

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

"EVALUACION DE LA PROYECCION PSICOSOCIAL DE  
LA POLICIA NACIONAL A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA"

INFORME FINAL DE INVESTIGACION  
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

POR:

DIVA ZORAIDA TORRES VALENZUELA

PREVIO A OPTAR EL TITULO DE PSICOLOGO  
EN EL GRADO ACADEMICO DE LICENCIATURA

GUATEMALA, 25 DE OCTUBRE DE 1.996.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

DL  
13  
+ (1034)

# TRIBUNAL EXAMINADOR

Licenciado Abraham Cortez Mejía  
D I R E C T O R

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
S E C R E T A R I A

Licenciado Felipe Alberto Soto Rodríguez  
REPRESENTANTE CLAUSTRO CATEDRATICOS

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central



**ESUELA DE  
CIENCIAS PSICOLOGICAS**

Edificio M-5, Cda. Universitaria, zona 12  
Tels. 4760790-4, 4760985, ext. 480-1  
Directos: 4769902, 4767219, fax. 4769914  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

cc: Control Académico  
CIEPs.  
archivo

REG. 677-94

CODIPs. 711-96

**DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE  
INVESTIGACION**

Octubre 25 de 1996

Señorita Estudiante  
Diva Zoraida Torres Valenzuela  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGESIMO SEGUNDO (22o.) del Acta TREINTA Y OCHO NOVENTA Y SEIS (38-96)Ç de Consejo Directivo, de fecha 23 de octubre del año en curso, que copiado literalmente dice:

**"VIGESIMO SEGUNDO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "EVALUACION DE LA PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:**

**DIVA ZORAIDA TORRES VALENZUELA**

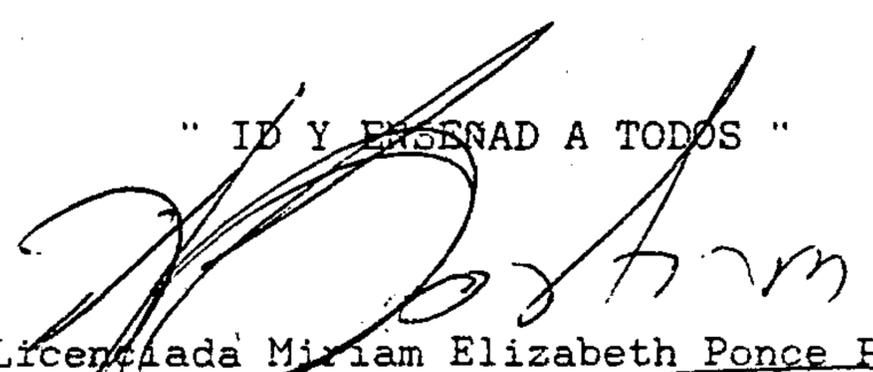
**CARNET No. 82-13101**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Aída Judith Lara Fernández y revisado por la Licenciada Silvia Elizabeth Herrera Meléndez.

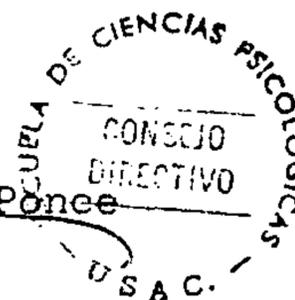
Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESION** del mismo para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para elaborar Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "

  
Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
SECRETARIA

/Rosy



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ESCUELA DE  
CIENCIAS PSICOLOGICAS

Edificio M-5, Cda. Universitaria, zona 12  
Tels. 4760790-4, 4760985, ext. 490-1  
Directos: 4769902, 4767219, fax. 4769914  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

CIEPs. 086-96

REG. 677-94

Guatemala, 14 de octubre de 1,996.

INFORME FINAL

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Silvia E. Herrera Meléndez, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

"EVALUACION DE LA PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ELABORADO POR:

DIVA ZORAIDA TORRES VALENZUELA

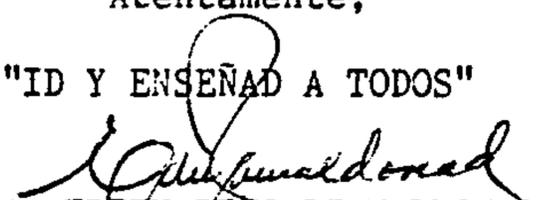
CARNE No.

82-13101

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
LICDA. EDITH RÍOS DE MALDONADO  
COORDINADORA

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

ERDM/edr  
c.c. Docente Revisor  
archivo



PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

*lib. y p. 14-10-96*



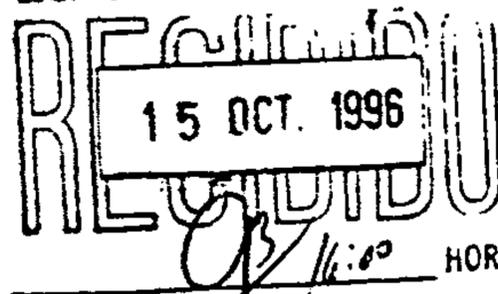
CIEPs. 085-96  
c.c. Archivo  
Revisor (a)

**ESUELA DE  
CIENCIAS PSICOLOGICAS**

Edificio M-5, Cda. Universitaria, zona 12  
Tels. 4760790-4, 4760985, ext. 490-1  
Directos: 4769902, 4767219, fax. 4769914  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

Guatemala,  
14 de octubre de 1,996.

Universidad de San Carlos  
ESC. CIENCIAS PSICOLOGICAS



LICENCIADA  
EDITH RIOS DE MALDONADO, COORDINADORA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA  
EDIFICIO

LICENCIADA RIOS:

Me dirijo a usted para informarle que he procedido a la  
revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

**"EVALUACION DE LA PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA  
POLICIA NACIONAL A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA"**

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ELABORADO POR:

DIVA ZORAIDA TORRES VALENZUELA

CARNE No.

82-13101

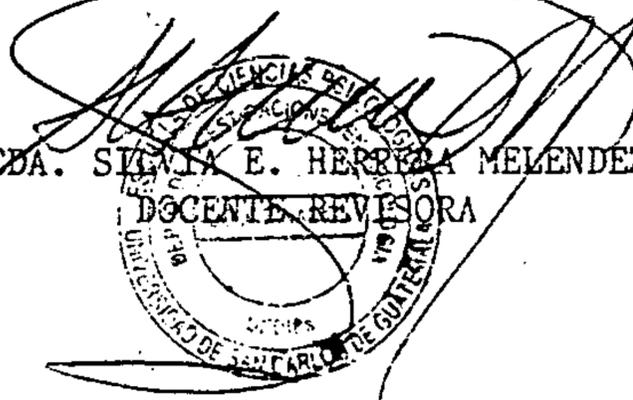
Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos  
establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología,  
emito **DICTAMEN FAVORABLE**, y solicito continuar con los trámites  
correspondientes.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

LICDA. SILVIA E. HERRERA MELLENDEZ

DOCENTE REVISORA



SEHM/edr

Guatemala, septiembre 17 de 1,996.

Licenciada  
Edith Ríos de Maldonado  
Directora del Departamento de Investigación  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
USAC

Estimada Licenciada:

Por este medio me dirijo a usted, deseándole éxito en sus labores diarias.

El motivo es para informarle que he procedido a la asesoría del informe final de investigación, titulado:

"EVALUACION DE LA PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA".

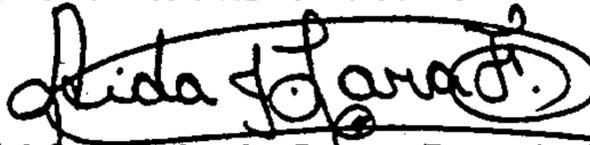
Dicho informe lo presenta la estudiante DIVA ZORAIDA TORRES VALENZUELA, carné No.82-13101.

Asimismo, quiero manifestarle que este informe incluye las últimas modificaciones señaladas por la revisora nombrada para tal efecto.

A mi juicio, el informe llena los requisitos establecidos por la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo que emito dictamen favorable y a la vez solicito se proceda a la autorización del mismo.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licda. Aída Judith Lara Fernández  
Colegiado No.4083.



ESCUELA DE  
CIENCIAS PSICOLOGICAS

EDIFICIOS M-5, M-3  
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12  
TELEFONOS: 760790-94 Y 760985-86  
GUATEMALA, CENTRO AMERICA

cc.: Control Acad.  
CIEPs.  
archivo

REG. 677-94

CODIPs. 622-95

APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y  
NOMBRAMIENTO DE ASESOR

2 de noviembre de 1995

Señorita Estudiante  
DIVA ZORAIDA TORRES VALENZUELA  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted, el Punto DECIMO (10o.) del Acta TREINTA Y SIETE NOVENTA Y CINCO (37-95) de Consejo Directivo, de fecha 19 de octubre del año en curso , que copiado literalmente dice:

"DECIMO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "EVALUACION DE LA PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL A LA COMUNIDAD DE GUATEMALA, 1996", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, presentado por:

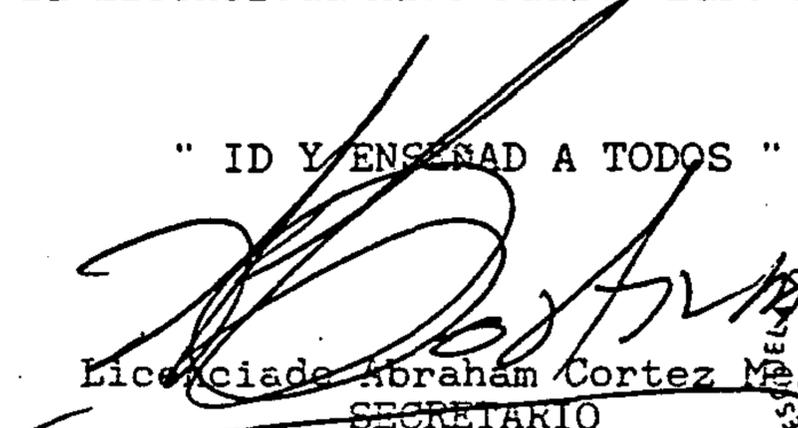
DIVA ZORAIDA TORRES VALENZUELA

CARNET No.82-13101

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs., resuelve aprobarlo y nombrar como asesora a la Licenciada Aida Judith Lara Fernández ."- - - - -

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "

  
Licenciado Abraham Cortez Mejía  
SECRETARIO



/Lillian

PADRINOS

LIC. FLORENCIO TORRES OLIVA

LICDA. MARIA FELISA OVALLE DE CARRILLO

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## INTRODUCCION

El estudio sobre "PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL A LA COMUNIDAD DE GUATEMALA", es una investigación orientada al conocimiento de la forma de trabajo que la institución policial desempeña en la actualidad y la imagen que de sí, proyecta hacia la comunidad guatemalteca demandante de servicios varios.

Este estudio, obedece a la necesidad de conocer su desempeño como institución estatal al servicio del pueblo guatemalteco, observándose que su objetivo principal radica en "velar por la seguridad de las personas y de sus bienes, así como mantener el orden público; prevenir y perseguir la delincuencia". Sin embargo, a través de los medios de comunicación social se observa que prevalece una imagen negativa en opinión del pueblo guatemalteco, razón por la cual la importancia de este estudio se orientó al conocimiento de los principales factores que inciden en el servicio prestado a los demandantes y por extensión conocer el mantenimiento de una imagen negativa que no brinda al pueblo guatemalteco suficiente confianza en sus instituciones policiales.

Los objetivos que guiaron el desarrollo de esta investigación incluyen: Conocer formas de trabajo utilizadas por la Policía Nacional en el trabajo de proyección psicosocial a la comunidad y aportar o sugerir nuevas acciones.

Fomentar en el personal de la Policía Nacional, el conocimiento de sus derechos, obligaciones y responsabilidades, así como los derechos de personas civiles, con lo cual mejoren el servicio prestado a la comunidad guatemalteca.

Dotar al personal de la Policía Nacional, de conocimientos sencillos que les posibilite modificar actitudes y conductas con lo cual realicen cambios de tipo psicosocial en la comunidad que atienden.

Luego del establecimiento de objetivos generales y específicos, la hipótesis que condujo el desarrollo de la investigación fue: "LA IMAGEN NEGATIVA QUE EL PÚBLICO POSEE DE LA POLICIA NACIONAL EN RELACION A LA INADECUADA PROYECCION PSICOSOCIAL, SE DEBE A PROBLEMAS DE ORDEN ADMINISTRATIVO. LOS CUALES SE MANIFIESTAN EN EL SERVICIO PRESTADO A LA COMUNIDAD".

Para la comprobación de la hipótesis formulada, el abordamiento metodológico se hizo a través de utilizar la fórmula correspondiente (CHI CUADRADA: una tabla de dos X dos, dos columnas por dos regiones por lo menos), y se seleccionó un total de 106 agentes del Cuarto Cuerpo de la Policía Nacional, ubicado en Caizasa San Juan, 1-67 zona 7, Colonia Belén, a fin de conocer por medio de un cuestionario estructurado, la opinión de los principales problemas que afectan en el servicio que ellos prestan a la comunidad guatemalteca. Asimismo, para conocer la imagen que el público posee de la institución estatal, les fue aplicada una encuesta de opinión.

Para la selección de la muestra objeto de investigación, se procedió a utilizar la técnica de muestreo aleatorio al azar, dando oportunidad a las personas que solventaron los requisitos previamente establecidos.

Luego se procedió a la tabulación de los datos obtenidos, siendo necesario conocer la frecuencia de ocurrencia en cada uno de los reactivos utilizados y posteriormente proceder a realizar un análisis de los mismos. Se realizó un análisis de chi cuadrada para establecer la relación existente entre los problemas administrativos que el trabajador enfrenta en la prestación de sus servicios y la imagen negativa que el público posee de la institución policial; lo que permitió la formulación de conclusiones y recomendaciones orientadas al mejoramiento de la proyección acorde.

A través de plasmar los principales factores que inciden en la proyección psicosocial de la Policía Nacional a la comunidad guatemalteca, se espera que las autoridades de la Institución policial, lleven a la práctica las recomendaciones sugeridas, a fin de contribuir al mejoramiento de la proyección psicosocial de la Policía Nacional y al mejoramiento de su imagen como institución estatal.

Los logros alcanzados a través de esta investigación incluyen: el conocimiento de las principales causas administrativas que influyen en el trabajador del Cuarto Cuerpo de la Policía Nacional, y que repercuten en la prestación del servicio a la comunidad guatemalteca y que por esta acción determinan la imagen negativa que el público posee en relación a la Institución policial, siendo las principales causas:

- La inadecuada selección de personal
- La falta de preparación académica y técnica que el personal del Cuarto Cuerpo posee.

Se comprobó la hipótesis planteada para este estudio:

" LA IMAGEN NEGATIVA QUE EL PUBLICO POSEE RESPECTO DE LA POLICIA NACIONAL EN RELACION A LA INADECUADA PROYECCION PSICOSOCIAL, SE DEBE A PROBLEMAS DE ORDEN ADMINISTRATIVO, LOS CUALES SE MANIFIESTAN EN EL SERVICIO PRESTADO A LA COMUNIDAD"

Las políticas institucionales no responden al que hacer de la institución, lo que se manifiesta en la opinión pública.

Entre los factores de orden administrativo que insiden en el servicio, prevalece la falta de recursos materiales y

humanos acordes a las necesidades de cada puesto.

Los problemas administrativos más relevantes se caracterizan por la inadecuada selección de personal, inadcuadas polícticas laborales y a canales de comunicación inadecuados.

Así mismo, la autora de este trabajo desea expresar su agradecimiento a todas y cada una de las personas que hicieron posible la realización de esta investigación, especialmente a la Sección de Psicología de la Dirección General de la Policía Nacional y al público demandante de servicio que colaboró en esta investigación, ya que sin su apoyo no hubiera sido posible el desarrollo de la misma.

## CAPITULO I

### 1. REFERENTES TEORICOS:

"LA EVALUACION DE LA PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL".

El objetivo principal de la Policía Nacional como institución estatal, consiste en "velar por la seguridad de las personas y de sus bienes, así como mantener el orden público, prevenir y perseguir la delincuencia"<sup>(1)</sup>, sin embargo al observar su función real, este objetivo no cumple su finalidad ya que a través de la opinión pública persiste "descontento y rechazo", lo cual se puede observar a través de publicaciones realizadas en diversos medios de comunicación social. Ejemplo: "El pasado ocho de marzo de 1,994, en Santa Lucía Cotzumalguapa, del departamento de Escuintla, la sub estación de policía fue quemada y varios agentes resultaron heridos, tras ser acusados de dejar en libertad a la estadounidense Melisa Carol Larson, sindicada de robo de niños, quien supuestamente pagó cierta cantidad de dólares para ser liberada por los miembros de la policía", la realidad era diferente, ya que ella aún se encontraba detenida. Este fenómeno no fue manejado adecuadamente por las autoridades policíacas, ya que no difundieron información que permitiera persuadir a la población y manifestarles lo que realmente acontecía, lo cual dejó como consecuencia un saldo de varios agentes heridos, el descontento en la población, lo que se manifestó a través de quemar la sub estación de policía, argumentando que "no quieren a la policía Nacional en ese lugar"<sup>(2)</sup>.

---

<sup>1.</sup> Méndez y Méndez, Roberto. "LEY ORGANICA DE LA POLICIA NACIONAL". Pág. 3.

<sup>2.</sup> Siglo XXI. Guatemala, marzo 9 de 1,994. Pág. 2.

Otro caso con características similares, aconteció en San Lucas Tolimán, del departamento de Sololá, el pasado 11 de marzo de 1,994, ya que a raíz de un incidente ocurrido en el lugar, "la población manifestó su rechazo y pidió el desalojo de la sub estación de policía"<sup>(3)</sup>.

A todo esto, agregando comentarios de opinión popular y las diversas noticias emitidas por los medios de comunicación social, es obvio el descontento que prevalece en la población, debido a deficiencias observadas en los diferentes servicios que presta la Policía Nacional y su proyección a la comunidad guatemalteca.

La proyección psicosocial de la Policía Nacional, es un problema que por su naturaleza y características merece el abordamiento a través de un punto de vista psicológico, ya que involucra actitudes negativas, limitaciones para establecer canales de comunicación adecuados, cambios de conducta, etc., para que los agentes que allí laboran mejoren la imagen institucional y cumplan con los objetivos por los cuales dicha institución fue creada.

Lógicamente este fenómeno como cualquier otro, es un reflejo de la descomposición social que afecta la República de Guatemala y que se manifiesta por problemas de vagancia, vandalismo, prostitución, adicción a sustancias tóxicas, alcoholismo, etc., lo que a su vez también es reflejo de la crisis económica, política y por consecuencia, social.

Por lo anteriormente descrito, como objeto de investigación corresponde a la psicología social, como "encargada del estudio y comprensión de los fenómenos de grupo; El proceso de surgimiento de éstos, su estructura, sus valores, normas y grado de cohesión.

Redes de comunicación o de intercambio de trabajo, así como la presencia de liderazgo"<sup>(\*)</sup>. Se vincula con ciencias auxiliares a ésta como lo son la sociología, la que "abarca conceptos de comunidad y sociedad, estructura y función, grupo e institución, movilidad e integración"<sup>(\*)</sup>. Por último también a la Administración Pública, a la cual le corresponde "la maximización y optimización de los recursos del Estado, teniendo como principales funciones la legislación, la administración y la justicia"<sup>(\*)</sup>.

De acuerdo con la realidad nacional, el problema merece ser abordado, ya que se hace necesario y urgente que existan garantías de seguridad para los ciudadanos guatemaltecos y para ello, el surgimiento de estrategias y programas de trabajo de proyección psicosocial que permitan mejorar la imagen existente y por extensión la relación entre dicha institución y la población guatemalteca.

A pesar de los esfuerzos realizados para el mejoramiento de la Administración de los servicios en la Policía Nacional, hasta la fecha no se han obtenido logros que garanticen la eficiencia y eficacia de los servicios prestados. Basta con observar el LIBRO SOBRE HISTORIA DE LA POLICIA NACIONAL, capítulo X, que habla sobre la profesionalización de la policía, y da a conocer muchos logros alcanzados, pero en el fondo, nada que analice las verdaderas causas de la problemática en forma científica y mucho menos que plantee alternativas de acción bajo este criterio.

Para las autoridades y para la institución misma es necesario el abordamiento de este fenómeno, ya que el jefe de

---

\*. Figueroa Rethelny y Gilberto Flores. "CONCEPTO Y METODO DE ADMINISTRACION PUBLICA". Págs. 17 - 20.

°. IBIDEM.

°. IBIDEM.

personal en varias oportunidades ha dado a conocer la necesidad de que la sección de psicología elabore programas de proyección a la comunidad, considerando ser de gran importancia e indispensables dentro de la institución.

Para la Escuela de Psicología se constituye en la aplicación de conocimientos hacia un campo en el que no se ha tenido mayor ingerencia, debido a razones de orden político fundamentalmente, sin embargo en este período de la realidad guatemalteca, en el que prevalece un Estado de Derecho y un régimen democrático, así como debido a la crisis social existente, es necesario y urgente el abordamiento del problema, así como el establecimiento de mecanismos que permitan mejorar el servicio y la imagen institucional.

Como parte de los objetivos que guiaron el desarrollo de esta investigación, se incluyen:

Conocer la forma de trabajo utilizada por la Policía Nacional en el trabajo de proyección psicosocial a la comunidad y aportar o sugerir nuevas acciones.

Fomentar en el personal de la Policía Nacional, el conocimiento de sus derechos, obligaciones y responsabilidades, así como los derechos de personas civiles, con lo cual mejoren el servicio prestado a la comunidad.

Dotar al personal de la Policía Nacional, de conocimientos sencillos que les posibilite modificar actitudes y conductas, con lo cual realicen cambios de tipo psicosocial en la comunidad que atienden.

Al hacer una revisión de antecedentes teóricos sobre la institución policial se investigó lo relativo a la caracterización de la administración pública guatemalteca, lo que se describe a continuación:

"La administración del sector público o estatal en Guatemala, tiene una base fundamentada en las teorías de la Escuela Tayloriana y de la Escuela Weberiana. Además, se basa en la organización y en la división del trabajo establecida por Fayol.

Cuenta con personal que a menudo ha sido nombrado exclusivamente por razones personales o vínculos políticos, las remociones son ejecutadas sin tomar en cuenta la experiencia y capacidad que poseen los sujetos. Las categorías o títulos de los puestos se crean en base a criterios personales de los jefes; los sueldos se fijan arbitrariamente, lo cual trae como consecuencia desórdenes, injusticias y un uso inadecuado de los fondos públicos. Los ascensos se realizan sin una evaluación sistemática y el manejo de nombramientos, licencias, traslados, vacaciones, ascensos y demás procedimientos de personal, se realizan sin ninguna norma técnica y con procedimientos engorrosos.

Muchas de estas dependencias tampoco cuentan con la infraestructura apropiada, no poseen el equipo ni el material necesario para realizar sus tareas debido a la falta de un presupuesto acorde a las necesidades de la institución o debido a la falta de una adecuada administración. Todo esto incide en una administración pública ineficiente e ineficaz, ya que cuenta con personal que ha sido arbitrariamente integrado y está sometido a condiciones carentes de estímulos, justicia y dignificación"(7).

La Administración Pública guatemalteca, está fundamentada en dos escuelas de la teoría de la organización, de acuerdo con los criterios siguientes:

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

7. De La Cruz, Jesús. "CARACTERIZACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA GUATEMALTECA". Pág. 1 - 3.

1. La escuela Tayloriana (clásica), fundamentada en la aplicación de la ciencia para el análisis de los problemas de la administración, haciendo énfasis en la separación de funciones, la especialización del trabajo y la simplificación de las tareas.
2. La escuela Weberiana, que sostiene la administración burocrática, donde prevalece el mas puro ejercicio de la autoridad legal. Presenta el tipo ideal de burocracia, con características como la impersonalidad, la especialización, la selección sobre bases competitivas, las reglas y reglamentos, etc."(e).

Al observar la realidad guatemalteca, se conoce que los aportes vertidos por la Escuela Weberiana únicamente han sido utilizados como modelo, sin llevarse a la práctica, pues todo lo que esta escuela norma o establece, no se cumple realmente, prevaleciendo un modelo basado en intereses políticos y personalistas, extensivo a toda la Administración Pública, pues no hay respeto ni siquiera a lo establecido por la Oficina Nacional de Servicio Civil, encargada de evaluar al personal interesado, en pertenecer al aparato administrativo estatal.

#### POLICIA NACIONAL COMO INSTITUCION ESTATAL:

La Policía Nacional como institución estatal, de carácter civil, está regulada por normas, leyes y reglamentos, los cuales establecen sus funciones, siendo las siguientes:

---

e. Véliz Tobar, Luis Fernando. "PROBLEMATICA DE COMPORTAMIENTO BUROCRATICO Y SU INCIDENCIA EN LA EJECUCION DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO". Págs. 112 - 113.

1. "Mantener el orden público.
2. Proteger la vida, la seguridad de las personas y de sus bienes.
3. Prevenir los delitos y demás infracciones a la ley, perseguir y capturar a los transgresores.
4. Cumplir las órdenes que reciba de los poderes públicos.
5. Exigir el cumplimiento de la ley en lo relativo a las funciones que le son propias.
6. Cooperar en la investigación y pesquisas de los delitos y dar cuenta con los delincuentes que capture a los tribunales competentes.
7. Cumplir todas las funciones preventivas, represivas o de simple ejecución inherentes al servicio de policía"<sup>(7)</sup>.

Estas funciones únicamente se cumplen en el sentido estrictamente represivo, ya que debido a la falta de capacidad del personal que trabaja como agente de seguridad y a vicios adquiridos en el ambiente laboral, así como actitudes negativas propias de cada personalidad, se observa que el agente de policía hace abuso del poder y la autoridad que le competen, cayendo en el irrespeto y no cumplimiento de los derechos de las personas civiles.

El término "policía" es utilizado para "designar a la fuerza pública civil de un Estado, a la cual se le ha confiado la obligación de mantener el orden público, vigilando la observancia de reglamentos para la prevención y detección del crimen y promoción de la salud, seguridad y moral públicas. En un sistema perfecto de administración civil, la función de la policía debe afectar la libertad solamente cuando ésta degenera y cualquier restricción ulterior que se considere como arbitraria y técnica"<sup>(10)</sup>.

---

<sup>7</sup>. Méndez y Méndez, Roberto. Op. Cit. Pág. 3.

<sup>10</sup>. Agencia Internacional para el Desarrollo. "RELACIONES PUBLICAS PARA EL AGENTE DE POLICIA". Pág. 2.

## ANTECEDENTES:

"La policía como organización civil establecida por una autoridad para mantener la paz de un Estado y la Seguridad de sus ciudadanos en sus ocupaciones legítimas, se conoce desde la antigüedad y ya existía bajo las leyes egipcias, griegas y romanas. Sin embargo, en Roma no fue sino hasta el tiempo de Augusto (63 años antes de Cristo y 14 años después de Cristo), cuando se convirtió en una institución especial. En manos de los sucesores de Augusto, rápidamente se volvió un instrumento de tiranía. A la caída de Roma, todo vestigio de administración policiaca desapareció, para revivir aproximadamente en el año 785 después de Cristo, en los estatutos de Carlomagno"<sup>(11)</sup>.

"En Guatemala, se encuentran indicios de la existencia de personas que cumplían funciones de policía desde la época colonial. En 1,885 se creó el cuerpo de vigilantes, a quienes se apodaba "Los acialeros", pues su arma era un acial"<sup>(12)</sup>.

En 1,985, se crearon -como órganos dependientes de las municipalidades-, los cuerpos de gendarmes, llamados popularmente "perejiles", o "asoleados". En este mismo año, se les denominó comisarios y su principal atribución era cuidar el orden público y evitar cualquier pelea o falta que se cometiera en la ciudad. Durante el gobierno del General Miguel García Granados (1,872), quedó establecida la Policía Nacional como cuerpo institucional, por disposición del general Justo Rufino Barrios"<sup>(13)</sup>.

Las necesidades que surgen en la colectividad guatemalteca, obligan a la Policía Nacional a suprimir cometidos hasta entonces

---

<sup>11</sup>. IBIDEM.

<sup>12</sup>. Silva Lemus, Luz María. "PERFIL DE PERSONALIDAD DEL OFICIAL DE POLICIA". Pág. 8.

<sup>13</sup>. Historia de La Policía Nacional. Pág. 13.

llevados por ella y asumir otros nuevos, como crear la Escuela de la Policía, y dentro de ésta la Sección de Psicología y Recursos Humanos, ante la necesidad de reclutar personal, siendo en este año cuando se instituye esta sección como tal"<sup>14</sup>).

Volviendo al período de consolidación y a las nuevas necesidades que surgen en nuestra sociedad, persiste la lucha de tecnificar y mejorar la calidad del servicio.

"El historiador de hoy, advierte que la humanidad ha estado sometida a una evolución, y que ésta no siempre se ha desarrollado a un mismo ritmo. Acontece a veces que, de forma en apariencia repentina, esa evolución se acelera de modo vertiginoso y en pocos años se producen cambios profundos de todo tipo: políticos, sociales, económicos y culturales; surge entonces una sociedad radicalmente distinta a la presente. A ese brusco cambio, que supone una alteración profunda de la situación anterior, es a lo que llamamos revolución"<sup>15</sup>).

La sociedad guatemalteca, no es la excepción en cuanto a cambios constantes en su estructura y en relación a los demás países del mundo. La comunidad ha ido cambiando en sus clases sociales, en su estructura económica y en su ideología, cambio que se ha ido produciendo lentamente, con el correr de los tiempos y que lógicamente produce cambios psicológicos en el ser humano.

La ciudad de Guatemala crece y se desarrolla, se moderniza, pero alrededor de ella se extienden suburbios y se expande la pobreza. Los salarios no alcanzan para vivir, mujeres jóvenes y niños se ven obligados a ejercer la mendicidad, delincuencia, prostitución y drogadicción.

---

<sup>14</sup>. IBID. Pág. 10.

<sup>15</sup>. Salvat Editores. "REVOLUCIONES DEL MUNDO". Pág. 8.

Las condiciones de vida cada día son mas caóticas y se precisa de una institución policial que vele por la seguridad de la población ante la ola de crímenes, asaltos y secuestros que se derivan como consecuencia de los cambios sociales en el país. Para ello, se requiere de una institución policial moderna, con estrategias de trabajo que se adapten a las necesidades de la población.

Sin embargo, hay quienes creen que este cambio que las condiciones actuales de existencia demandan, debe caer del cielo y se tornan inmóviles ante esta situación. El cambio hay que producirlo y son los miembros de la institución policial los indicados a propiciarlo, de acuerdo a las posibilidades, recursos, experiencia y políticas internas de trabajo.

La institución policial, al igual que muchas dependencias estatales, es una institución muy desacreditada, que goza del rechazo y la no aceptación de la comunidad guatemalteca, puede decirse que no cumple con la finalidad por la cual ha sido creada, ante lo cual se argumenta como respuesta la falta de recursos económicos para sufragar gastos, falta de equipo de trabajo, ausencia de programas de capacitación y actualización que permitan crear conciencia de la responsabilidad que tienen de representar su institución con dignidad y poder desarrollar el trabajo de forma que merezca la aprobación pública.

**EL AGENTE DE POLICIA COMO INDIVIDUO Y SU RELACION CON EL PUBLICO:**

"Las obligaciones de los agentes de policía consisten en vigilar la observancia de la ley y el orden, así como proteger la vida y la propiedad"<sup>(16)</sup>.

---

<sup>16</sup>. "MANUAL DE LA POLICIA NACIONAL". Pág. 7.

Para desarrollar sus funciones adecuadamente, todos los agentes de Policía, deben conocer sus propios derechos, obligaciones y responsabilidades, así como los derechos, obligaciones y responsabilidades de otras personas. El agente que no posee el conocimiento del trabajo policiaco y de los ideales del servicio, no puede ser eficiente. Puede demostrarse vacilante en el ejercicio de su propia autoridad o excesivamente arbitrario y falta de tacto, con actitudes negativas resultado de la violación de los derechos individuales.

"Las leyes han sido creadas para que sean obedecidas por todos y tienen el objetivo específico de evitar el daño al individuo. Los agentes de la ley no tienen menos derechos que cualquier otro ciudadano.

La autoridad no significa que un oficial esté exento de cumplir con la ley. Con mucha frecuencia, los oficiales tienen la idea de que la ley no se les aplica personalmente, de manera que la ignoran porque saben que "pueden salirse con la suya". Esto genera una inadecuada opinión de las fuerzas encargadas de la observancia de la ley"<sup>17</sup>).

La institución policial, es algunas veces, mas que una oficina cuyo único objeto es el de arrestar criminales; el servicio tiene un profundo significado social, incluye amplitud de actividades, las cuales van desde la prevención del crimen, ayudar a los niños a cruzar la calle, prestar primeros auxilios a las personas heridas, trato con personas no criminales, respuesta a quejas, y ayuda al público. La imagen institucional radica en el servicio que los empleados brinden así como el contacto y comunicación establecidos.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

<sup>17</sup>. Agencia Internacional para el Desarrollo. Op. Cit.  
Pág. 7

## PREMISAS Y POSTULADOS:

- El objetivo principal de la Policía Nacional como institución estatal, consiste en "velar por la seguridad de las personas y de sus bienes, así como mantener el orden público, prevenir y perseguir la delincuencia.
- A través de la opinión pública persiste "descontento y rechazo", lo cual se puede observar a través de publicaciones realizadas en diversos medios de comunicación.
- La proyección psicosocial de la Policía Nacional; es un problema que por su naturaleza y características merece el abordamiento a través de un punto de vista psicológico, ya que involucra actitudes negativas, limitaciones para establecer canales de comunicación adecuados, cambios de conducta, etc., para que los agentes que allí laboran mejoren la imagen institucional y cumplan con los objetivos por los cuales dicha institución fue creada.
- La administración pública se caracteriza por personal que a menudo ha sido nombrado exclusivamente por razones personales o políticas; donde las remociones son ejecutadas sin tomar en cuenta la experiencia y capacidad que poseen los sujetos. Las categorías o títulos de los puestos se crean en base a criterios personales de los jefes; los sueldos se fijan arbitrariamente, lo cual trae como consecuencia desórdenes, injusticias y un uso inadecuado de los fondos públicos. Los ascensos se realizan sin una evaluación sistemática y el manejo de nombramientos, licencias, traslados, vacaciones, ascensos y demás procedimientos de personal, se realizan sin ninguna norma técnica y con procedimientos engorrosos.

**PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS:**

"LA IMAGEN NEGATIVA QUE EL PUBLICO POSEE DE LA POLICIA NACIONAL EN RELACION A LA INADECUADA PROYECCION PSICOSOCIAL, SE DEBE A PROBLEMAS DE ORDEN ADMINISTRATIVO, LOS CUALES SE MANIFIESTAN EN EL SERVICIO PRESTADO A LA COMUNIDAD".

**OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES:**

**VARIABLE DEPENDIENTE:** La imagen negativa de la institución Policial, que el público o comunidad maneja.

**INDICADORES:**

- Rechazo o descontento.
- Desconfianza o falta de credibilidad.
- Inseguridad.
- Ineficiencia.
- Burocratización.

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Problemas de orden administrativo manifestados en el servicio.

**INDICADORES:**

- Desconocimiento de políticas y filosofía institucional.
- Inadecuada selección de personal.
- La no aplicación de conocimientos específicos.
- Comunicación inadecuada.
- Irrespeto y poca atención al público.
- Desconocimiento de derechos y obligaciones del policía y del público que demanda el servicio.
- Abuso de autoridad.

## CAPITULO II

A continuación, el capítulo II contiene lo relativo a técnicas e instrumentos utilizados para comprobar o desaprobar la hipótesis planteada: la técnica de muestreo utilizada, la técnica de análisis estadístico y la descripción de los instrumentos para la recopilación de información.

## CAPITULO II

## 2. TECNICAS E INSTRUMENTOS.

## 2.1. TECNICA DE MUESTREO:

Como parte de las técnicas empleadas para la realización del trabajo de campo, en primer lugar se tuvo previsto la utilización de la técnica correspondiente al muestreo aleatorio al azar, ya que todos los agentes policiales que trabajan en el Cuarto Cuerpo de la Policía Nacional (Calzada San Juan 1-67 zona 7, Colonia Belén, ciudad capital), tuvieron iguales oportunidades para participar en el proceso de investigación. Se seleccionó un grupo de 108 agentes que llenaron los siguientes requisitos:

- Agentes de seguridad que prestan servicio y atención al público.
- Personal administrativo del Cuarto Cuerpo de la Policía Nacional.
- Tener como mínimo cinco años de servicio.
- Ser de sexo masculino o femenino.

Los requisitos antes descritos, se establecieron tomando en consideración que el agente que posee mas de cinco años de servicio, ha tenido la oportunidad y el tiempo suficiente para conocer los objetivos de la institución, además de haber recibido orientación sobre la forma de prestar el servicio al público, de forma que merezca la opinión de los ciudadanos.

## 2.2. TECNICA DE ANALISIS ESTADISTICO:

Por ser un estudio de tipo exploratorio, fue necesario tabular las frecuencias de ocurrencia observadas por pregunta específica, (cuestionario estructurado y encuesta de opinión, ver anexos), lo que permitió elaborar cuadros y gráficas correspondientes. Posteriormente, se aplicó la técnica de chi cuadrado, por medio de coordenadas cartesianas.

Para evaluar la opinión del público en relación al servicio prestado por la Policía Nacional, fue necesario realizar un análisis porcentual, específicamente en la pregunta No.10 de la encuesta de opinión (ver anexos).

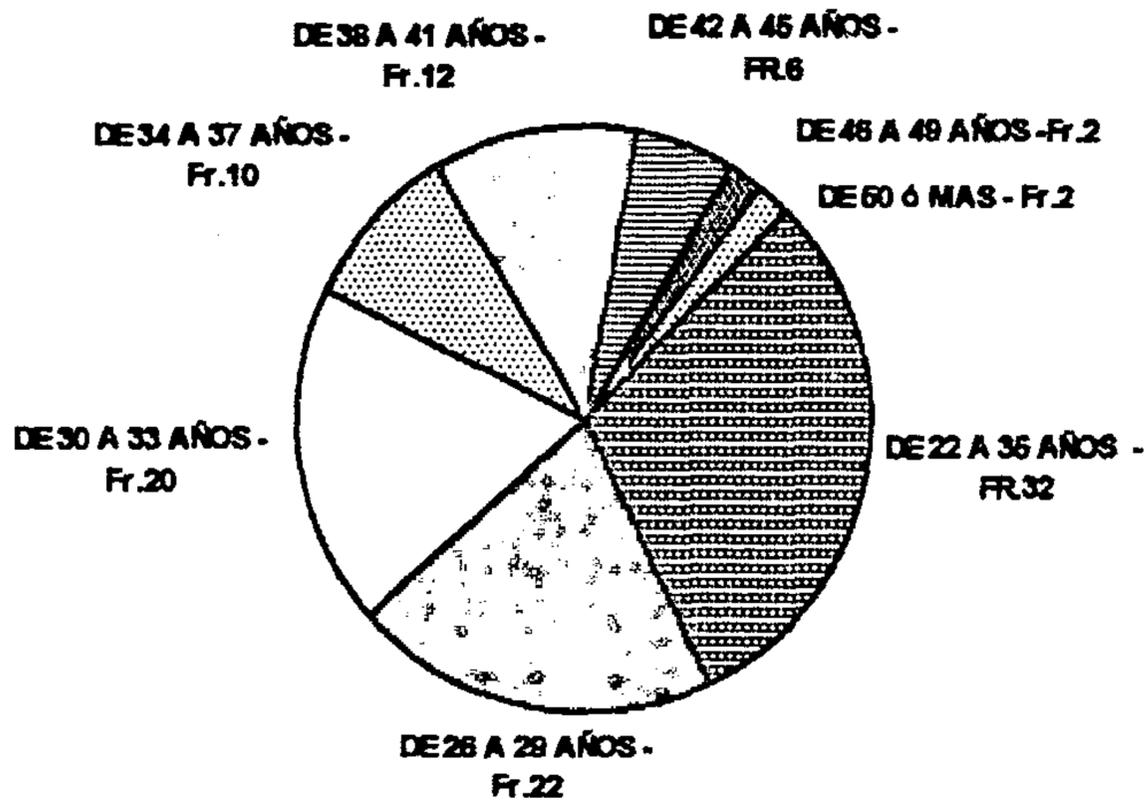
### CAPITULO III

Este capítulo corresponde a la presentación y análisis de los resultados. Contiene cuadros y gráficas estadísticas de la población objeto de estudio, en base a la frecuencia de ocurrencia. Asimismo, la técnica de análisis estadístico CHI CUADRADO, que permitió comprobar la relación existente entre el servicio prestado y la imagen negativa que de la institución el público posee. A continuación se incluyen los cuadros y gráficas correspondientes.

CUADRO No.1  
POBLACION ESTUDIADA Y FRECUENCIAS OBTENIDAS, DE  
ACUERDO A RANGO DE EDAD.

RANGO DE EDAD	FRECUENCIA OBSERVADA
DE 18 A 21	2
DE 22 A 25	32
DE 26 A 29	22
DE 30 A 33	20
DE 34 A 37	10
DE 38 A 41	12
DE 42 A 45	6
DE 46 A 49	2
DE 50 ó MAS	2
TOTAL	108

**CUADRO No.1**  
**POBLACION ESTUDIADA Y FRECUENCIAS OBTENIDAS**  
**DE ACUERDO A RANGO DE EDAD**



**PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**  
**A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA**  
Datos Obtenidos de la Muestra

Los datos presentados anteriormente demuestran que del personal de la Policía Nacional, sujeto a investigación, el mayor número de sujetos se encuentra dentro de un rango de edad equivalente a la categoría de gente joven, lo cual posibilita la realización de procesos innovadores en la Institución, ya que a esta edad ( de 22 a 29 años), la gente esta en capacidad de cambiar actitudes inadecuadas y por lo tanto incorporar un nuevo modelo de Policía Nacional.

PROPIEDAD DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA POLICIA NACIONAL  
Biblioteca Central

## CUADRO No. 2

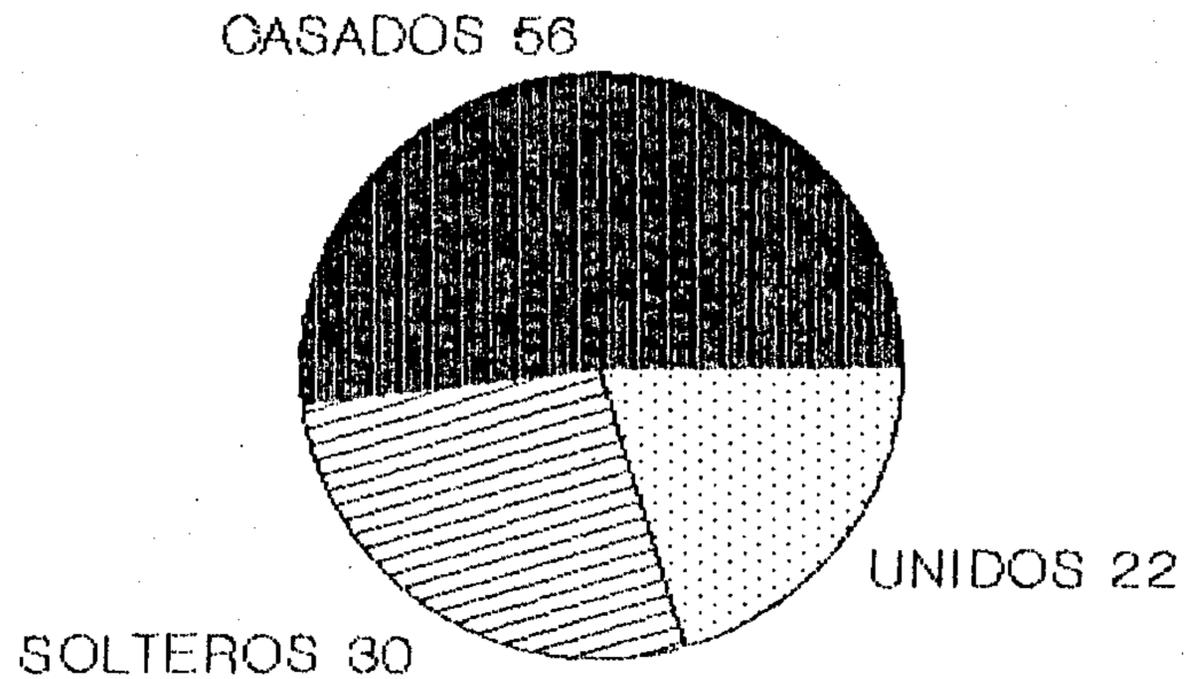
## DISTRIBUCION DE LA POBLACION, DE ACUERDO A ESTADO CIVIL:

SOLTEROS	CASADOS	UNIDOS
30	56	22

Los datos del Cuadro No. 2, dan a conocer que el mayor número de sujetos de la población investigada (78 personas de un total de 108), tienen un vínculo de responsabilidad familiar que requiere la mejora de salarios y beneficios de las personas que trabajan dentro de la Institución, lo que les permitiría tener una mejor motivación para realizar su trabajo.

## GRAFICA No.2 DISTRIBUCION DE ACUERDO A ESTADO CIVIL

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central



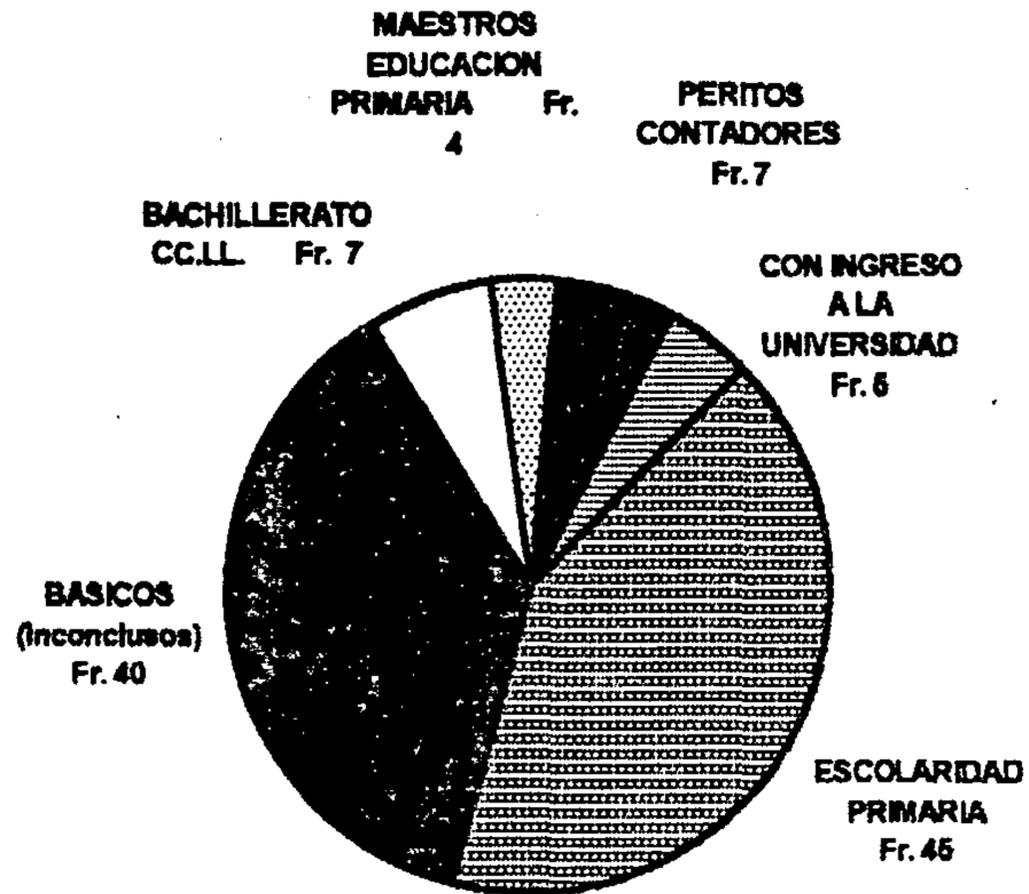
## CUADRO No. 3

DISTRIBUCION DE LA POBLACION DE ACURDO  
A RANGO DE ESCOLARIDAD

ESCOLARIDAD PRIMARIA	BASICOS	BACHI LLERATO CC.LL	MAESTROS EDUCACION PRIMARIA	PERITOS CONTADORES	CON INGRESO A LA UNIVERSIDAD
45	40	7	4	7	5

Los datos mostrados en este cuadro, indican que el mayor número de sujetos de la población investigada posee un nivel de escolaridad primaria, lo que pone de manifiesto la poca preparación académica y la ausencia de preparación técnica de los trabajadores de la Institución policial y así como la necesidad de capacitarlos técnicamente para el mejoramiento de la Institución policial.

GRAFICA NO. 3  
DISTRIBUCION DE LA POBLACION DE ACUERDO A RANGO DE  
ESCOLARIDAD



PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL  
A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA  
Datos Obtenidos de la Muestra

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## CUADRO No. 4

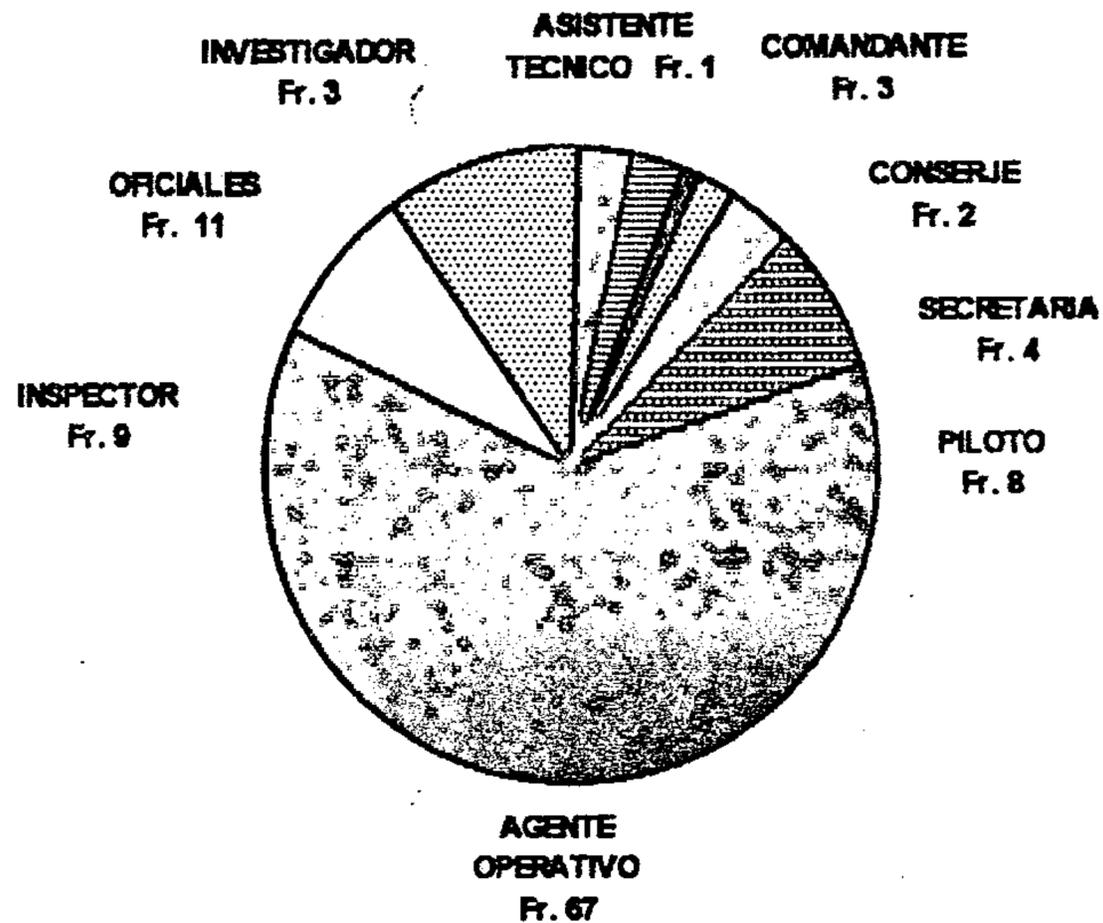
DISTRIBUCION DE LA POBLACION DE  
ACURDO AL PUESTO QUE DESEMPEÑA EN LA ACTUALIDAD

PI LO TO	AGENTE OPERA TIVO	INSPEC TOR	OFICIAL	INVESTIG ADOR	CO MAN DANTE	ASIS TENTE TEC NICO	CON SER JE	SECRE TARIA
8	67	9	11	3	3	1	2	4

Los datos presentados con anterioridad demuestran que el mayor número de sujetos investigados, se encuentran laborando en el puesto de Agente de Seguridad y en relación con el Cuadro No. 3, donde se observó el nivel de escolaridad, estos Agentes únicamente poseen escolaridad primaria, lo que no les permite brindar un servicio acorde a las necesidades de los usuarios ya que posiblemente no les brindan buenos modales y cortesía, imprescindibles en la prestación de un servicio eficaz.

ALANZADO

**GRAFICA NO. 4**  
**DISTRIBUCION DE LA POBLACION DE ACUERDO AL PUESTO**  
**QUE DESEMPEÑA EN LA ACTUALIDAD**



**PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**  
**A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA**  
Datos Obtenidos de la Muestra

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

CUADRO No.5

DISTRIBUCION DE LA POBLACION DE ACURDO A PUESTO DESEMPEÑADO ANTERIORMENTE, CARGO ANTERIOR Y NIVEL DE ESCOLARIDAD

No ORDEN	PUESTO ANTERIOR	CARGO ACTUAL	NIVEL ESCOLAR	FRECUENCIA
01	OPERATIVO	PILOTO	SEXTO PRIM.	5
02	ENCARG.SUB ESTACION	PILOTO	SEXTO PRIM.	3
03	OPERATIVO	OPERATIVO	SEXTO PRIM.	13
04	OPERATIVO	OPERATIVO	TERCERO BAS.	9
05	OPERATIVO	OPERATIVO	MEFU	2
06	AGENTE	AGENTE	SEXTO PRIM.	12
07	AGENTE	AGENTE	PRIMERO BAS.	5
08	AGENTE	AGENTE	SEGUNDO BAS.	8
09	AGENTE	AGENTE	TERCERO BAS.	10
10	AGENTE	AGENTE	CUATO MAGIS.	2
11	AGENTE	AGENTE	CUARTO ADM. EMPRESAS	1
12	AGENTE	AGENTE	PRIMER ING UNIVERSIDAD	2
13	INSPERTOR	AGENTE	PERITO CONT.	3
14	INSPECTOR	INSPECTOR	SEXTO PRIM.	3
15	AGENTE	INSPECTOR	SEXTO PRIM.	2
16	COMANDANTE DE GUARDIA	INSPECTOR TERCERO	TERCERO BAS.	2
17	COMANDANTE DE GUARDIA	OFICIAL III	TERCERO BAS.	2
18	JEFE DE SERVICIOS	OFICIAL II	BACHILLER CC.LL.	2
19	COMANDANTE DE PATRULLA	OFICIAL III	PERITO CONT.	2
20	ADMINIS- TRATIVO	OFICIAL III	MEFU	2
21	INVESTIGADOR	OFICIAL III	PERITO CONT.	2
22	AGENTE	OFICIAL III	PRIMER SEMES TRE DERECHO	1
23	COMANDANTE DE PATRULLA	INVESTIGADOR	SEXTO PRIM.	2
24	COMANDANTE DE PATRULLA	INVESTIGADOR	BACHILLER CC.LL.	1
25	AGENTE	SUB-COMANDAN TE	SEXTO PRIM.	3

26	JEFE DE SERVICIOS	ASISITENTE TECNICO PRO- FESIONAL I	PRIMER ING. UNIVERSIDAD	1
27	INSPECTOR	INSPECTOR II	TERCERO BAS	2
28	OFICINISTA	SECRETARIA	TERCERO BAS.	2
29	SECRETARIA	SECRETARIA	BACHILLER CC.LL.	2
30	CONSERJE	CONSERJE	SEXTO PRIM.	2

Los datos anteriores dan a conocer que a nivel de políticas de ascensos y rotaciones de puestos, no se toma en consideración el nivel académico y de capacitación técnica que cada miembro de la institución policial posee.

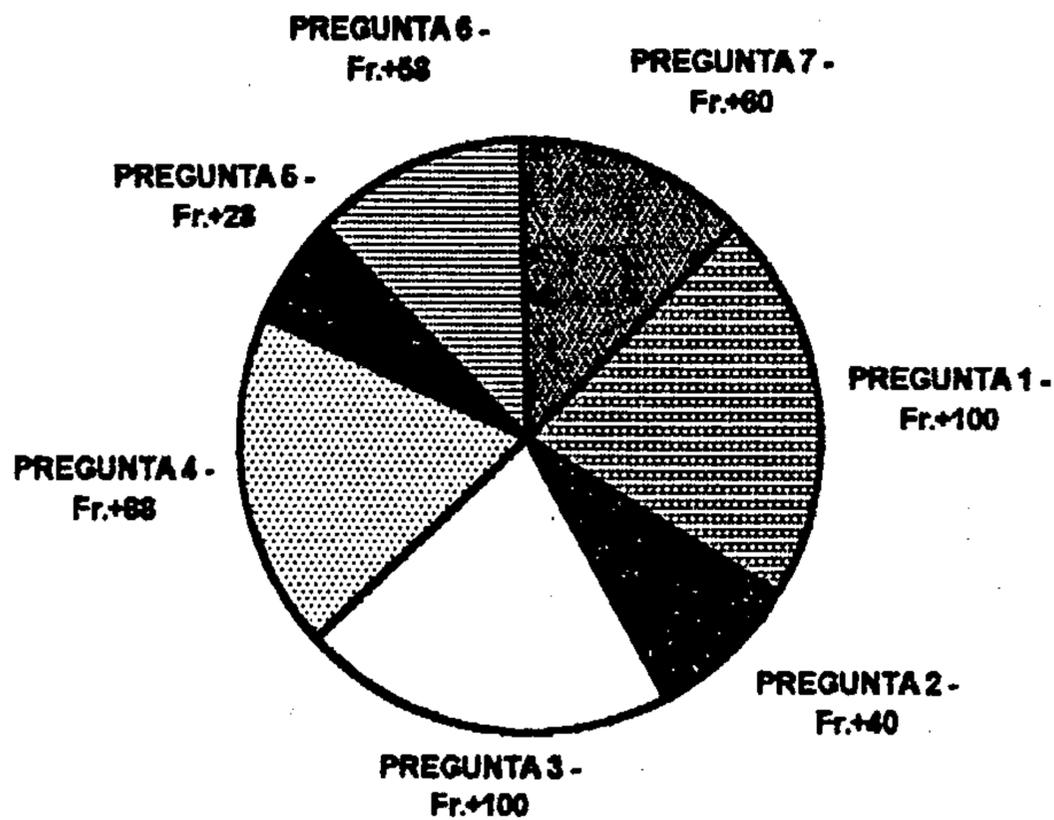
**CUADRO No.6**  
**DISTRIBUCION DE LAS PRINCIPALES FRECUENCIAS OBSERVADAS**  
**DE ACUERDO A LAS PREGUNTAS FORMULADAS EN EL CUESTIONARIO**  
**ORIENTADO A LA MEDICION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: PROBLEMAS**  
**DE ORDEN ADMINISTRATIVO MANIFESTADOS EN EL SERVICIO.**

PREGUNTA	FRECUENCIA +	FRECUENCIA -
1. Considera importante conocer las políticas y filosofías de la Dirección Gral. de Policía Nac.	100	8
2. Las políticas de la Dirección Gral. de Policía Nac. responden al quehacer de la institución?	40	68
3. Considera importante conocer el organigrama del 4to. cuerpo de la Policía Nacional?	100	8

**PROPIEDAD DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIONES SOCIALES DE GUATEMALA**  
**Biblioteca Central**

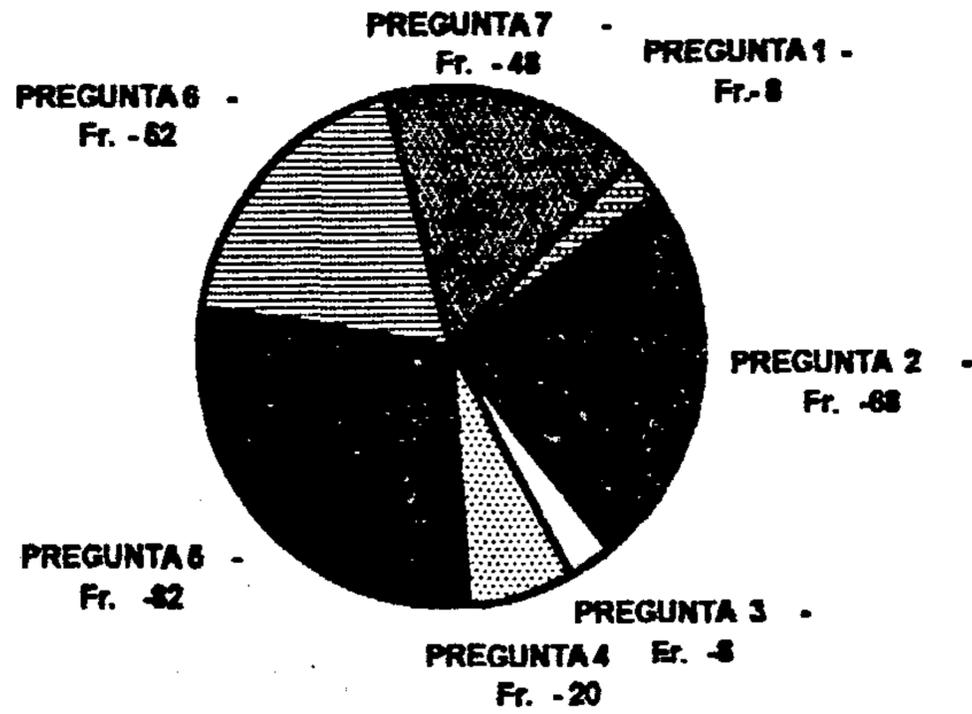
4. Recibe órdenes de mas de una persona?	88	20
5. Las órdenes que le indican sus superiores son contradictorias?	28	82
6. Existe un canal de comunicación adecuado entre los integrantes de su dependencia?	58	52
7. Existe un canal de comunicación adecuado entre las distintas direcciones que conforman el 4to. cuerpo de Policía Nac.	60	48

**CUADRO No. 6**  
**DISTRIBUCION DE LAS PRINCIPALES FRECUENCIAS**  
**OBSERVADAS DE ACUERDO**  
**A LAS PREGUNTAS FORMULADAS EN EL CUESTIONARIO**  
**ORIENTADAS A LA MEDICION DE LA VARIABLE**  
**INDEPENDIENTE: PROBLEMAS DE ORDEN ADMINISTRATIVO**  
**MANIFESTADOS EN EL SERVICIO.**



**PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**  
**A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA**  
Datos obtenidos de la Muestra

**CUADRO No. 6**  
**FRECUENCIAS NEGATIVAS: PROBLEMAS DE ORDEN**  
**ADMINISTRATIVO**



**PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**  
**A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA**  
Datos obtenidos de la Muestra

Los datos reportados en este cuadro, a nivel SISTEMA ADMINISTRATIVO, dan a conocer que las políticas de la Dirección General de la Policía Nacional no responden al quehacer de la institución y que los canales de comunicación existentes no son los mas adecuados, ya que se observa que tienen diversidad de mandos, lo que podría dar lugar a distorsiones de mensajes informativos, manifestados a través del servicio al público.

CUADRO No.7  
 RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVES DE LAS PREGUNTAS ORIENTADAS  
 A MEDIR MECANISMOS DE SUPERVISION

PREGUNTA	FRECUENCIA +	FRECUENCIA -
1. Su jefe inmediato posee la capacidad que el puesto merece?	94	14
2. El sistema de mando que utiliza su jefe es adecuado?	98	10
3. La actitud que su jefe asume respecto a su persona es adecuada?	86	22
4. Realiza observaciones que puedan mejorar el sistema de trabajo en su Depto.?	68	40

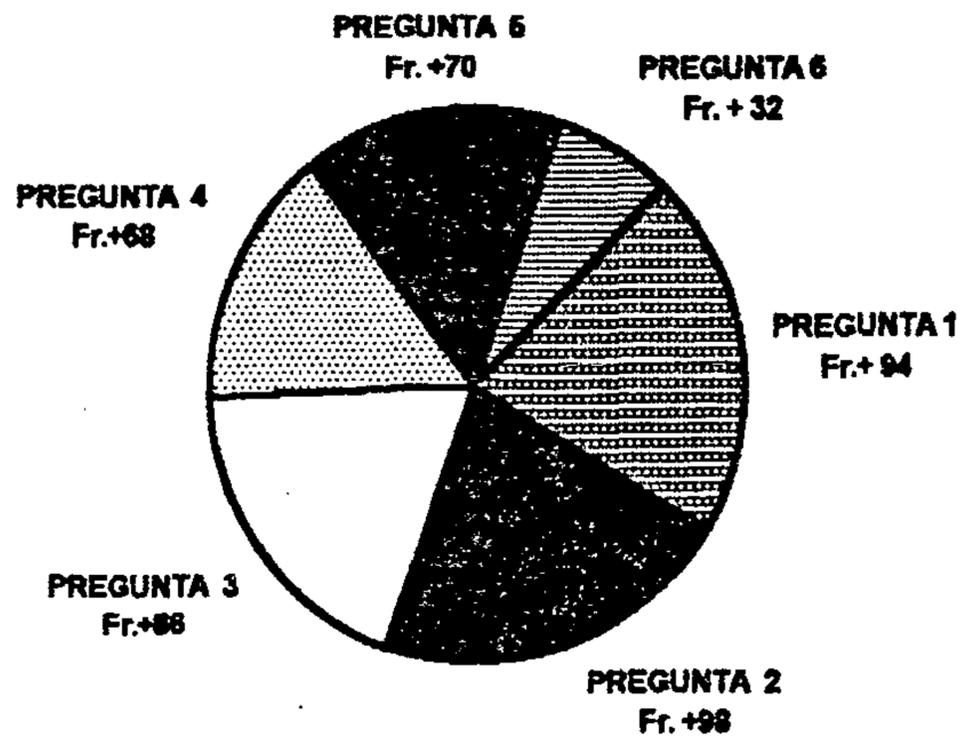
<p>5. En el Depto. que usted trabaja se realizan reuniones periódicas con todo el personal para conocer las instrucciones superiores acerca del trabajo a realizar?</p>	70	38
<p>6. En relación a tomar decisiones sobre acciones a seguir para el mejor desarrollo del trabajo se toma en cuenta la opinión del personal operativo?</p>	32	76

De los datos presentados con anterioridad, se observa que existe un nivel de incongruencia entre las respuestas obtenidas, ya que en la pregunta No.1: SU JEFE INMEDIATO POSEE LA CAPACIDAD QUE EL PUESTO REQUIERE? 94 de 108 personas investigadas respondieron afirmativamente, y al cotejarlo con el cuadro No.5, es evidente que los jefes no poseen el nivel de preparación académica que el puesto requiere, lo que podría manifestarse como un elemento negativo que incide a nivel del servicio prestado a la población civil.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE S. CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

La pregunta No.5: EN EL DEPARTAMENTO QUE USTED TRABAJA, SE REALIZAN REUNIONES PERIODICAS CON TODO EL PERSONAL, PARA CONOCER LAS INSTRUCCIONES SUPERIORES ACERCA DEL SISTEMA DE TRABAJO A REALIZAR? Las respuestas observadas indican que el mayor porcentaje de los investigados respondieron afirmativamente, sin embargo al contrastarla con la pregunta No.6: EN LO REFERENTE A LA TOMA DE DECISIONES SOBRE ACCIONES A SEGUIR PARA EL MEJOR DESARROLLO DEL TRABAJO, SE TOMA EN CUENTA LA OPINION DEL PERSONAL OPERATIVO? El mayor porcentaje respondió negativamente. Lo que evidencia que los investigados tuvieron dificultad en la comprensión del instrumento, posiblemente debido a su poca preparación académica.

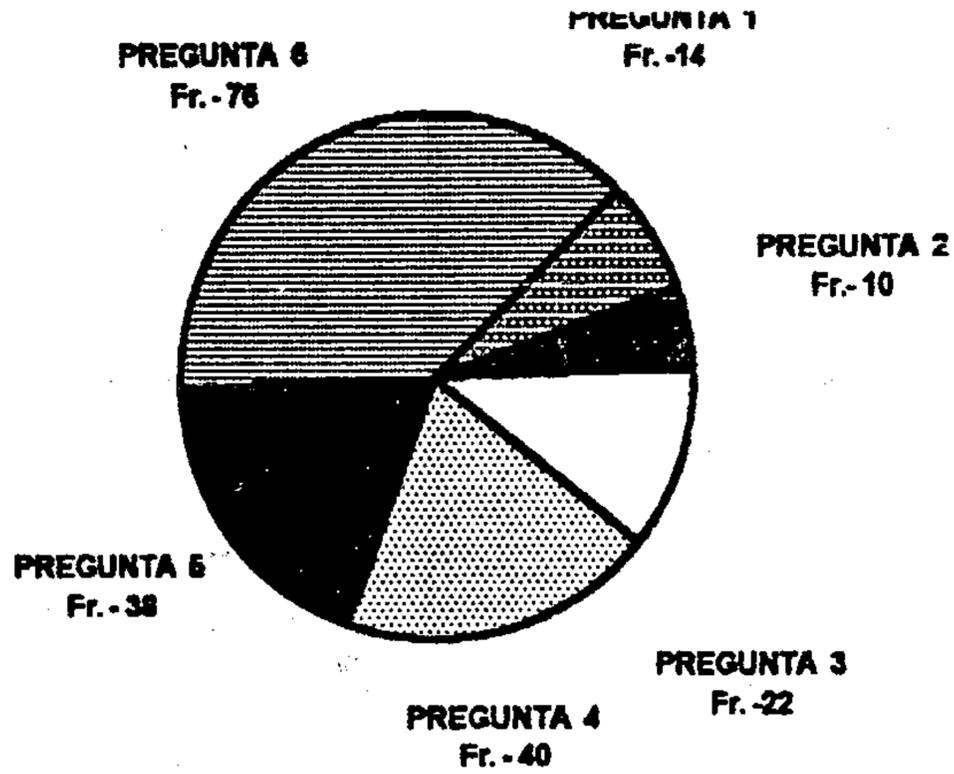
CUADRO NO. 7  
RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVES DE LAS PREGUNTAS  
ORIENTADAS A MEDIR MECANISMOS DE SUPERVISION



PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL  
A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA  
Datos Obtenidos de la Muestra

PROPIEDAD DE  
Biblioteca Central

**CUADRO NO. 7**  
**RESULTADOS OBTENIDOS A TRAVES DE LAS PREGUNTAS**  
**ORIENTADAS A MEDIR MECANISMOS DE SUPERVISION**  
**FRECUENCIAS NEGATIVAS**



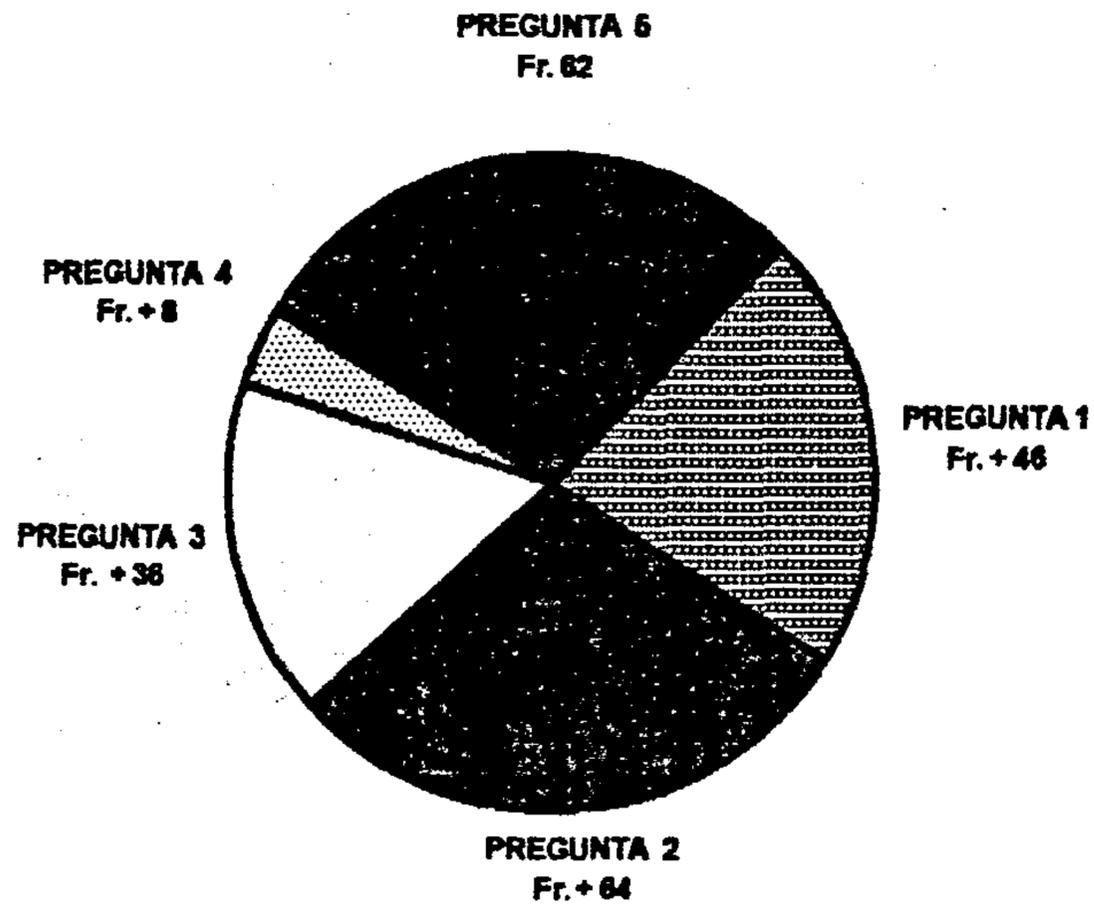
**PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**  
**A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA**  
**Datos Obtenidos de la Muestra**

CUADRO No.8  
 FRECUENCIA OBSERVADAS EN LAS PREGUNTAS ORIENTADAS A  
 MEDIR LA IDENTIFICACION LABORAL.

PREGUNTA	FRECUENCIA +	FRECUENCIA -
1. Posee estabilidad laboral	46	82
2. Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?	64	44
3. El ambiente en su institución le motiva a realizar mejor su trabajo?	36	72
4. Recibe reconocimiento por el trabajo realizado?	8	100
5. La labor que realiza podría ser mas eficiente?	62	46

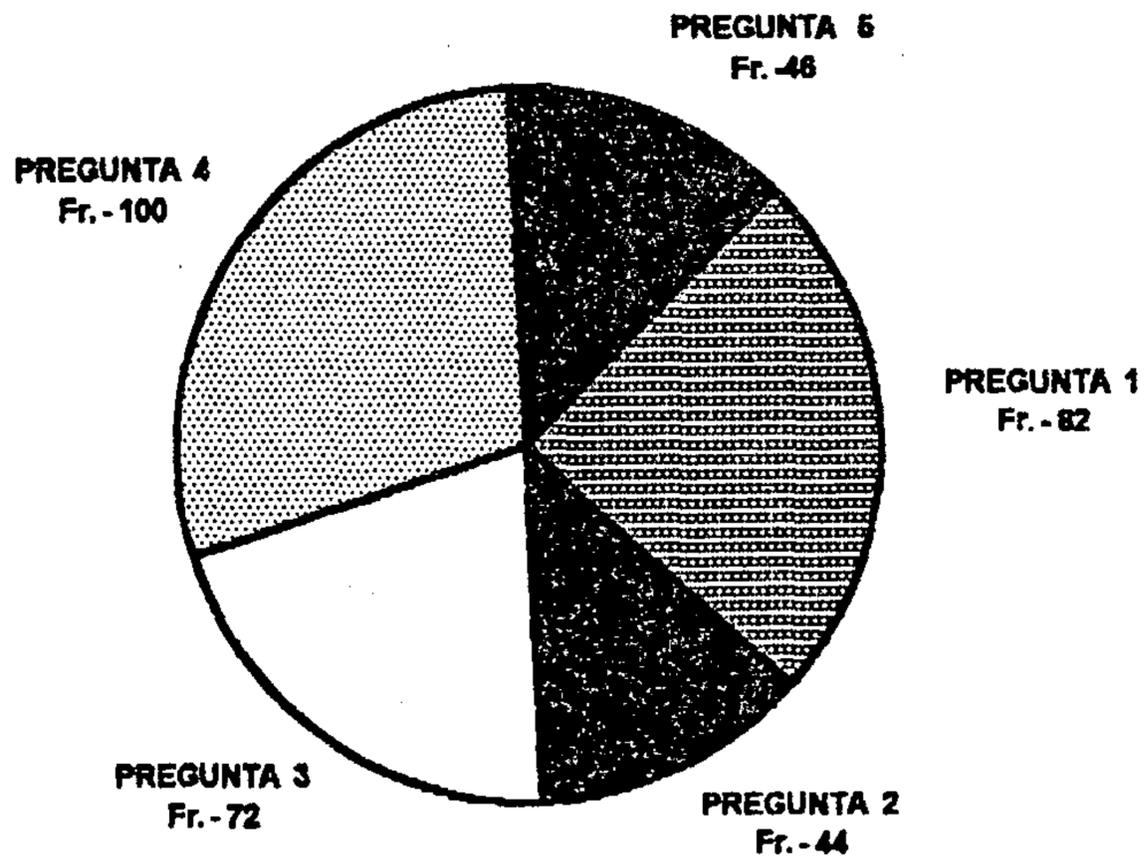
Los datos anteriores indican que dentro de la Institución policial el ambiente de trabajo no es el mas adecuado, asimismo no existe seguridad o estabilidad laboral, ni reconocimiento positivo a la labor realizada, lo cual no permite una adecuada disposición para el trabajo y por lo tanto se manifestará en las actitudes negativas al prestar un servicio al público demandante del servicio.

**CUADRO NO. 8**  
**FRECUENCIAS POSITIVAS OBSERVADAS EN LAS**  
**PREGUNTAS ORIENTADAS A MEDIR LA IDENTIFICACION**  
**LABORAL**



**PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**  
**A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA**  
Datos Obtenidos de la Muestra

**GRAFICA NO. 8**  
**FRECUENCIAS NEGATIVAS OBSERVADAS EN LAS**  
**PREGUNTAS ORIENTADAS A MEDIR LA IDENTIFICACION**  
**LABORAL**



**PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**  
**A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA**  
Datos Obtenidos de la Muestra

## CUADRO No.9

DISTRIBUCION DE LAS PRINCIPALES FRECUENCIAS  
OBSERVADAS A TRAVES DE LA ENCUESTA DE OPINION  
APLICADA A LOS SOLICITANTES  
DE LOS SERVICIOS DE LA POLICIA NACIONAL

PREGUNTA	FRECUENCIA +	FRECUENCIA -
1. Se siente satisfecho con el servicio que aquí le brindamos?	5	95
Se siente satisfecho ante la presencia de un elemento de la Policía Nacional?	15	85
Considera eficiente el servicio de radiopatrullas?	5	95
Considera que la prestación del servicio para el trámite de antecedentes policíacos es eficiente?	5	95
Se siente seguro en compañía de un agente de seguridad?	15	85

Considera que los servicios prestados a nivel general son eficientes?	10	90
Considera que tiene que realizar muchos trámites para obtener un servicio en esta institución?	95	5
Cómo califica la atención que le brindan los agentes de seguridad de esta institución policial?	ADECUADA 15	NO ADECUADA 85

Los datos anteriores demuestran la imagen negativa que de la Institución Policial el público posee, a través de las respuestas observadas.

Respecto a la pregunta No. 8: Qué sugiere para que le brindemos un mejor servicio? las respuestas se detallan a continuación:

- 1) "Incrementar plazas de agentes y mejora de sueldos.
- 2) Brindarles educación académica a nivel universitario.  
Así mismo brindarles educación moral y religiosa.  
Brindarles tecnología y medios adecuados para realizar su trabajo.  
Otorgarles becas de estudio en el extranjero.

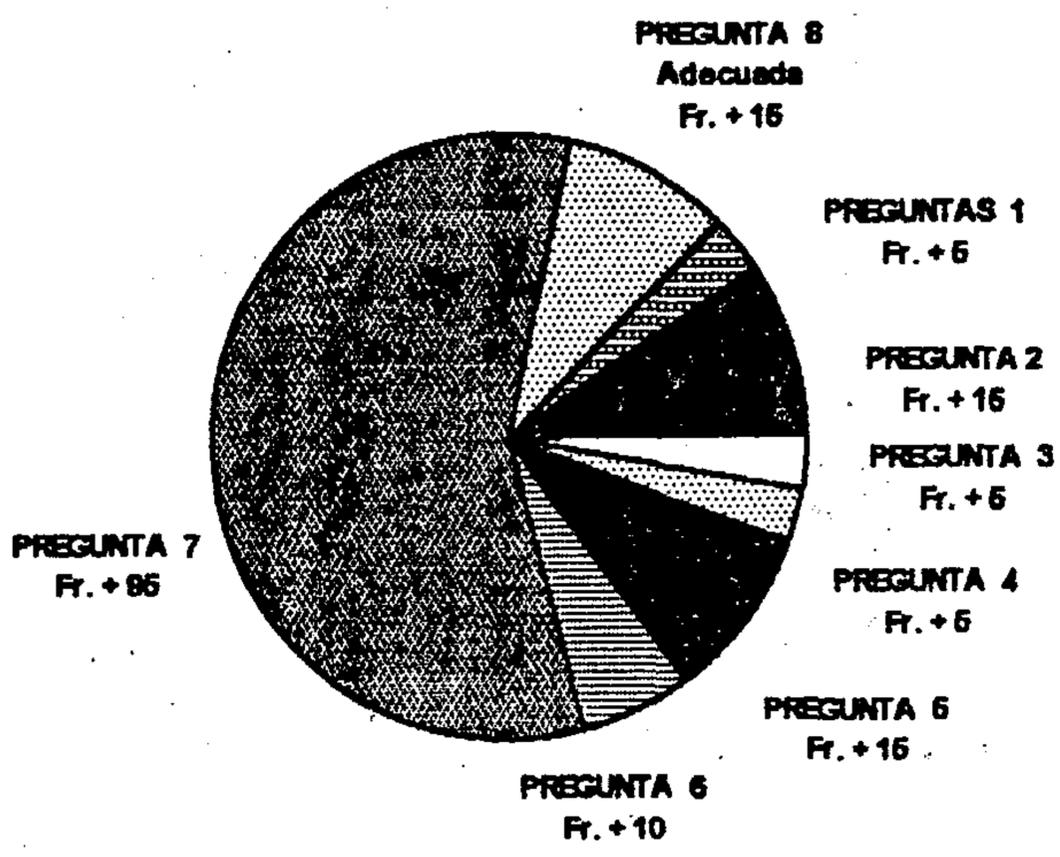
- 3) Invertir en tecnificación.  
Seleccionar personal adecuado.  
Mejorarles prestaciones: salarios y beneficios.
- 4) Seleccionar personal con preparación académica adecuada a su profesión y formación moral.  
Mejorar salarios y evitar las extorsiones ("mordidas").  
Aplicar la justicia a los agentes que infringan la ley y que sirva de ejemplo para tener respeto de las leyes en general.
- 5) Mejorar la organización administrativa de la institución y readecuar al personal.
- 6) Reformar las políticas institucionales.
- 7) Cambiar las estructuras y reglamentos de la institución policial.
- 8) Eliminar la burocracia, a través de incorporar tecnología que permita tener información actualizada y los trámites se realicen eficientemente".

Respecto a la pregunta No.10: si tuviera la posibilidad de establecer parámetros a nivel porcentual, sobre la calidad de los servicios brindados por la institución policial?, los porcentajes obtenidos fueron los siguientes:

33 personas respondieron con una ponderación del 5%  
14 personas respondieron con una ponderación del 10%  
9 personas respondieron con una ponderación del 15%  
15 personas respondieron con una ponderación del 20%  
19 personas respondieron con una ponderación del 30%  
8 personas respondieron con una ponderación del 40%

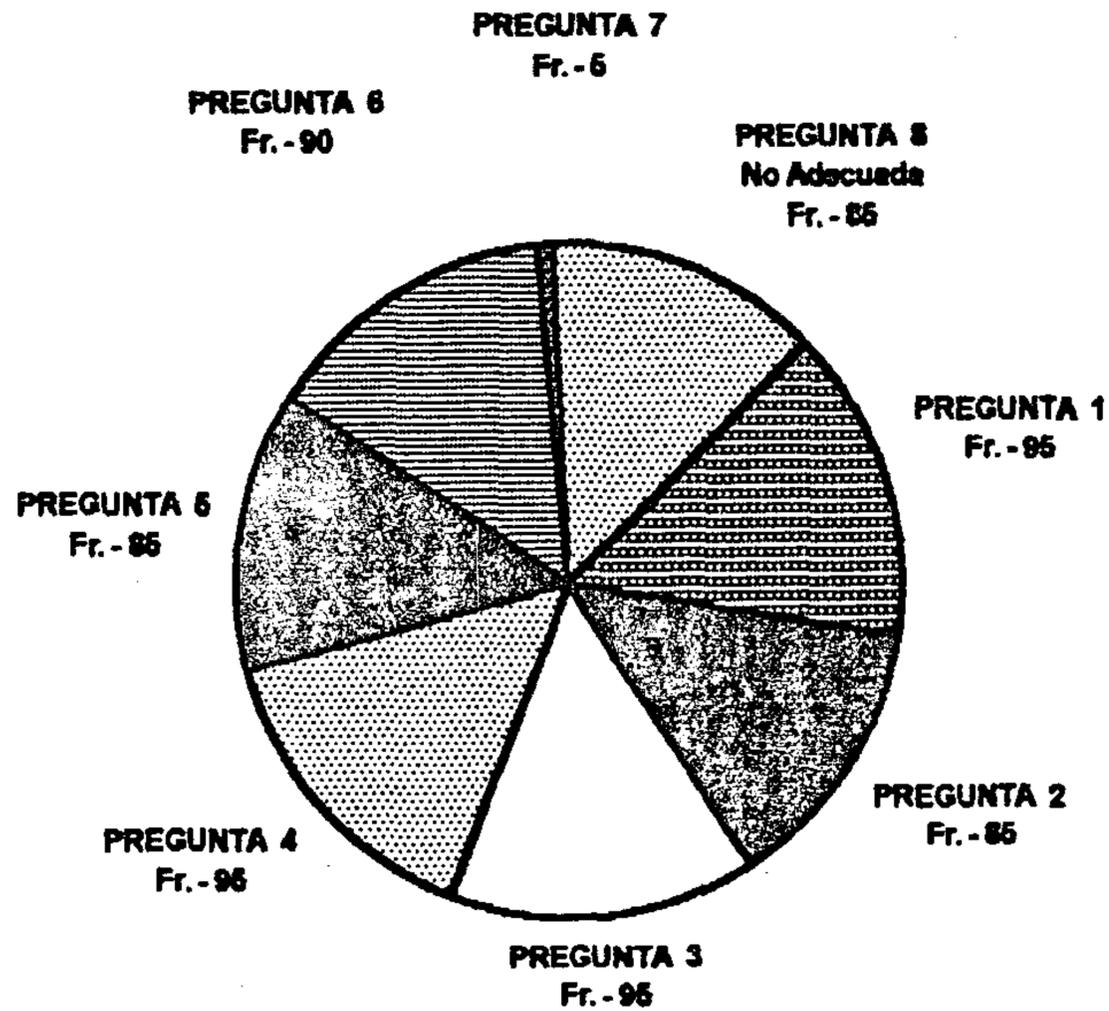
Todas las respuestas observadas, por si mismas, demuestran la imagen negativa de la institución policial y elementos que podrían contribuir a la mejora de los servicios prestados por la misma, lo cual es producto de las necesidades sentidas en los demandantes del servicio.

**GRAFICA NO. 9**  
**DISTRIBUCION DE LAS PRINCIPALES FRECUENCIAS**  
**POSITIVAS OBSERVADAS A TRAVES DE LA ENCUESTA DE**  
**OPINION APLICADA A LOS SOLICITANTES DE LOS SERVICIOS**  
**DE LA POLICIA NACIONAL**



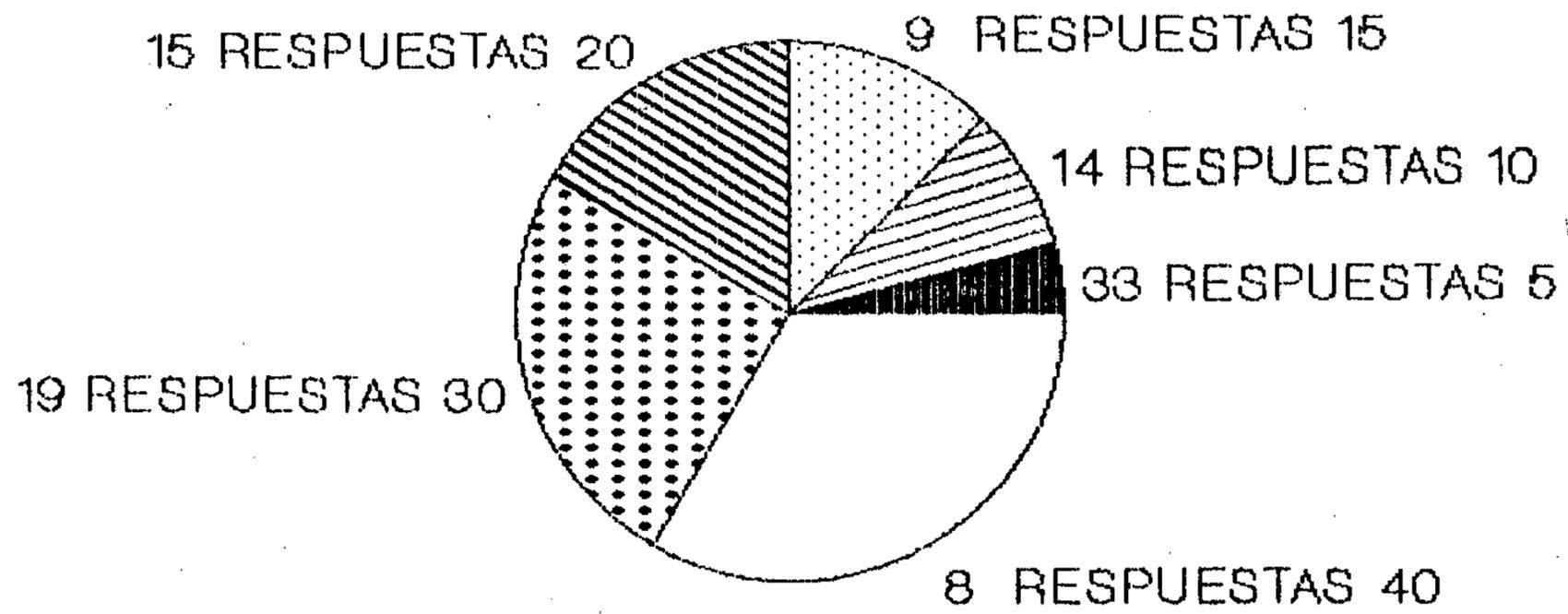
**PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**  
**A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA**  
Datos Obtenidos de la Muestra

**GRAFICA NO. 9**  
**DISTRIBUCION DE LAS PRINCIPALES FRECUENCIAS**  
**NEGATIVAS OBSERVADAS A TRAVES DE LA ENCUESTA DE**  
**OPINION APLICADA A LOS SOLICITANTES DE LOS SERVICIOS**  
**DE LA POLICIA NACIONAL**



**PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**  
**A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA**  
**Datos Obtenidos de la Muestra**

# GRAFICA No.10 EVALUACION DEL SERVICIO



**PROYECCION PSICOSOCIAL DE LA POLICIA  
NACIONAL A LA COMUNIDAD GUATEMALTECA**  
Datos obtenidos de la encuesta.

Todas las respuestas observadas, por sí mismas, demuestran la imagen negativa de la Institución policial y elementos que podrían contribuir a la mejora de los servicios prestados por la misma, lo cual es producto de las necesidades sentidas en los demandantes del servicio.

La Hipótesis estadística sometida a comprobación, fue la siguiente:

"EXISTEN DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS RESPECTO A LA IMAGEN NEGATIVA QUE EL PUBLICO MANEJA DE LA INSTITUCION POLICIAL, RESPECTO A LOS PROBLEMAS DE ORDEN ADMINISTRATIVO MANIFESTADOS EN EL SERVICIO".

La técnica estadística para la comprobación de la Hipótesis utilizada, consistió en la aplicación de la CHI CUADRADA.

Todas las respuestas observadas, por sí mismas, demuestran la imagen negativa de la institución policial y elementos que podrían contribuir a la mejora de los servicios prestados por la misma, lo cual es producto de las necesidades sentidas en los demandantes del servicio.

La hipótesis estadística sometida a comprobación fue la siguiente:

"EXISTEN DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS DE LA IMAGEN NEGATIVA QUE EL PUBLICO MANEJA DE LA INSTITUCION POLICIAL, RESPECTO A LOS PROBLEMAS DE ORDEN ADMINISTRATIVO MANIFESTADOS EN EL SERVICIO".

La técnica estadística para la comprobación de la hipótesis, consistió en la aplicación de Chi cuadrada, "ya que esta prueba se aplica al hacer una comparación de dos o más muestras independientes, requiere de datos nominales, y que la técnica de muestreo utilizada corresponda al muestreo aleatorio"<sup>10</sup>, lo cual se cumple en el desarrollo de esta investigación.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

---

<sup>10</sup>. Levin, Jack. "FUNDAMENTOS DE ESTADISTICA EN LA INVESTIGACION SOCIAL". Pág. 185.

## INDICADORES

IMAGEN NEGATIVA DE LA INSTITUCION	PROBLEMAS DE ORDEN ADMINISTRATIVO.
INSTATISFACCION CON EL SERVICIO	POLITICAS INSTITUCIONALES QUE NO CORRESPONDEN AL QUEHACER DE LA MISMA
SERVICIO DE RADIOPATRULLAS INEFICIENTE	NO SE RESPETA EL NIVEL JERARQUICO DE LOS JEFES INMEDIATOS
SERVICIO DE ANTECEDENTES POLICIACOS INEFICIENTE	INADECUADO CUIDADO Y MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO
INSEGURIDAD EN COMPANIA DE UN AGENTE DE SERGURIDAD	FALTA DE RECURSOS PARA REALIZAR EL TRABAJO
A NIVEL GENERAL SERVICIO INEFICIENTE	TRABAJO NO ACORDE AL SUELDO DEVENGADO
DEMASIADOS TRAMITES BUROCRATICOS	SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS
ATENCION INADECUADA	NO EXISTEN POLITICAS DE ASCENSOS
	NO SE TOMA EN CUETA LA OPINION DEL PERSONAL
	NO EXISTE ESTABILIDAD LABORAL
	EL AMBIENTE INSTITUCIONAL DESMOTIVA
	AUSENCIA DE RECONOCIMIENTO POSITIVO

PUBLICO SOLICITANTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA POLICIA NACIONAL	TOTAL
IMAGEN NEGATIVA (Fo = 91) (fe = 92)	89 (88)	180
PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS (Fo. = 94) (Fe. = 93)	87 (88)	181
TOTAL	176	361

LA FORMULA UTILIZADA FUE:

CHI CUADRADA es igual a la sumatoria de las frecuencias obtenidas, menos las frecuencias esperadas elevadas al cuadrado, divididas entre la frecuencia esperada.

$$\frac{(F_o. - f_e)^2}{f_e}$$

$$0.010 + 0.011 + 0.010 + 0.011 = 0.042$$

$$\text{GRADOS DE LIBERTAD: } (R-1) (C-1) = 1$$

CHI CUADRADA ESPERADA = 3.84 AL 0.05% DE PROBABILIDAD  
= 6.63 AL 0.01% DE PROBABILIDAD

Tomando en consideración que la chi cuadrada obtenida es menor que la chi cuadrada que brindó la tabla "E"<sup>(7)</sup>, se procedió a aceptar la hipótesis nula: **NO EXISTEN DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS RESPECTO A LA IMAGEN NEGATIVA QUE EL PUBLICO MANEJA DE LA INSTITUCION POLICIAL, RESPECTO A LOS PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS MANIFESTADOS EN EL SERVICIO.**

---

7. Jack Levin. FUNDAMENTOS DE ESTADISTICA EN LA INVESTIGACION SOCIAL. (Ver Apéndice al final del libro).

## CAPITULO IV

## 4.1. CONCLUSIONES:

- Se comprobó la hipótesis planteada para este estudio: "La imagen negativa que el público posee respecto a la policía Nacional en relación a la inadecuada proyección psicosocial, se debe a problemas de orden administrativo, los cuales se manifiestan en el servicio prestado a la comunidad" y se caracterizan principalmente por vicios de gestión administrativa, entorpecimiento burocrático, actitudes prepotentes por parte de quienes ostentan el poder, abusos del cargo policial que les ha sido conferido, abuso de la autoridad, etc.
  
- Se pudo observar que las políticas institucionales no responden al quehacer de la institución, lo cual se manifiesta en la opinión vertida por los encuestados solicitantes del servicio, quienes consideran que la fuerza policial se desempeña en el aspecto estrictamente represivo y no en función de un servicio adecuado a las necesidades del público en general. Este servicio obedece entre otros factores a que el personal que allí labora no posee la capacidad que el puesto requiere; asimismo, falta de preparación académica y técnica, así como actitudes negativas de prepotencia y negativismo.
  
- Entre los factores de orden administrativo que inciden en la prestación del servicio a la comunidad guatemalteca, se incluyen ausencia de recursos materiales y humanos acordes a las necesidades de cada puesto de trabajo; salarios inadecuados que únicamente permiten la satisfacción de necesidades básicas; abuso de poder y autoridad; no cumplimiento de sus obligaciones; e irrespeto de los derechos de la población civil que demanda servicios policiales.

inadecuados que únicamente permiten la satisfacción de necesidades básicas; abuso de poder y autoridad; no cumplimiento de sus obligaciones e irrespeto de los derechos de la población civil que demanda servicios policiales.

- Los problemas administrativos más revelantes en esta investigación se caracterizan por inadecuada selección del personal que trabaja en la Institución, inadecuadas políticas laborales que no permiten el establecimiento de una carrera administrativa, ya que no se cuenta con mecanismos que permitan la promoción del personal. Los ascensos, movimientos y rotaciones se llevan a cabo sin tomar en consideración la preparación académica y técnica de los trabajadores. En general prevalece la ausencia de personal técnicamente calificado para ocupar los diferentes cargos de la Institución policial.

- A nivel de medios de supervisión se pudo observar que existen canales de comunicación inadecuados, diversidad de líneas de mando; poca identificación laboral por parte de los trabajadores de la Institución, ausencia de estabilidad laboral, ambiente inadecuado que no motiva a los trabajadores a realizar mejor su trabajo, ya que prevalece la ausencia de reconocimiento e incentivos laborales.

#### 4.2 RECOMENDACIONES:

- Para viabilizar la puesta en práctica de las recomendaciones que a continuación se detallan, se tiene previsto establecer contacto con altas autoridades del ministerio de Gobernación, con el Director General de la Policía Nacional y con el Jefe del Cuarto Cuerpo, a fin de informarles sobre los logros alcanzados en esta investigación y consientizarlos de la necesidad de propiciar un cambio a efecto de mejorar la imagen institucional negativa existente a nivel nacional y como consecuencia proyectar una imagen positiva de servicio al público demandante de servicios de la Policía Nacional.

##### A NIVEL UNIVERSITARIO:

- Que la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la Escuela de Ciencias Psicológicas y sus futuros profesionales que elaboran trabajos de investigación como de práctica supervisada (EPS) contribuyan en la orientación y aplicación de conocimientos para minimizar la crisis social existente estableciendo mecanismos científicos que permitan mejorar el servicio y la imagen negativa que la comunidad tiene de la Policía Nacional.

##### A NIVEL DE LA POLICIA NACIONAL:

- Que las altas autoridades del Ministerio de Gobernación como de la Policía Nacional en vista de los resultados presentados otorguen el apoyo necesario para propiciar los cambios de la imagen institucional negativa existente.

- Que el Departamento de Personal de la Policía Nacional

incluya dentro de sus programas de trabajo políticas para la adecuada administración del personal, proceso de reclutamiento, crear y respetar un programa de ascensos y selección de objetivos, evitando contratar personal a través de vínculos afectivos o compadrazgos políticos.

- Establecer proceso de inducción orientados a la concientización del personal que ingrese a la Institución a poner en práctica filosofías de servicio a la comunidad guatemalteca.

- Reestructurar la Sección de Psicología conformandola por profesionales de la misma, dandole la categoría que les corresponde y la importancia que esta rama de la ciencia tiene dentro de cualquier institución de una sociedad moderna.

- Que la Sección de Psicología de la Policía Nacional, se encargue directamente de la Selección, Inducción, Capacitación y Motivación del personal, tanto a nivel de aspectos de orden humano como de profesionalización, a través del establecimiento de talleres orientados al mejoramiento de valores de servicio, mejoramiento de las relaciones interpersonales, mejoramiento de canales de comunicación y líneas de mando como de mecanismos de supervisión que permitan que el trabajador se sienta reconocido y por lo tanto proyecte una actitud positiva con el trabajo que realiza.

- Que se permita el establecimiento de un canal de comunicación directo entre la Sección de Psicología y el Director General de la Policía Nacional con el propósito de

aportar sugerencias que permitan mejorar el entorpecimiento burocrático de los diferentes servicios que la Institución presta.

- Que la Dirección General de la Policía Nacional establezca mecanismos de aplicación de justicia a todos los agentes o personal que allí labora que hayan infringido la Ley, a través de la Oficina de Responsabilidad Profesional, y que el departamento de Relaciones Públicas realice programas de divulgación a efecto de establecer precedentes para evitar la transgresión de normas sociales y evitar la corrupción.

## BIBLIOGRAFIA

1. Aguilar Elizardi, Mario. "TECNICAS DE ESTUDIO E INVESTIGACION". Colección Programa EDUSAC, Guatemala, 1.991.
2. Agencia Internacional Para el Desarrollo A. I. D. "LA DISCIPLINA COMO NORMA VITAL PARA HACER CUMPLIR LAS LEYES". Editorial Abeja, S. A. Mexico 21, D. F. 1.965.
3. Agencia Internacional para el Desarrollo A. I. D. "RELACIONES PUBLICAS PARA EL AGENTE DE POLICIA". Editorial Abeja, S. A. Mexico, D. F. 1.965.
4. Babaresco de Prieto, Aura M. "LAS TECNICAS DE LA INVESTIGACION". Manual para la elaboración de Tesis. Monografías e Informes. Cuarta Edición, South-West Chicago. Palo Alto California.
5. Beck, Walter. "PSICOLOGIA SOCIAL FUNDAMENTOS Y ESTRUCTURAS". Ediciones Morataya. Madrid, 1.920. p.p. 17-18.
6. Biesanz, John y Marvis. "LA SOCIEDAD MODERNA". Editorial Letras, S. A. Mexico D. F. 1.969.
7. Clay Lindgren, Henry. "INTRODUCCION A LA PSICOLOGIA SOCIAL". Litografía INGRAMEX. Mexico D. F. 1.973.
8. De La Cruz, Jesús. "CARACTERIZACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA GUATEMALTECA". Instituto Nacional de Administración Pública Guatemalteca, Tesis 1.993.
9. De La Roca, Estuardo. "CRITERIOS PARA ORIENTAR EL PROCESO DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA". Escuela de Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala.
10. Eco, Humberto. "COMO SE HACE UNA TESIS". Técnicas y Procedimientos de Investigación, Estudio y Estructura. 6a. Edición. Imprenta Técnica S. A. Azafrán 45, colonia Granjas Mexico D. F.
11. Enciclopedia de la Psicología Oceano. Ediciones Oceano. Exito S. A. Paseo de Gracia, Barcelona España. p.p. 223-235.
12. Figueroa Bethelny y Gilberto Flores. "CONCEPTO Y METODO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA". Editorial Tecnos, Madrid 1.978.
13. "HISTORIA DE LA POLICIA NACIONAL". Talleres de la Policía Nacional, Guatemala, C. A. 1.981.
14. Levin, Jack. "FUNDAMENTOS DE ESTADISTICA EN LA INVESTIGACION SOCIAL". 2a. Edición, Mexico D. F.
15. Méndez y Méndez, Mario. "LEY ORGANICA DE LA POLICIA NACIONAL". Publicaciones del Ministerio de Gobernación, Guatemala, C. A. 1.985.
16. O. W. Wilson. "PLANEACION DE LA POLICIA Y RELACIONES ENTRE EL PERSONAL Y EL PUBLICO". Talleres de Gráfica Horizonte, S. A. Mexico D. F. 1.964.
17. Salvat Editores. "REVOLUCIONES DEL MUNDO". Mexico, 1.980.
18. Silva Lemus, Luz María. "PERFIL DEL OFICIAL DE POLICIA". Tesis Escuela de Ciencias Psicológicas USAC. Guatemala, 1.988.
19. Veliz Tobar, Luis Fernando. "PROBLEMATICA DE COMPORTAMIENTO BUROCRATICO Y SU INCIDENCIA EN LA EJECUCION DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO". Tesis Maestría en Administración Pública. Instituto Nacional de Administración Pública 1.994.

## PERIODICOS Y FOLLETOS:

1. "ALTO". Folleto editado por la Policia Nacional, año I, No. 1, enero 1,998.
2. "CRITERIOS PARA LA SELECCION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION Y CUESTIONARIO BASICO PREVIO A LA ELABORACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION". Folleto editado por la Escuela de Ciencias Psicológicas, CIEPS. Universidad de San Carlos de Guatemala.
3. "GUIA GENERAL PARA LA ELABORACION DE UN ANTEPROYECTO DE INVESTIGACION". Folleto editado en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Dirección General de Investigación-DIGI. Octubre 1.981.
4. Instructivo para Detenciones Legales. "LA LEY ES BUENA, EL HOMBRE TAMBIEN DEBE SERLO". Folleto editado por el Organismo Judicial. Tipografía Nacional, Guatemala 1,986.
5. "FUNDAMENTACION DE LOS DERECHOS HUMANOS". Folleto Colección Nuestros Derechos y Deberes. Procuraduría de Los Derechos Humanos. Guatemala 1,991.
6. "REVISTA DE LA ESCUELA DE LA POLICIA NACIONAL". Impreso en Guatemala 7 de septiembre de 1,981.
7. Periódico "SIGLO XXI". Guatemala 9 de marzo de 1,994.
8. Periódico "SIGLO XXI". Guatemala 12 de marzo de 1,994.
9. Periódico "SIGLO XXI". Guatemala 18 de febrero de 1,994. p.p. 67.

ANEXO

## CUESTIONARIO

**DIRIGIDO:** A PERSONAL DE MANDOS ALTOS, MEDIOS Y OPERATIVO QUE TRABAJA EN EL CUARTO CUERPO DE LA POLICIA NACIONAL.

**INSTRUCCIONES:** A continuación encontrará una serie de preguntas mixtas, las cuales se orientan a la búsqueda de los principales elementos que brindan satisfacción o insatisfacción en su trabajo, por lo cual se le solicita responder marcando con una "X" en el lugar correspondiente, (con la mayor espontaneidad posible) la respuesta que mas se ajuste a su forma de pensar, ya que sus respuestas daran la oportunidad de conocer cuales son las principales deficiencias administrativas. Asimismo, se le informan que los datos seran manejados con criterio etico y confidencial, por lo cual no se le pide su nombre.

### SERIE I: DATOS GENERALES.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Cargo actual y tiempo de desempeñarlo: \_\_\_\_\_

Cargos Anteriores: \_\_\_\_\_

### SERIE II: SISTEMA ADMINISTRATIVO.

1. Considera importante conocer las políticas y filosofía de la Dirección General de la Policía Nacional?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_

2. Considera que las políticas de la Dirección General de la Policía Nacional responden al quehacer de la institución?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_

3. Considera importantne conocer el Organigrama del Cuarto Cuerpo de la Policía Nacional?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué?

4. Suele Recibir órdenes de mas de una persona?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
5. De acuerdo a la pregunta anterior, las órdenes que le indican sus superiores son contradictorias?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
6. Considera que existe un canal de comunicación adecuado entre los integrantes de su dependencia?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
7. Considera que existe un canal de comunicación adecuado entre las distintas direcciones que conforman el Cuarto Cuerpo de la Policía Nacional?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_

**SERIE III: INFRAESTRUCTURA.**

1. La iluminación del lugar donde desarrolla sus labores diarias es adecuada?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
2. La temperatura del lugar donde realiza sus labores es adecuada?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
3. El cuidado y mantenimiento del edificio es adecuado?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
4. Existen los recursos materiales necesarios para realizar su trabajo?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_

**SERIE IV: SATISFACCION LABORAL.**

1. El trabajo que usted realiza, está acorde a su preparación académica?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
2. Desempeña actualmente las funciones del puesto para el cual fue nombrado?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
3. El trabajo que desempeña está acorde al sueldo que devenga?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
4. El sueldo o salario que devenga, le permite la satisfacción de sus necesidades básicas?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
5. Conoce de alguna política institucional que tome en cuenta al personal del Cuarto Cuerpo de Policía Nacional para obtener ascensos?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_

**SERIE V: MECANISMOS DE SUPERVISION.**

1. Considera que su jefe inmediato posee la capacidad que el puesto merece?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
2. Considera que el sistema de mando que utiliza su jefe es adecuado?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_
3. La actitud que su jefe asume con respecto a su persona es adecuada?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Porqué? \_\_\_\_\_

4. Usted realiza observaciones que pudieran mejorar el sistema de trabajo en su departamento?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_

5. En el departamento que usted trabaja, se realizan reuniones periódicas con todo el personal, para conocer las instrucciones superiores acerca del sistema de trabajo a realizar?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_

6. En lo referente a la toma de decisiones sobre acciones a seguir para el mejor desarrollo del trabajo, se toma en cuenta la opinión del personal operativo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_

**SERIE VI: IDENTIFICACION LABORAL.**

1. Considera que usted posee estabilidad laboral?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_

2. Se encuentra satisfecho con el trabajo que usted realiza?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_

3. El ambiente laboral de la institución, le motiva a realizar mejor su trabajo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_

4. Recibe algún reconocimiento por el trabajo realizado?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

De qué tipo? \_\_\_\_\_

5. La labor que usted realiza podría ser mas eficiente?

Si \_\_\_\_\_

Cómo? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_

ENCUESTA DE OPINION  
APLICADA A LOS SOLICITANTES  
DE LOS SERVICIOS DE LA POLICIA NACIONAL

1. Se siente satisfecho con el servicio que aquí le brindamos?
2. Se siente satisfecho ante la presencia de un elemento de la Policía Nacional?
3. Considera eficiente el servicio de radiopatrullas?
4. Considera que la prestación del servicio para el trámite de antecedentes policíacos es eficiente?
5. Se siente seguro en compañía de un agente de seguridad?
6. Considera que los servicios prestados a nivel general son eficientes?
7. Considera que tiene que realizar muchos trámites para obtener un servicio en esta institución?
8. Cómo califica la atención que le brindan los agentes de seguridad de esta institución policial?  
ADECUADA \_\_\_\_\_  
NO ADECUADA \_\_\_\_\_
9. Qué sugiere para que le brindemos un mejor servicio?
10. Si tuviera la posibilidad de establecer parámetros a nivel porcentual, sobre la calidad de los servicios brindados por la institución policial, que porcentaje asignaría?

# INSIGNIAS DE LOS GRADOS JERARQUICOS DE LA POLICIA NACIONAL



COMISARIO GENERAL DE POLICIA



COMISARIO DE POLICIA



SUB - COMISARIO DE POLICIA



OFICIAL PRIMERO DE POLICIA



OFICIAL SEGUNDO DE POLICIA



OFICIAL TERCERO DE POLICIA



INSPECTOR PRIMERO DE POLICIA



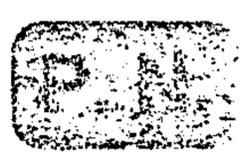
INSPECTOR SEGUNDO DE POLICIA



INSPECTOR TERCERO DE POLICIA



SUB - INSPECTOR DE POLICIA



AGENTE DE POLICIA

INDICE GENERAL

CAPITULO I.....1

1. REFERENTES TEORICOS.....

    POLICIA NACIONAL COMO INSTITUCION ESTATAL.....6

    ANTECEDENTES.....8

    EL AGENTE DE POLICIA COMO INDIVIDUO Y SU RELACION CON EL  
    PUBLICO.....10

    PREMISAS Y POSTULADOS.....12

    PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS.....13

    OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....

    VARIABLE DEPENDIENTE.....

    INDICADORES.....

    VARIABLE INDEPENDIENTE.....

    INDICADORES.....

CAPITULO II

    TECNICAS E INSTRUMENTOS.....14

CAPITULO III

    PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....15

CAPITULO IV

4.1 CONCLUSIONES.....40

4.2 RECOMENDACIONES.....42

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

    CUESTIONARIO

    ENCUESTA DE OPINION

    ASIGNACION DE LOS GRADOS JERARQUIZADOS DENTRO DE LA POLICIA  
    NACIONAL

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central