se lleva a cabo una investigación enmarcada dentro de la institución policial.

1. La motivación y desempeño

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, es un tema de interés para todos porque puede ser utilizada por los administradores de recursos humanos, el psicólogo, el filósofo, el educador, entre otros.

La motivación es de importancia para cualquier área. Si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, si eso no es posible, al menos lo intentará.

En tal sentido, McClelland (2010) afirma que la motivación de un individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades: la necesidad de logro: relacionada con aquellas tareas que suponen un desafío, la lucha por el éxito, la superación personal, la necesidad de poder: referida al deseo de influir en los demás, de controlarlos; de tener impacto en el resto de personas la necesidad de afiliación: se refiere al deseo de establecer relaciones, de formar parte de un grupo; todo aquello relacionado con relacionarse con los demás.

Dado que todas las empresas están empeñadas en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las organizaciones tiene que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. Estos medios están referidos a: planeamiento estratégico, aumento de capital, tecnología de punta, logística apropiada, políticas de personal, adecuado usos de los recursos, etc. Obviamente, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal se constituyen como el factor más importante que permitirá coadyuvar al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo personal de los trabajadores.

En relación a la motivación Chiavenato (2010) expresa que la motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

También, Según Stoner (2010) la motivación es una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen. Como puede verse, en esta definición el autor da a entender que la motivación viene siendo como un motor si se compara con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso.

En palabras de Robbins (2010), la motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, el individuo suele concentrarse en metas organizacionales a fin de reflejar su interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

Según lo anterior, la motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

Para Herzberg (1966) la motivación puede definirse como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene. Los factores de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo) fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador.

El mismo Herzberg (1967.65) señala:

Los estudios sobre las actitudes hacia el trabajo, particularmente, sobre el nivel de motivación laboral constituyen una herramienta útil para explicar algunos problemas frecuentes en los ambientes laborales, que atentan contra el eficiente desempeño de las orga-

nizaciones. Algunos de estos problemas asociados con altos niveles de insatisfacción en el trabajo son: a) la rotación de personal y su secuela de altos costos para la organización; b) el ausentismo como reflejo del desgano y falta de motivación del trabajador; c) los reclamos y protestas en la búsqueda de mejoras en las condiciones laborales; d) la disminución en el desempeño; e) la falta de compromiso con los objetivos de la organización y, f) eventuales acciones en contra de ésta.

Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados.

Según Ruíz (2008) en la actualidad las organizaciones viven constantes cambios que les permiten a estas mantener un nivel de exigencia mayor en referencia al desempeño y la calidad del servicio que estas presten, es por ello que la investigación sobre estas dos variables antes mencionadas, constituye una forma de predecir el éxito general de la organización.

Si bien es cierto, una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas, que actúan en conjunto para lograr alcanzar un propósito determinado que va de la mano con la alta gerencia. Toda empresa tiene un objetivo o una meta trazada una estructura y una población de personas que se involucran en los procesos.

Por otra parte, el mismo autor plantea que la administración y el adecuado manejo de los recursos van a determinar en gran parte, la dinámica de crecimiento, desarrollo y consolidación de toda empresa. Si bien es cierto, toda organización, cualquiera sea su razón social, el factor humano es el recurso indispensable y fundamental, para su funcionamiento.

Por lo que es imprescindible que el mismo, posea la capacitación necesaria para el ejercicio de su cargo, de esta forma, el personal pasa a ocupar un lugar privilegiado en la organización, convirtiéndose en un elemento estratégico clave del éxito, siendo esto la fuente de toda ventaja competitiva.

Como consecuencia de la globalización, el enfrentamiento permanente al cambio que sufren las instituciones, a pesar de su adecuación como ins-

titución civil al servicio del pueblo según se estipula en la Ley Orgánica de Policía y de policía Nacional, no sólo en el mundo sino también en Latinoamérica y específicamente en Venezuela donde la organización a abordar en la presente investigación como es la Policía presenta algunos síntomas de mal funcionamiento que pueden deberse a la falta de motivación.

En tal sentido, Ruíz y Ramírez (2008) expresan que países latinoamericanos, como es el caso de Colombia, muestran síntomas tales como bajo rendimiento en el desempeño laboral de un número significativo de miembros de la institución, el cual, si no es posible cuantificar en este momento, si es posible percibirlo en el servicio diario y en las quejas continuas del ciudadano por la mala atención o por la no atención de él, como cliente fundamental de la institución policial, además de las continuas noticias donde los Policías son mostrados en un escenario público por malas actuaciones o procedimientos donde muchas veces se actúa más por presión que por convicción

En específico, la del estado Zulia, se sigue considerando como una institución jerarquizada, en contradicción con lo establecido en la Ley de los Militares en la institución policial, factores o características que determinan la personalidad, y muy especialmente de un miembro perteneciente a la institución policial, quienes todos los días se relacionan con seres humanos, donde son conductores de personas tras el cumplimiento de su servicio, ante esto el propósito de tener una disciplina, motivación y liderazgo, les permite cumplir la misión o tarea recibida, apegada a un procedimiento ético y profesional, de servicio a la comunidad.

Son, entonces, estos profundos elementos los que se han convertido en un indicador de alarma como llamado a la reflexión para establecer algunos factores externos e internos que han influido en la pérdida de noción y sentido motivacional del policía, pues es claro, que el funcionario policial es una persona, la cual independientemente de su investidura como autoridad es un ser que piensa, siente y actúa como cualquier otra, sin embargo, es notorio como esta persona en el desarrollo de su desempeño como Policía, se va desfigurando de una vocación a una limitación de cumplir y en ocasiones en no cumplir.

La disciplina, motivación y liderazgo generan en los miembros de la institución policial un comportamiento ético frente a la sociedad, ya que la Policía es parte de esta sociedad. El policía es un funcionario al servicio de todos los ciudadanos y no solamente necesita unos conocimientos profesionales y buenas aptitudes en el desarrollo de su trabajo. Para poder hablar de un buen

profesional de policía ha de tener, además, algunas actitudes, aptitudes, convicciones éticas, morales, así como una motivación que vaya más allá de las que son exigidas a otros profesionales.

Puesto que el funcionario policial está frecuentemente en contacto con la parte más conflictiva de la vida de las personas, en situaciones de emergencia, en los peores días de cada ciudadano, con los ciudadanos que delinquen, en situaciones de resolver conflictos, problemas, haciendo prevalecer en muchas ocasiones el interés global por encima de algunos intereses particulares. Por eso, en muchas ocasiones no es bien visto el proceder de los miembros de la Institución Policial, pero se le pide actuar cuando aún su propia vida puede estar en peligro. Es una actitud ambivalente que el policía ha de saber sobrellevar con profesionalidad.

En tanto, el inadecuado ejercicio de la profesión policial del funcionario, se debe a la persona misma, cuando la causa de este no radica en una carencia de entendimiento, sino en una falta de decisión, compromiso, motivación, responsabilidad y algunas veces sin la dirección de algún otro. Esto es posible percibirlo en el servicio diario, en las quejas continuas del ciudadano y del personal de la institución en donde sobresale la mala atención o la falta de atención por parte de los funcionarios, y en las continuas noticias donde los policías son mostrados en un escenario público por malas actuaciones o procedimientos donde muchas veces se actúa más por presión que por convicción.

En tal sentido, es imprescindible que los miembros policiales tengan la mejor formación profesional, atributos intelectuales, personales, morales, físicos y espirituales, estará preferentemente en condiciones para imponerse a sus subalternos por su presencia y constituirse ante ellos como un hombre carismático, motivado, exitoso, capaz de cargar a cabalidad con el cumplimiento del servicio; obtener de ello el mejor desempeño laboral posible, disciplina eficientemente instruida y cohesionada y además de gran sentimiento de respeto y admiración; comportamiento que también debe ser ejercido ante la sociedad.

Como puede inferirse hasta este momento, en si el miembro policial, se constituye como la suma total de los rasgos de personalidad que dan consistencia al comportamiento y tiene por base las creencias y valores, la motivación, el mando y liderazgo, siendo la motivación una de las más relevantes ya que a través de esta se logran muchas de las anteriores, pues, es esencial para que la práctica de un buen desempeño en el trabajo sea exitosa, ya que, su polo opuesto (la desmotivación o el desgano), impedirá conseguir las metas y objetivos.

Cabe agregar que, en todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, es un tema de interés para todos porque puede ser utilizada por los administradores de recursos humanos, el psicólogo, el filósofo, el educador, etc.

Al respecto, Garcés (2012) plantea que:

La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Como resultado, por un lado, la incoherencia entre la exaltación de los errores de los funcionarios y, por el otro, la presión que se ejerce a los mismos para actuar ante situaciones límite, así como la falta de incentivos una vez cumplida una labor de manera exitosa, provocan en estos falta de motivación para cumplir con éxito y eficiencia su labor. En respuesta a las nuevas exigencias se esperan funcionarios con alta motivación al logro, con altos valores morales y éticos, con capacidad física propia para la función, activo, dinámico, humanista y preocupado por la mejora de las comunidades.

Según Workmeter (2013) la motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores. Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tengan estos últimos. Cuanto mayor sea el bienestar personal mayor rendimiento y mayor productividad repercutirá su trabajo en el buen devenir de la empresa. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral entre los empleados.

La motivación está presente en todos los aspectos de la vida y las personas necesitan ser apreciadas y valoradas (también en el mundo empresarial), que los esfuerzos sean reconocidos. Muchas veces las organizaciones creen que el reconocimiento monetario es lo más importante y se equivocan. Existen otros puntos de vista con el que motivar a los trabajadores.

En consecuencia, todas las situaciones antes descritas aunadas a los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las instituciones venezolanas a acelerar su ritmo de trabajo para

poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos que a ellos los harían más eficientes llevándolos a lograr un alto nivel de desempeño laboral.

Significa entonces, según Robbins (2010:225) que el desempeño laboral complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. Además, Chiavenato (2010: 359), expresa: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados los cuales son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo como su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características y las condiciones que muchas veces son motivadoras o no y se manifiestan a través de la conducta.

En consecuencia, este proceso de desmotivación del personal trae consigo efectos tales como bajo desempeño laboral, desgano, faltas al trabajo, en ocasiones injustificadas, asignación de actividades para las cuales no se han preparado, carencia de una acción efectiva y desorientación en referencia a las tareas que debe cumplir cada trabajador dentro de la institución.

Conclusiones

La conexión entre la motivación y el desempeño laboral es obvia, según lo expresado hasta aquí por los autores citados, por cuanto un personal desmotivado tendría un desempeño irregular, por ello, es de gran importancia estudiar la manera en la cual se comporta uno y otro.

En tanto, la situación anteriormente descrita, lleva a considerar la posibilidad de crear las condiciones necesarias para lograr un clima laboral donde se promueva la motivación del oficial en la institución policial, generando una satisfacción alta y un alto nivel de desempeño laboral dentro de esta institución, puesto que, las condiciones laborales imperantes provocan el aumento de la desmotivación cada día más.

En base a lo anterior, la motivación del personal puede determinar de alguna manera el desempeño laboral, pues, un clima de trabajo motivador traerá consigo un buen desempeño en los empleados, por cuanto, se sentirían cómodos al cumplir con sus actividades. En consecuencia, ello podría ayudar a aumentar el rendimiento de las organizaciones policiales e influir positivamente en el comportamiento de los oficiales, ello puede significar que estos se sientan identificados e integrados en la estructura de la institución.

Referencias

Bibliográficas

- CHIAVENATO, Idalberto (2010) *Administración: Proceso Administrativo*. México: McGraw-Hill/ Interamericana.
- GARCÉS, Alberto (2007) *Comercialización del Producto. Estrategias del Mercado*. México: Mc Graw Hill.
- HERZBERG, Fredrick (1966). *El Trabajo y la Naturaleza del Hombre*. Cleveland: World Publishing.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (22 de diciembre de 2009). *Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional*. Gaceta Oficial N° 39.333.
- ROBBINS, Stephen (2010). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- RUIZ, Mario (2008). *La Motivación del Recurso Humano. 3ra. Edición*. Caracas: TEXTO S.R.L.
- RUIZ,, Mario y Ramírez, José (2011). *Administración de Personal* (1ra. Edición) Caracas: Editorial TEXTO S.R.L.
- STONER, Edward (2010). *Cultura Organizacional*. México: Editores Thomson
- Workmeter (2013). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas*.