

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

**INDUCCION PARA AGENTES DE SEGURIDAD DE LA
POLICIA NACIONAL CIVIL PROPUESTA DE UN
PROGRAMA**

*Informe Final de Investigación
Presentado al Honorable Consejo Directivo
de la Escuela de Ciencias Psicológicas*

POR

**LA EUGENIA MALDONADO GUILLEN
Y LOS HOMBRES HUBERTO OLIVA MEZA**

Previo a optar el título de:

PSICOLOGO

En el grado académico de:

LICENCIATURA

Guatemala, mayo de 1998

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

12
1000000
1000

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

Licenciada Loris Pérez Singer de Salguero
R E P R E S E N T A N T E C L A U S T R O C A T E D R Á T I C O S



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M8, Ciudad Universitaria, Zona 12
Tel: 4780790 (4780805 ext 4001)
Dirección: 4796802, 4707219, fax 4796814
e-mail: UINACTPSIC@unah.gi
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 461-98

CODIPs. 344-98

**APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y
NOMBRAMIENTO DE ASESOR**

Abril 28 de 1998

Señoras Estudiantes
Santos Humberto Oliva Meza
Edna Eugenia Maldonado Guillón
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señores Estudiantes

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto OCTAVO (8o.) del Acta TRECE NOVENTA Y OCHO (13-98) de Consejo Directivo, de fecha 15 de abril del año en curso, que copiado literalmente dice:

"OCTAVO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "INDUCCION PARA AGENTES DE SEGURIDAD DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL, PROPUESTA DE UN PROGRAMA", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, elaborado por:

SANTOS HUMBERTO OLIVA MEZA

CARNET No. 84-10882

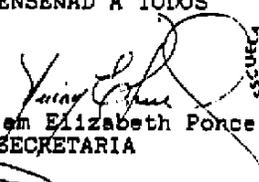
EDNA EUGENIA MALDONADO GUILLEN

CARNET No. 84-17268

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 asesor al Licenciado Edgar Rolando Valle González."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce.
SECRETARIA



/Rosy

Guatemala, abril 13 de 1998.

Licenciada
Edith Ríos de Maldonado
Coordinadora del Centro de
Investigaciones en Psicología

Licenciada Maldonado:

Por este medio me permito informar a Ud. que procedido a la asesoría del Informe Final de la Investigación titulada "INDUCCION PARA AGENTES DE SEGURIDAD DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL, PROPUESTA DE UN PROGRAMA", previo a optar el título de Psicólogo en grado de licenciatura, presentado por los alumnos:

Santos Humberto Oliva Meza	carnet 8410682
Edna Eugenia Maldonado Guillen	carnet 8417268

El proyecto en mención cumple con los requisitos establecidos, por lo que considero continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,


Lic. Edgar Rolando Valle González
Lic. Edgar R. Valle González
Psicólogo Colegiado No. 1273

c.c.



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M-8, Ciudad Universitaria, Zona 12
Tel. 4780780 ó 4780786, ext. 480-1
Director: 4788802, 4787218, fax 4788914
e Mail: URACPSIC@edu.ig
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

CIEPs. 17/98

Guatemala,
28 de abril de 1,998.

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

LICENCIADA RIOS:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle
que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACION,
titulado:

**"INDUCCION PARA AGENTES DE SEGURIDAD DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL.
PROPUESTA DE UN PROGRAMA"**

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

NOMBRE

SANTOS HUMBERTO OLIVA REZA
EDNA EUGENIA MALDONADO GUILLEN

CARNE No.

84-10682
84-17268

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 respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LICDA EDITH RIOS DE MALDONADO
DOCENTE REVISOR



c.c. Archivo
Docente Revisor



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M. S., Ciudad Universitaria, Zona 12
Tercer 4780000 y 4780005, ext. 4901
Dirección: 4780002, 4780010, ext. 4780014
o Mail: UNACPSIC@edu.gt
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

CIEPs. 18/98
REG. 467/98

Rios
18/98

Guatemala, 28 de abril de 1,998.

INFORME FINAL

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Edith Rios de Maldonado, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

**"INDUCCION PARA AGENTES DE SEGURIDAD DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL.
PROPUESTA DE UN PROGRAMA"**

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

NOMBRE:

SANTOS HUMBERTO OLIVA REZA
EDNA EUGENIA MALDONADO GUILLEN

CARNE No.

84-10682
84-17268

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes, para obtener **ORDEN DE IMPRESION**.

Atentamente,

"ID Y ESPERAD A TOXIS"

Edith Rios de Maldonado
LICDA EDITH RIOS DE MALDONADO
COORDINADORA

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA



ERDM/eds
c.c. Docente Revisor

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M-8, Ciudad Universitaria, Zona 17
Tels. 4780730 y 4780895, ext. 4801
Directa: 4780802, 4787318, int. 4788814
e Mail UNACPSIC@guat.g
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 461-98

CODIPs. 393-98

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE
INVESTIGACION

Mayo 14 de 1998

Señores Estudiantes
Santos Humberto Oliva Meza
Edna Eugenia Maldonado Guillén
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señores Estudiantes

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto DECIMO PRIMERO (11o.) del Acta DIECISEIS NOVENTA Y OCHO (16-98) de Consejo Directivo, de fecha 06 de mayo del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO PRIMERO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "INDUCCION PARA AGENTES DE SEGURIDAD DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL. PROPUESTA DE UN PROGRAMA", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

SANTOS HUMBERTO OLIVA MEZA

CARNET No. 84-10682

EDNA EUGENIA MALDONADO GUILLEN

CARNET No. 84-17268

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Edgar Rolando Valle González y revisado por la Licenciada Edith Ríos de Maldonado.

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 *Elizabeth Ponce*
SECRETARIA



/Rosy



**ACADEMIA DE POLICIA NACIONAL CIVIL
GUATEMALA C.A.**

Guatemala, 01 de abril de 1998.

**LICENCIADA.
EDITH RIOS DE MALDONADO
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
SU DESPACHO.**

Licenciada de Maldonado:

Por este medio informo a usted que los señores estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, **EDNA EUGENIA MALDONADO GUILLEN** y **SANTOS HUMBERTO OLIVA MEZA**, se presentaron a esta Academia durante los meses de enero, febrero y marzo del presente año; a requerir información acerca de la forma en que se establece el primer contacto con los Aspirantes a Agentes. Asimismo realizaron observaciones con nuestro personal e instalaciones de la Academia.

Atentamente,



COMISARIO DE POLICIA NACIONAL CIVIL


JOSE FLORENTINO RECINOS OROZCO
Jefe de la Secretaría de Estudios

EDNA DEDICA ESTE ACTO:

A Dios, mi luz y mi guía.

A Guatemala, país que me vio nacer.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

A mis padres:

Carlos Augusto Maldonado Zúñiga

Blanquy Almeda Guillén Barillas de Maldonado

la raíz de mi existencia.

A mis abuelos:

Donatila Barillas de Guillén y Octavio Guillén

Felipe Maldonado y María Zúñiga de Maldonado

A mi esposo:

Carlos Enrique Castillo Mendoza

apoyo y amor incondicional.

A mis hijos:

Carlos Rafael

Carlos Rodrigo

mi vida hecha realidad.

A mis hermanos:

Karla Almeda

Axel Mynor y Carolina

A mis sobrinos:

María José y Axel

A mis suegros:
Rafael Castillo Santos
Blanquita Mendoza de Castillo

A las familias:
Guillén Barillas
Maldonado Zúñiga
Castillo Montúfar
Castillo Carranza
Castillo Juárez
Carney Castillo
Azzari Rivas
Sosa Hernández

A mis amigos:
Virginia Knoke Schlosser
Aida Lara Fernández
Maribel Guzmán
Estuardo Irungaray
Edgar Valle
Alfredo Cáceres
Rolando Paredes
Rosa Amalia Barrios

PADRINOS DE GRADUACIÓN

Doctor Axel Mynor Maldonado Guillén
Doctor Juan José Guillén Barillas
Doctora Rosa Amalia Barrios Maldonado

HUMBERTO DEDICA ESTE ACTO:

A Dios

Que por su misericordia me ha dado las capacidades para poder estudiar y culminar con éxito mi carrera

A mi esposa

Ayuda idónea, que participa con amor y entusiasmo de mis actividades. Te amo Marisol

A mis hijos

José Humberto

Carlos Roberto

Pablo David

Que día a día llenan mi vida de alegrías y satisfacciones

A mi padre y a mi madre

Porque han cumplido con amor la misión que Dios les dio

A mi hermano René David

Porque siempre me ha puesto el ejemplo

A toda la familia y amigos

Que participaron de una forma directa o indirectamente de este acontecimiento

Y muy especial a la sociedad porque he asumido el compromiso de servirle

PADRINOS DE GRADUACIÓN

Doctor Humberto Aguilar Stackmann

Lic. René David Oliva Meza

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en la Academia de la Policía Nacional Civil, pretende dar respuesta a un problema encontrado: "la falta de sistematización del proceso de inducción de los aspirantes a agentes", lo que ha contribuido a la información y orientación adecuada durante los primeros días de permanencia en las instalaciones de la Academia.

Con el objeto de formar un marco conceptual de lo que ha sido Administración de los Recursos Humanos, la primera parte de este trabajo se refiere a la descripción del proceso de Dotación de Personal como algo integral, haciendo énfasis en la importancia de la inducción.

La segunda parte aporta un manual de inducción debidamente estructurado y analizado, con base en la investigación realizada. Se añade también una guía para la aplicación del manual conteniendo: programación, técnicas, instrumentos y otros.

Con la investigación realizada, se espera contribuir positivamente a implementar el proceso de inducción y conseguir así una adaptación e identificación eficiente hacia la institución, por parte del aspirante a agente, con el objeto de que éste mejore su rendimiento académico, físico y psicológico y cumpla con los fines éticos, humanos y de seguridad ciudadana para los cuales ha sido creado el sistema de la Policía Nacional Civil.

A través de observaciones y entrevistas realizadas al personal que ingresa por primera vez a la Academia de la Policía Nacional Civil, se detectó que un porcentaje significativo de los trabajadores establecidos en la institución y aquéllos de reciente ingreso; en el inicio de sus actividades laborales, tropezaron con la inseguridad de su desenvolvimiento por mucha o poca experiencia que se hubiera tenido en puestos similares. Se pudo comprobar la molestia, la falta de adaptación y de integración a la

organización por desconocimiento de los alcances y límites que le son propios a la Academia de la Policía Nacional Civil.

Como consecuencia de las situaciones observadas se obtiene como efecto: la falta de interés por parte de algunos agentes, el estancamiento por la rutina que paulatinamente va provocando en el trabajador, la deshumanización y desvalorización del mismo, no permitiéndose a sí mismo obtener una identificación positiva con la institución.

Es importante hacer notar que se observó que los aspirantes a agentes muestran inseguridad y mala identificación dentro de la institución, ocasionando con ello un desfase de actividades por rotación, bajo índice de rendimiento académico, deficiencia en la calidad de trabajo, errores de administración y pérdida de energía humana por la mala aplicación de técnicas dentro de sus actividades.

Por estas razones, y como punto de partida en la atención del problema observado en la organización, se propone la elaboración de un manual de inducción a la organización, dirigido a los aspirantes a agentes de seguridad de la Academia de la Policía Nacional Civil, el cual será desarrollado por la Secretaría de Estudios de dicha institución.

Lo que se pretende alcanzar con el desarrollo y la implementación del programa de inducción, en cada laborante, es lograr una identificación positiva con la organización, generando en cada uno de ellos, la iniciativa de ser transmisores de principios y experiencias obtenidas en el trabajo sobre su propia actividad, lo que será de beneficio a sus nuevos compañeros, provocará mejores resultados en el desempeño de sus labores, logrando con esto optimizar los recursos cognoscitivos y experienciales, unidos a la necesidad de transmisión de la propia actividad e identidad administrativa y la filosofía de trabajo.

Con la presente investigación se busca asegurar la rápida adaptación del nuevo empleado a la organización, propiciando su bienestar y seguridad laboral; procurando con ello el ambiente adecuado y que provea la identificación positiva y la satisfacción personal, con el propósito que

contribuya en forma efectiva a alcanzar las metas propuestas por la institución.

Asimismo, este trabajo pretende proporcionar al aspirante a agente de seguridad, la información necesaria que permita conocer la organización y las actividades que dentro del proceso de trabajo se desarrollen, esto propiciará la seguridad y estabilidad al empleado para un mejor desenvolvimiento de su persona, estancia agradable en el trabajo y satisfacción de prestar sus servicios en la institución.

Esta es una investigación de tipo bibliográfico o documental, por lo cual se realizó el trabajo de fichero para conformar la base teórica que sustente la propuesta. Las fuentes documentales utilizadas fueron textos de Administración, Psicología, Psicología Industrial, Tesis, documentos, folletos y entrevistas no estructuradas.

La investigación realizada es de tipo "aplicada", su propósito es inmediato y se relaciona con el mejoramiento de un proceso o un problema (Inducción). Por lo tanto, se comprueban los conceptos teóricos en situaciones reales. No es una investigación que tenga como fin el desarrollo de la teoría sino más bien la resolución de un problema.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES:

En Guatemala, se encuentran indicios de la existencia de personas que cumplían funciones de policía desde la época colonial. En 1885 se creó el cuerpo de vigilantes, a quienes se apodaba "los acialeros", pues su arma era un acial.¹

"En 1885, se crearon como órganos dependientes de las municipalidades, los cuerpos de gendarmes, llamados popularmente "peregiles" o "asoliados". En este mismo año, se le 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 (1872), quedó establecida la Policía Nacional como cuerpo institucional, por disposición del General Justo Rufino Barrios."²

El 29 de diciembre de 1996 se firma el Acuerdo de Paz que conlleva todo un cambio social a nivel del Estado de Guatemala. De una cultura de violencia comienza la construcción de una cultura de paz. Y no podía quedar atrás el cambio de una Policía Nacional a una Policía Nacional Civil, la cual conlleva como reza el Numeral 22 del Acuerdo de Paz: "En consecuencia, es necesario e impostergable la reestructuración de las fuerzas policíacas existentes en el país en una sola Policía Nacional Civil que tendrá a su cargo el orden público y la seguridad interna. Esta nueva Policía deberá ser profesional y estar bajo la responsabilidad del Ministerio de Gobernación".³

El campo de la administración de personal no apareció de improvisto. Evolucionó durante la historia hasta adquirir su forma actual. Una breve

¹ Silva Larras, Luz María. "PERFIL DE PERSONALIDAD DEL OFICIAL DE POLICIA". Pág. 2

² Historia de la Policía Nacional. Pág. 13

³ Ministerio Asesor. Al Honor Colección de Abogados y Notarios de Guatemala. Cn. Ch. Pág. 154-155

consideración permitirá apreciar la importancia que la administración de personal ha tenido siempre en las sociedades humanas.

No es posible señalar en que se dio inicio a las técnicas de administración de personal por una razón muy sencilla, la existencia de este campo es condición necesaria para la vida de la civilización.

A principios del siglo veinte adquirió gran importancia un movimiento que pretendía poner en práctica los hallazgos obtenidos en varias ciencias. Tal es la razón que se les denomine "Administración Científica". Sus postulados los encontramos con el investigador Frederick Taylor; de hecho el movimiento se llamó "Taylorismo"⁴. La incorporación de datos científicos a la administración mostró al mundo que el estudio sistemático del trabajo podía conducir a un mejoramiento en la eficiencia.

Luego vino el movimiento en favor de la especialización y de la capacitación hizo más obvia la necesidad de crear departamentos de personal. El surgimiento de los primeros departamentos de personal, se dio por los avances de la administración científica y por los movimientos sindicales.

Durante la primera guerra mundial por el año de 1914, los departamentos de personal adquirían creciente influjo en las organizaciones industriales de grandes dimensiones, aunque todavía sin tener la importancia actual⁵.

Los departamentos de personal crecieron lentamente en importancia a medida que se incrementaban sus responsabilidades y su contribución global. En el curso de la primera guerra mundial se perfeccionaron los exámenes de aptitud. Estos exámenes permitieron colocar a los nuevos reclutas de los ejércitos combatientes en los puestos claves. Esa práctica condujo al empleo de exámenes de aptitud en las organizaciones no militares, y la responsabilidad de impartirlos correspondió a los

⁴ Daniel Gery, "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL". Trad. Melévon Martínez 4a. Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, México 1991. Pág. 268

⁵Warbur Jr., William B. "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL". Editorial Limusa, México 1979. Pág. 82

departamentos de personal. Desde el fin de la primera guerra mundial hasta la gran depresión los departamentos de personal desempeñaron funciones de creciente importancia⁶.

Se concedió más y más atención a las necesidades de los empleados.

Desde 1960 hasta la fecha se inició un movimiento claramente dedicado a lograr mayor satisfacción en el trabajo, a satisfacer demandas crecientes de los empleados y a mejorar la calidad de la vida laboral. Tanto en los países de Iberoamérica, como en el resto del mundo, se han experimentado fenómenos como la incorporación masiva de las mujeres al mundo del trabajo; la reducción en el número de horas semanales trabajadas; la presión continua por complementar el pago de sueldos y salarios mediante servicios como suministro de seguros médicos y educación; la reducción progresiva de las distancias que separan entre sí a los diferentes estratos de la organización, y la automatización acelerada de prácticamente todos los sitios de trabajo. En la actualidad los departamentos de personal suelen tener a su cargo más funciones que nunca; a las tareas relativamente sencillas de las organizaciones del pasado se han unido muchas nuevas, que pocas personas pudieron prever. Por ejemplo, salarios, prestaciones, préstamos, sindicatos, reclutamiento y selección de personal, motivación, inducción, etc.

Dentro de todo este proceso encontramos que los estudios de administración general señalan que el personal -elemento humano-, es el común denominador de la eficiencia de todos los demás factores⁷.

Para que una organización alcance sus metas no sólo debe contar con los recursos necesarios, sino que también los debe usar con efectividad. Tradicionalmente, los recursos de la organización han estado divididos en tres categorías; humanos, financieros y físicos. Más recientemente se ha sumado una cuarta categoría de recursos, la de recursos tecnológicos, que incluye patentes y procesos relacionados tanto con los productos como con

⁶ Royce Ponce, Agustín. "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL". Editorial Limusa, México 1987. Pág. 126

⁷ Eltonson Jr., Arthur/Behlmer George W. "ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS". Trad. Ma. Teresa de Jesús Carter Bartlett. 9a. Edición. Grupo Editorial Iberoamérica, S.A. México D.F. 1994

los métodos de producción. En el proceso de la administración de los recursos humanos se ha puesto más atención a las necesidades de los participantes. Es importante subrayar que las contribuciones que hace la dirección de los recursos humanos para la organización sino también pensar bien en sus efectos para la persona y la sociedad.

1.2. EL PAPEL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Durante muchas décadas, la responsabilidades como selección, entrenamiento y compensaciones, fueron consideradas funciones básicas que constituían el área históricamente como administración de personal. Estas funciones se llevaban a cabo sin tomar muy en cuenta su relación mutua. Desde esta visión limitada hemos visto el surgimiento de lo ahora conocemos como la administración de los recursos humanos⁸.

La administración de recursos humanos, como se le conoce por lo general, representa la extensión más que el rechazo de los requisitos tradicionalmente para dirigir el personal en forma efectiva. También se requiere entender la conducta humana y tener la habilidad para aplicar esa comprensión.

Es necesario también tener los conocimientos y comprender diversas funciones de personal llevadas a cabo en la administración de los recursos humanos, así como la capacidad para llevarlas a cabo de acuerdo con los objetivos de la organización.

La administración de los recursos humanos reconoce la interacción dinámica entre las funciones de personal y los objetivos de la organización. Lo que es más importante, reconoce que la planeación de recursos humanos debe estar coordinada muy de cerca con la estrategia organizacional y otras funciones relacionadas con la planeación. En consecuencia, el esfuerzo de

la administración de los recursos humanos se dirige a lograr las metas operativas de la organización.

Es importante, que se de a conocer y se comprendan varios puntos de la Psicología; en el campo de la Psicología Industrial, ya que la mayoría de las personas que no han tenido una relación formal en este campo, asocian exclusivamente al psicólogo con el estudio y tratamiento de enfermedades mentales y conductas anormales; por lo que el presente trabajo amplía claramente la ingerencia de la Psicología Laboral y uno de los mejores modos de comprender el área compleja de ésta; sea la enumeración y descripción conceptual, de algunos de los diversos tipos de actividades y de que de alguna manera guardan estrecha relación con el objetivo central del presente trabajo (Inducción), lo que se considera como campo general de la profesión y la administración de recursos humanos.

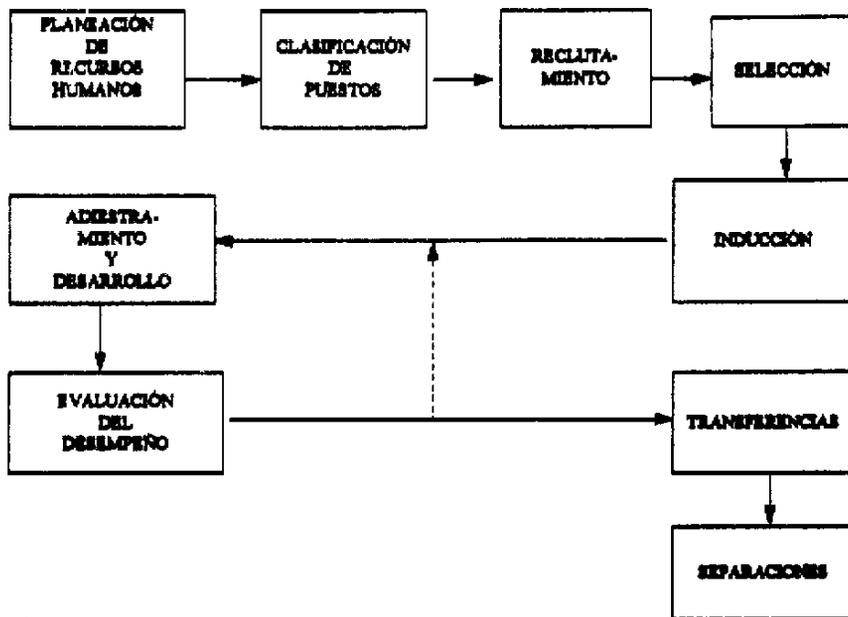
1.3. DOTACIÓN DE PERSONAL

Los recursos más importantes de una organización son sus recursos humanos: la gente que aporta a ella su trabajo, talento, creatividad y dinamismo.

La dotación de personal es la función administrativa que se ocupa de reclutamiento, colocación, inducción, adiestramiento y desarrollo de los integrantes de una organización.

Este proceso puede considerarse como un procedimiento constante y gradual con el cual se pretende que la organización tenga siempre a las personas idóneas en el puesto adecuado y en el momento oportuno.

Este proceso los podemos graficar de la manera siguiente:



En la gráfica de arriba podemos observar que la Inducción es sólo parte de un gran proceso muy importante como lo es la Dotación de Personal por lo que la orientación al personal de primer ingreso por sí sola no funcionaría.

1.4. PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La planeación de recursos humanos tiene por objeto asegurar que las necesidades de personal se satisfagan de manera constante y adecuada. Esta planeación se logra mediante el análisis de:

1. Factores internos, como las necesidades actuales y esperadas de destrezas, las vacantes y ampliaciones y reducciones de departamentos;
 2. Factores del ambiente externo, como el mercado de la fuerza de trabajo.
- Tras efectuar este análisis, se preparan los planes para llevar a cabo las otras etapas del proceso de dotación de personal. La planeación de recursos humanos suele comprender un período de seis meses a cinco años.

Los pasos de la planeación de recursos humanos consta de cuatro pasos principales:

1. Planeación de las necesidades futuras
2. Planeación del equilibrio futuro
3. Planeación del reclutamiento y la selección o de despidos
4. Planeación del desarrollo.

1.5. CLASIFICACIÓN DE PUESTOS:

La Psicología Laboral, trata el aspecto humano del trabajo, su propósito es mejorar las condiciones, resultados del trabajo y acrecentar las satisfacciones que se deriven del empleado. A ésto no es posible que el psicólogo sea obligado a realizar estudios acerca de la selección de los empleados, de su adiestramiento, de las condiciones físicas y sociales del trabajo, de la ejecución y administración de las organizaciones; por lo que para cubrir parte de estos estudios, el análisis y clasificación de puestos sean el punto de partida.

La clasificación de puestos y el análisis de los mismos tiene como punto de partida, indispensable y como base fundamental, modernizar la administración de personal, aplicando métodos de clasificación de puestos, tomando en cuenta la naturaleza de los mismos, los deberes y responsabilidades, así como la preparación académica y experiencia laboral, que sean necesarios para el óptimo desempeño de éstos, a fin de obtener a base de este estudio el conocimiento de las principales tareas que se deben realizar, facilitando una efectiva asignación y ejecución, así como su respectiva supervisión.

En resumen, el análisis de puestos, determina las responsabilidades y requisitos de un trabajo y el tipo de persona que debe contratarse, la descripción del puesto, formula la lista de deberes y responsabilidades, condiciones de trabajo y la supervisión del puesto, satisface la necesidad de saber sobre la educación, capacidad, personalidad y características requeridas del trabajador.

"La clasificación de puestos, debe ser el instrumento que de respuesta efectiva a los problemas de crecimiento y surgimiento de actividades propias de la empresa, es decir, conocer lo que cada trabajador hace y las aptitudes que requiere para desempeñar eficientemente el puesto."⁹

1.6. EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL:

El reclutamiento de personal, es una actividad importante debido a que, cuanto sea mayor el número de aspirantes, más selectivo se puede ser en la contratación.

"Es la técnica encaminada a proveer de recurso humano a las empresas u organizaciones en el momento oportuno o necesario."¹⁰

En una empresa ya establecida y definida, se puede necesitar del proceso de reclutamiento de personal, cuando se necesite cubrir determinado puesto, con elementos especialmente entrenados o con alguna preparación específica por lo que este sistema implica una serie de pasos entre ella, que tome en consideración los objetivos y estructura de la empresa; recurriendo a fuentes específicas o utilizando los medios de reclutamiento.

Las fuentes a las que pueda recurrir la empresa son las fuentes internas y externas. La primera de éstas, están conformada por archivos o carteras de personal que contienen solicitudes de trabajo de candidatos que se presentaron a períodos anteriores de reclutamiento; fuentes familiares o de recomendados, así como la transferencia interna de personal, pertenecen también a las fuentes internas.

⁹ Lawrence Stogdill/Lorne M. Irving "PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES INDUSTRIALES" 4a. Edición. Editorial C.C.S.A., México 1985. Pág. 117

¹⁰ Gerardo Espinosa, Jaime A. "INDUCCIÓN, RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN". Editorial el Manual Moderno, México

Las fuentes externas, son aquellas a las que se puede recurrir en cuanto a las características de aspecto profesional, educativo, técnico los que son totalmente ajenos a la empresa y las cuales se conforman de: instituciones profesionales o educativas, asociaciones profesionales, las bolsas de trabajo, agencias de colocación de empleos, etc.

Por otro lado, los medios de reclutamiento son los medios de difusión quienes dan a conocer un puesto vacante en alguna empresa.

Estos mismos son de gran potencial de difusión ya que son capaces de distribuir información a todo nivel socioeconómico, élites profesionales, tecnológicas y organizaciones de mano de obra calificada.

1.7. SELECCIÓN:

"La selección de personal, es una serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada, para el puesto adecuado."¹¹

Hoy en día se está poniendo más atención que nunca al proceso de selección. Las personas contratadas después de una filtrado concienzudo con base en especificaciones del puesto muy bien desarrolladas aprenden de buena gana sus labores, son productivas y por lo general se ajustan a su trabajo con un mínimo de dificultad. En consecuencia, la persona, la organización y la sociedad como un todo se benefician de un proceso de selección cuidadoso.¹²

La importancia de una buena selección radica, en tener mejores expectativas de un trabajador en el desempeño de sus actividades dentro de la empresa, por consiguiente, la evaluación debe de realizarse dentro de la empresa en forma secuencial y precisa, contemplando dentro de esta evaluación, la experiencia laboral, la trayectoria académica y el aspecto psicológico; éste último pretende medir los componentes de la personalidad

¹¹ Ibid. Pág. 180

del sujeto, ya que ello, hace posible su óptimo desarrollo dentro de la sociedad y especialmente en el ámbito laboral.

En la mayor parte de las organizaciones, la selección es un proceso continuo. La rotación de empleados es inevitable, y de esa forma quedan vacantes que hay que llenar con solicitantes provenientes de dentro o fuera de la organización o con personas cuyas aptitudes hayan sido previamente evaluadas.

"El número de pasos del proceso de selección y su secuencia variará, no sólo con la organización sino también con el tipo de puesto que hay que ocupar."¹³

Los pasos importantes, que rigen el proceso de selección son:

- Entrevista inicial
- Entrevista técnica
- Evaluación psicológica
- Encuesta socioeconómica
- Entrevista en la selección
- Examen médico
- Conclusión: base para la selección y contratación.

1.8. DESARROLLO INTEGRAL:

Tradicionalmente, en el desarrollo organizacional de las instituciones privadas se ha hecho de costumbre ponerle énfasis al mejoramiento de los procesos administrativos, técnicos, financieros, tecnológicos; olvidando que, cualquier proceso o función que se realiza, es ejecutada por personal. Lo que ha provocado la progresiva deshumanización dentro del personal.

El desarrollo integral dentro de los trabajadores, debe ser comprendido como el conjunto de acciones tendentes a la búsqueda de

¹³ *Ibid.*, Pág. 121

valores y de los niveles de excelencia en los trabajadores, por medio de su tecnificación, sin olvidar la necesidad de crecimiento como personas.

El desarrollo integral del recurso humano, persigue el crecimiento del trabajador en todas sus áreas, el cual se realiza cubriendo las necesidades tales como, el deseo de superación, el deseo de reconocimiento y la autorealización a través de la ejecución de eventos especiales y motivaciones; mismos que abordan distintos aspectos, entre ellos, relaciones interpersonales y filosofía de vida.

El desarrollo integral tiene como propósito, promover y mantener la satisfacción de la realización de sus tareas, dentro de la empresa y su contexto general de vida en relación a la autorealización y el encuentro con el sentido de la vida y la sensibilidad, creando la eficiencia del personal para ser aprovechado al máximo, como consecuencia, obtendrá mayor beneficio del trabajador.

La tarea primordial de la capacitación, consiste en brindar la formación del individuo dentro de la empresa, para lograr que éste adquiera una serie de conocimientos que le permitan mejorar su eficiencia.

"Ya sea que se le llame capacitación o desarrollo, el entrenamiento en la actualidad es un negocio importante. En teoría cualquier programa de capacitación consiste en cuatro pasos que se resumen así: evaluación y determinación de las necesidades de capacitación, los que deberán ser observables y medibles; en el paso de capacitación, se determina las técnicas reales de capacitación y se lleva a cabo el entrenamiento, es decir capacitación de aprendizaje programado y por último, la evaluación, que es donde se comparan los desempeños de antes y después de la capacitación y se evalúa la eficiencia del programa."¹⁴

"El adiestramiento o entrenamiento, se refiere a los esfuerzos que la industria dedica al suministro de las experiencias, que se calculan habrán de

¹⁴ Donald Gury. "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL". Op. Cit. PÁG. 219

facilitar el desarrollo de actitudes, habilidades y conocimientos, que más puedan contribuir al desempeño satisfactorio del trabajador."¹⁵

El adiestramiento en resumen, es la implementación de acciones que favorezcan la adquisición de habilidades y destrezas en el trabajador.

"La instrucción, es un factor clave para el desarrollo y modificación de las conductas y actividades relacionadas con el desempeño del empleo."¹⁶

"Un programa eficaz de adiestramiento o entrenamiento contribuye al aumento de la productividad, hace sentir una satisfacción más completa en el empleado, disminuye la rotación y los accidentes reduciendo costos de operación."¹⁷

Algo que es innegable es que el entrenamiento en recursos humanos ha adquirido cada vez más importancia para el éxito de las organizaciones modernas. El entrenamiento es un proceso continuo que empieza con la inducción y continúa durante todo el tiempo que el empleado permanece con la organización.

1.9. LA INDUCCIÓN DE PERSONAL:

"El primer paso en el proceso de entrenamiento es hacer que los empleados nuevos tengan un buen comienzo. Por lo general esto se logra a través de un programa formal de inducción. La orientación o inducción es el proceso formal que consiste en familiarizar a los nuevos empleados con la organización, su trabajo y su unidad de trabajo. Su objetivo es facilitar a los empleos nuevos entrar "en onda" para que se conviertan en miembros productivos de la empresa."¹⁸

¹⁵ Lawrence Siegel/Lane M. Irving. Op. Cit. Pág. 201

¹⁶ *Ibid.* Pág. 206

¹⁷ Elsie Doewe "PSICOLOGIA INDUSTRIAL" 3a. Edición. Editorial McGraw-Hill, México 1991. Pág. 186

¹⁸ Sherman J., Arthur y Bohlander George W. Op. Cit. Pág. 152

La inducción de personal o del recurso humano es una serie de procedimientos a través del cual se adaptará al nuevo empleado a la organización; para que su rápida integración al grupo de trabajo sea posible, brindándole el ambiente adecuado y propicio que le permita una identificación positiva a nivel de la organización.

La inducción, debe llevarse a cabo una vez se ha reclutado y seleccionado al personal o persona, que ocupará la vacante en la organización. El siguiente paso corresponde, entonces, presentarle la información y la experiencia, esta última a través de la capacitación, que requiera para tener éxito en su nueva posición.

Por lo tanto, la inducción es un factor importante en la motivación y esta ocurre cuando el empleado cree que el esfuerzo producirá recompensas y es mediante la inducción que se le proporciona el conocimiento que necesita para desempeñar satisfactoriamente sus tareas y obtener esas recompensas. Por lo que la primera experiencia que vive un empleado en la organización, va a matizar su rendimiento y su adaptación a la misma.

La inducción está dirigida a minimizar los problemas que presenta el nuevo empleado en el primer día en su empleo, los que en su mayoría se presentan tensos, con un mayor nivel de ansiedad, de lo habitual e inquietos; el proceso de inducción está encaminado a prestar al empleado el auxilio necesario y presentarle a la organización y viceversa, ayudarle a familiarizarse e integrarse entre sí, ajustándole a las exigencias de la empresa.

Dentro de este proceso, hay tres razones principales e importantes que el encargado de llevarla a cabo, el psicólogo no debe descuidar, en relación a la problemática y al nerviosismo interno que presenta el nuevo trabajador en sus primeros días.

Lo primero es que cualquier nueva situación, representa un cambio en el individuo, y cuando más diferentes sean las cosas para éste nuevo empleado, mayor será la incertidumbre que tendrá que enfrentar y más significativo será su cambio.

Lo segundo se refiere a las expectativas poco realistas; es decir, que el nuevo empleado con frecuencia tiene la visión algo irreal sobre las ventajas de su nuevo trabajo y por ello muchas veces impacta por no obtener lo negociado.

La tercera razón, guarda mucha relación con el anterior y se refiere a la sorpresa que se lleva el trabajador, misma que produce ansiedad, por el hecho de que no se cumplen las expectativas sobre el trabajo, cuando no se anticipan las características del empleo.

Para minimizar los problemas que aquejan o pueden acosar al nuevo trabajador, es necesario que se le brinde al nuevo empleado dos cosas: lo primero es la información básica de la empresa, la cual está dirigida a proporcionar todos y cada uno de los datos de interés de los fines, funciones, políticas, regulaciones, prestaciones, etc., lo que le proporcionará una base sólida para ubicarse dentro de la organización.

En lo segundo se trata de brindar al trabajador las actitudes, valores y conductas que se esperan de él, dentro de la empresa, lo que Gary Dessler califica como socialización.

"La socialización, cumple con varios propósitos: reduce la ansiedad de los nuevos empleados al familiarizar a la persona con lo que se espera de ellas en términos de valores y conductas."¹⁹

Reduce la necesidad de políticas y procedimientos, así como de reglas, al punto en que los empleados saben como actuar y lo hacen. Al hacer que el nuevo empleado se sienta como de la familia puede incrementar el compromiso de la persona con la organización y en este

¹⁹ Dessler Gary. "ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL". Op. Cit. Pág. 286

sentido podría fortalecer la moral, reducir la rotación de personal y producir un desempeño superior, al que podría ocurrir en su ausencia. Por lo tanto, la socialización es un proceso importante de personal.²⁰

1.9.1. BENEFICIOS DE LA INDUCCIÓN:

Algunos de los beneficios que a menudo reciben los patrones son:

1. Bajo índice de rotación de empleados.
2. Mayor productividad.
3. Mejor disposición de los empleados.
4. Bajo costo en reclutamiento y entrenamiento.
5. Se facilita el aprendizaje.
6. Reducción de la ansiedad del empleado nuevo.²¹

Cuanto más tiempo se dedique a ayudar a los empleados nuevos para que se sientan bienvenidos, mayor es la probabilidad de que se identifiquen con la organización y se conviertan en valiosos miembros de la misma. A diferencia del entrenamiento, que subraya el qué y el cómo la inducción hace hincapié en el por qué.

1.9.2. TÉCNICAS DE INDUCCIÓN Y SOCIALIZACIÓN:

La inducción significa proporcionar la información básica sobre la empresa, a los nuevos trabajadores, misma que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores. En realidad este proceso es un componente del proceso de socialización, que es como lo describe Gary Dessler, el cual es un proceso continuo que involucra, el inculcar en el trabajador las actitudes, valores, principios y patrones de conducta que se espera del

²⁰ *Ibid.* Pág. 287

²¹ Sherman J. Arthur y Ecklander George W. Op. Cit. Pág. 133

empleado no sólo en la actividad dentro de la empresa, sino en la función directa en el departamento y la relación con los compañeros de trabajo.

Los programas de inducción que suelen usar en las empresas industriales, van desde breves introducciones informales y extensos, son aquellos donde hay un encargado de realizar y desarrollar el proceso de inducción y generalmente, en este proceso se le proporciona al nuevo empleado el material impreso o manuales y los que contiene información que entre otras está el horario de trabajo, ingreso a la nómina, vacaciones, información sobre prestaciones de que goza como trabajador de la empresa, políticas de personal, rutina diaria, organización y operaciones de la compañía, así como medidas y regulaciones de seguridad.

1.9.3. MANEJO DE LA INDUCCIÓN:

La actividad de desarrollo del proceso de inducción, generalmente se realiza por dos personas, dentro de la compañía; una de ellas es el jefe de personal o el encargado para realizar este evento que dependa de esta jefatura, y el segundo personaje, es el que fungirá como supervisor del nuevo empleado en el departamento.

El primero de ellos tiene en sus manos, la explicación de elementos como el horario de trabajo, vacaciones, explica la organización, así como da a conocer las políticas y procedimientos, compensaciones y otras.

El segundo de ellos quien será su supervisor, continua con la inducción mediante la explicación de la naturaleza exacta del puesto, funciones, atribuciones y le instruirá sobre el que hacer del puesto asignado, y se encargará de realizar la familiarización de la persona, con el lugar de trabajo, asimismo, le proporcionará la información sobre las funciones, objetivos y organización del departamento.

CAPÍTULO II

MANUAL DE INDUCCIÓN

¡RECIBA LA MÁS CORDIAL BIENVENIDA!

A partir de este momento usted forma parte de la nueva Policía Nacional Civil.

Lo primero que deseamos que sepa es que podrá recibir de nosotros todo el apoyo, ayuda y orientación que usted necesite.

Es probable que se sienta nervioso, tímido y preocupado. Ello es natural, y se debe a la incertidumbre que presenta todo nuevo aspirante a agente de seguridad por desconocer el ambiente que le rodeará y las tareas que le corresponderá cumplir.

Sin embargo, tenga calma, tranquilícese, piense que usted ha sido seleccionado entre muchos candidatos, porque posee las habilidades y destrezas necesarias, para llegar a desarrollarse como un excelente agente de seguridad. Esta profesión le permitirá vivir dignamente a usted y a su familia.

Este manual fue diseñado para darle información acerca de su trabajo y su futura profesión.

SECCIÓN I

1. **Reseña histórica de la Policía Nacional Civil.**
2. **Régimen legal, Naturaleza, Fines, Objetivos y Gobierno de la Policía Nacional Civil.**
3. **Estructura orgánica.**
4. **Organigrama**
5. **Explicación del Organigrama**

1. RESEÑA HISTÓRICA

En la Grecia antigua ya se encuentran algunos indicios de lo que con el transcurrir del tiempo llegarían a ser los policías. Fue allí donde se originó la palabra -polis- que significa ciudad, y aludía (menciona) a todas las actividades del estado. A mitad del siglo XVII se refería a dos áreas en particular, velar por la seguridad colectiva y la de coadyuvar (contribuir) en el bienestar público.

En Egipto (1,000 a. a.C.), existían oficiales públicos encargados de la seguridad ciudadana y su símbolo de autoridad era un bastón rematado en una bola con el nombre del Rey, de donde proviene los actuales batones de la policía.

En las diferentes épocas y estados, la policía ha tenido como fundamento la necesidad de defender la comunidad social y política y el orden jurídico preciso en la misma, lo cual es necesario para convivir en una sociedad políticamente organizada y que el estado tiene la obligación de velar por su bienestar.

En Guatemala se encuentra, indicios de la existencia de personas que cumplían funciones de policía desde la época colonial. En 1775 se creó el cuerpo de vigilantes a quienes se apodaba "los acialeros" pues su arma era un acial (chicote).

En 1852 se crearon como órganos dependientes de las municipalidades, los cuerpos de gendarmes llamados popularmente "peregiles o asoleados" usaban uniforme gris y espada. En 1855 se les denominó comisarios y su principal atribución era cuidar el orden público y evitar cualquier rifa o falta que se cometiera en la ciudad. Durante el gobierno del General Miguel García Granados (1872), se establece la guardia civil, que dependía del Ministerio de Gobernación.

El 12 de septiembre de 1881, quedó establecida la Policía Nacional, como cuerpo institucional por disposición del General Justo Rufino Barrios.

A finales del siglo pasado y principios de éste, fueron ocurriendo cambios tanto de ampliación de los servicios a los departamentos como de la calidad de los mismos; se creó en 1899 el cuerpo de detectives con el fin de investigar cualquier hecho delictivo.

Luego de la caída del General Jorge Ubico, en 1944, se modificó la policía, incluso el nombre denominándose Guardia Civil y fue formada por algunos pocos elementos del anterior régimen ya que la mayoría fue considerada inadecuada para el nuevo gobierno.

La Policía Nacional ha sufrido muchas transformaciones pretendiendo buscar una profesionalización (preparación) de sus elementos. En la actualidad en relación al Acuerdo Global de Paz, firmado en 1996, y para dar cumplimiento al mismo por medio del Decreto 11-97, con fecha 4 de marzo de 1997, del Congreso de la República se crea la Policía Nacional Civil. (Para mayor información consultar Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil y sus Reglamentos.)

2. RÉGIMEN LEGAL, NATURALEZA, FINES, OBJETIVOS Y GOBIERNO

2.1. RÉGIMEN LEGAL:

La Policía Nacional Civil se rige por las siguientes leyes (normas):

- 2.1.1. Ley de la Policía Nacional Civil del Decreto 11-97 del Congreso de la República con fecha 4 de marzo de 1997. Es el conjunto de normas que rigen a la Policía Nacional Civil.
- 2.1.2. Reglamento disciplinario Policía Nacional Civil Acuerdo Gubernativo No. 584-97 de fecha 1 de agosto de 1997. Contempla la adecuada sanción (castigo) por la infracción (incumplir) de los principios básicos de actuación que se recogen en la Ley.
- 2.1.3. Reglamento de organización Policía Nacional Civil Acuerdo Gubernativo No. 585-97 con fecha 1 de agosto de 1997. Norma la organización de la institución policiaca en sus distintas unidades.
- 2.1.4. Reglamento de provisión de destinos (lugares) Policía Nacional Civil Acuerdo Gubernativo No. 586-97 con fecha 1 de agosto de 1997.

Norma los destinos del personal que se disponen de acuerdo a las necesidades del servicio.

- 2.1.5. Reglamento de régimen educativo Policía Nacional Civil Acuerdo Gubernativo No. 587-97 con fecha 1 de agosto de 1997. Organiza y desarrolla el currículum (historial) de la carrera policial.

2.2. NATURALEZA:

La Policía Nacional Civil es una institución profesional armada, ajena a toda actividad política; su organización es de naturaleza jerárquica (orden) y su funcionamiento se rige por la más estricta disciplina (normas de conducta). La Policía Nacional Civil ejerce sus funciones durante las 24 horas del día en todo el territorio de la República de Guatemala, para efectos de su operatividad está dividida en distritos y su número y demarcación son fijados por la Dirección General. Está integrada por los miembros de la carrera policial y la carrera administrativa.

2.3. FINES:

De acuerdo al Artículo 9 de la Ley de la Policía Nacional Civil del Decreto 11-97, con fecha 4 de marzo de 1997 establece que la Policía Nacional Civil es la institución encargada de proteger la vida, la integridad física, la seguridad de las personas y sus bienes, el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito preservando el orden y la seguridad pública; conduce sus acciones con estricto apego al respeto de los derechos humanos y bajo la dirección de las autoridades civiles.

2.4. OBJETIVOS:

Por iniciativa propia, por denuncia o por orden del Ministerio Público:

- 2.4.1. Investigar los hechos punibles (delictivos), perseguibles de oficio e impedir que éstos sean llevados a consecuencias ulteriores (posteriores).

- 2.4.2. Reunir los elementos de investigación útiles para dar base a la acusación en proceso penal.
- 2.4.3. Auxiliar y proteger a las personas, velar por la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- 2.4.4. Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad pública.
- 2.4.5. Prevenir la comisión de hechos delictivos e impedir que éstos sean llevados a consecuencias ulteriores.
- 2.4.6. Aprender a las personas por orden judicial o en los casos de flagrante (en el mismo momento que se comete) delito y ponerlas a disposición de las autoridades competentes dentro del plazo legal (6 horas).
- 2.4.7. Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para la seguridad pública, estudiar, planificar, ejecutar métodos, técnicas de prevención, combate de la delincuencia y requerir directamente a los señores Jueces, en casos de extrema urgencia la realización de actos jurisdiccionales (legales) determinados con noticia inmediata al Ministerio Público.
- 2.4.8. Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofes y calamidad pública, en los términos establecidos en la Ley.
- 2.4.9. Vigilar e inspeccionar el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales, ejecutando (cumplir) las órdenes que reciba de las autoridades en el ámbito (área de su trabajo) de sus respectivas competencias.

- 2.4.10. Colaborar y prestar auxilio a las fuerzas de seguridad civil de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales de los que Guatemala sea parte o haya suscrito.
- 2.4.11. Controlar a las empresas y entidades que presten servicios privados de seguridad, registrar, autorizar, controlar su personal, medios y actuaciones.
- 2.4.12. Organizar y mantener en todo el territorio nacional el archivo de identificación personal y antecedentes policiales.
- 2.4.13. Atender los requerimientos (necesidades) que, dentro de los límites legales, reciba del Organismo Judicial, Ministerio Público y demás entidades competentes.
- 2.4.14. Promover la corresponsabilidad y participación de la población en la lucha contra la delincuencia.

2.5. GOBIERNO:

El gobierno de la Policía Nacional Civil está regida por:

El Director de la Policía Nacional Civil es nombrado por el Ministro de Gobernación.

El Director General Adjunto y los Subdirectores son nombrados por el Ministerio de Gobernación a propuesta del Director General.

Las personas propuestas por el Director General deben tener el grado jerárquico de comisarios generales.

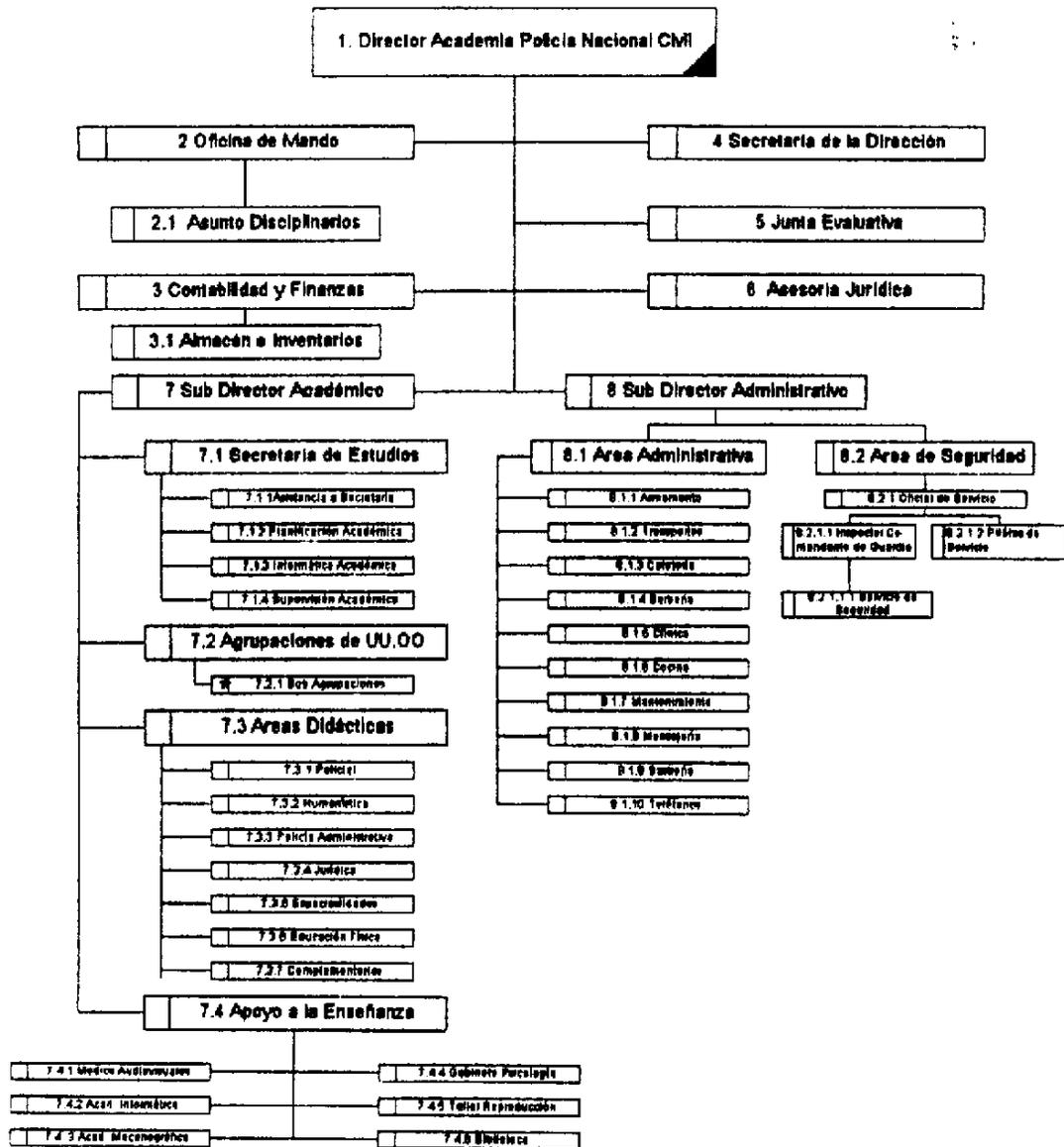
3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La organización general de la Policía Nacional Civil responde al siguiente forma:

- 3.1. La Dirección de ésta dependen directamente:

- 3.1.1 Asesoría Jurídica
 - 3.1.2. Oficina de Mando
 - 3.1.3. Secretaría del Director
 - 3.1.4. Subdirección de Estudios
 - 3.1.5. Subdirección Administrativa y de Seguridad
 - 3.1.6. Oficina de Contabilidad y Finanzas.
- 3.2. Subdirección de Estudios:
- 3.2.1. Mando
 - 3.2.2. Secretaría de Estudios
 - 3.2.3. Apoyo de la Enseñanza
 - 3.2.4. Áreas Didácticas
 - 3.2.5. Agrupación de Unidades Orgánicas.
- 3.3. Subdirección Administrativa y de Seguridad:
- 3.3.1. Mando
 - 3.3.2. Area Administrativa
 - 3.3.3. Area de Seguridad.
- 3.4. Además la Academia cuenta con:
- 3.4.1. Junta de Evaluación
 - 3.4.2. Consejo Académico
 - 3.4.3. Consejo de Disciplina
 - 3.4.4. Junta Económica.

Organigrama De la Academia de la Policía Nacional Civil



5. EXPLICACIÓN DEL ORGANIGRAMA

5.1. DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL

El mando de la Academia la tiene un Comisario General y sus funciones son:

- 5.1.1. velar por el correcto cumplimiento de las normas en materia
- 5.1.2. Confeccionar y desarrollar programas de estudios de los cursos que se imparten en la Academia
- 5.1.3. Convocar y presidir cuantas veces considere conveniente a los Consejos Académico y de Disciplina
- 5.1.4. Decidir las juntas de Evaluación y Económica
- 5.1.5. Inspeccionar las clases que se imparten en la Academia
- 5.1.6. Coordinar actividades para el adecuado funcionamiento de la Academia.

5.2. OFICINA DE MANDO

La responsabilidad de la misma recae en un oficial, su funcionamiento es permanente, basado en la especialización y la división del trabajo. Ejerce todo el control de todo el personal de la Academia, tanto de planta como de los alumnos.

5.3.0. OFICINA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Está a cargo de un oficial que depende del Director. Tiene a su cargo todos los asuntos relacionados con la reclamación y pago de remuneraciones de todo el personal. Sus funciones son:

- 5.3.0.1. pago de remuneraciones (sueldo) de todo el personal destinado en la Academia y los alumnos
- 5.3.0.2. efectuar pagos a los acreedores y proveedores
- 5.3.0.3. llevar los libros que determinan las disposiciones vigentes.

5.3.1 ALMACÉN E INVENTARIOS

Está al mando de un inspector. Sus funciones son:

- 5.3.1.1. clasificar los materiales y enseres (utensilios), guardándolos en el Almacén en forma ordenada en almacenes distintos

5.3.1.2. controlar y clasificar las mercaderías clasificadas por los proveedores

5.3.1.3. comprobar que las mercancías que entren diariamente se han hecho conforme a los pesos y calidades adquiridos.

5.4. SECRETARÍA DEL DIRECTOR

La responsabilidad de la Secretaría del Director recae sobre un oficial y su funcionamiento es permanente a las órdenes directas del Director. Despacha diariamente la correspondencia oficial y extraoficial. Convocar a sesiones de trabajo.

5.5. JUNTA EVALUADORA

Tiene a su cargo el proceso de dotación de personal. Asume las siguientes funciones:

5.5.1. Planificación estratégica de los Recursos Humanos

5.5.2. Diseño del perfil del puesto

5.5.3. Reclutamiento

5.5.4. Selección

5.6. ASESORÍA JURÍDICA

Su objeto principal es asesorar a la Dirección de la Academia de la Policía Nacional Civil en todos aquellos asuntos de ámbito legal y normativo que tenga que ver con las funciones de la misma y relacionados con la administración en general.

5.7.0. SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA

El mando de esta Subdirección corresponde a un comisario que además ostenta el cargo de Subdirector Primero de la Academia. Sus misiones consisten en:

5.7.0.1. planificar, dirigir e inspeccionar la formación de los alumnos.

5.7.0.2. Proponer al Director de la Academia la distribución del profesorado y sus auxiliares, así como elaborar el calendario lectivo, el horario de clases y demás actividades académicas del centro.

- 5.7.0.3. Convocar a los profesores para tratar temas de su competencia para mejorar la calidad de la enseñanza.
- 5.7.0.4. Proponer a la Dirección de la Academia los planes y programas de estudios
- 5.7.0.5. Fijar calendario de exámenes.
- 5.7.0.6. Visitar las clases teóricas y prácticas para inspeccionar su calidad.
- 5.7.0.7. Velar porque los jefes de las distintas unidades orgánicas cumplan correctamente sus respectivos cometidos.

5.7.1 SECRETARÍA DE ESTUDIOS

La responsabilidad de la misma recae en un subcomisario, cuyas funciones son:

- 5.7.1.1 Cumplir con las direcciones fijadas por el Subdirector de Estudios
- 5.7.1.2. Dirigir la oficina de la Subdirección de Estudios.
- 5.7.1.3. Custodiar como materia reservada los historiales de los profesores y alumnos.
- 5.7.1.4. Elaborar memoria anual de actividades.

5.7.1.1. ASISTENCIA A SECRETARÍA

Tiene a su cargo la anotación de calificaciones, correcciones o incidencias personales.

5.7.1.2. PLANIFICACIÓN ACADÉMICA

Elabora calendario de horarios de clase, evaluaciones y asignación de cursos a los docentes.

5.7.1.3. INFORMÁTICA ACADÉMICA

Se encarga de registrar todo el proceso académico.

5.7.1.4. SUPERVISIÓN ACADÉMICA

Controla el proceso docente de acuerdo a los objetivos de la enseñanza-aprendizaje.

5.7.2. AGRUPACIÓN DE UNIDADES ORGÁNICAS

El mando de la Agrupación de Unidades Orgánicas es desempeñado por un subcomisario. Su función es velar por el buen funcionamiento de la vida interna de las estaciones, a cuyos jefes dirige y coordina.

5.7.2.1. SUBAGRUPACIONES

Se encarga de la organización y control de los aspirantes y sus respectivas estaciones.

5.7.3. ÁREAS DIDÁCTICAS

Se refiere a las distintas especialidades que componen el currículum de la carrera policial, tiene como principal objetivo la formación de los aspirantes y la enseñanza es organizada mediante la determinación de las siguientes áreas:

5.7.3.1. POLICIAL

Se refiere a las técnicas policiales (metodología policial, inteligencia, tránsito y otros).

5.7.3.2. HUMANÍSTICA

Se refiere a Psicología Policial, Relaciones Humanas, redacción de informes, historia y literatura.

5.7.3.3. ADMINISTRATIVA

Se refiere a las funciones administrativas de las comisarías.

5.7.3.4. JURÍDICA

Se refiere a todo lo relacionado con la legislación actual.

5.7.3.5. ESPECIALIDADES

Se refiere a seguridad de funcionarios, información, investigación criminológica.

5.7.3.6. EDUCACIÓN FÍSICA

Se refiere a defensa personal y resistencia física.

5.7.3.7. COMPLEMENTARIAS

Se refiere a actividades de orden cerrado (formaciones y prácticas de marcha).

5.7.4. DEL APOYO A LA ENSEÑANZA

Integra gabinetes y dependencias que se consideran necesarios para mejorar la calidad de la enseñanza, siendo éstas las siguientes:

5.7.4.1. MEDIOS AUDIOVISUALES

Asesora a los docentes sobre el empleo de los circuitos cerrados de televisión y otros medios mecánicos y electrónicos de la enseñanza (proyector de transparencias, rotafolios y otros).

5.7.4.2. INFORMÁTICA

Proporciona conocimientos técnicos a docentes y aspirantes en los programas actuales de computación.

5.7.4.3. MECANOGRAFÍA

Proporciona conocimientos para desarrollar habilidades en el área secretarial.

5.7.4.4. GABINETE DE PSICOLOGÍA

Tiene a su cargo la promoción de la salud mental en los aspirantes.

5.7.4.5. REPRODUCCIÓN

Proporciona documentos del contenido de los cursos a los aspirantes.

5.7.4.6. BIBLIOTECA

Facilita a profesores y aspirantes los libros de consulta necesarios para una mayor información.

5.8. SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SEGURIDAD

El mando de esta Subdirección la ostenta un subcomisario con el rango de Subdirector Segundo de la Academia. Tiene la finalidad principal de descargar a las restantes unidades de la Academia de todas aquellas funciones que pudieran distraerlas de su función específica, fundamentalmente docente y de atender las instalaciones y

dependencias, haciendo posible el perfecto funcionamiento de las infraestructuras del complejo académico, así como de garantizar la seguridad del edificio y la integridad física de su personal.

5.8.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

Para el desempeño de sus labores cuenta con dos oficiales que se encargan de las áreas Administrativa y de Seguridad, respectivamente. El primero con el rango de oficial Jefe Administrador y el segundo con el de oficial Jefe de la Oficina de Servicios de Seguridad. Dispone de los órganos auxiliares siguientes:

5.8.1.1. ARMAMENTO

Cuidado, conservación, clasificación y buen funcionamiento de las armas y equipo.

5.8.1.2. TRANSPORTES

Cuidado, conservación, mantenimiento y conducción de los vehículos.

5.8.1.3. CAFETERÍA

Mantener perfectamente limpio y en orden el equipo de los comedores.

5.8.1.4. BARBERÍA

Se encarga del corte del cabello de los aspirantes y de todo el personal.

5.8.1.5. CLÍNICA

Tiene a su cargo la salud física del personal. Proporciona atención médica.

5.8.1.6. COCINA

Encargada de contratar los servicios de alimentación a empresas particulares y proporcionar el mismo a los aspirantes y al personal.

5.8.1.7. MANTENIMIENTO

Conservar en perfecto estado y orden el equipo y las instalaciones de la Academia. Los grupos que lo componen son los siguientes:

1. Albañilería
2. Carpintería
3. Electricidad
4. Fontanería
5. Jardinería
6. Pintura
7. Mecánica automotriz
8. Telefonía
9. Y otros.

5.8.1.8 MENSAJERÍA

Su función consiste en recoger y entregar la correspondencia de la Academia, tanto la oficial como la particular del personal y de los aspirantes.

5.8.1.9. SASTRERÍA

Arreglo de cualquier deterioro de las prendas de vestir de los aspirantes y del personal. Se contrata los servicios profesionales de sastrerías privadas para la implementación del uniforme.

5.8.1.10. TELÉFONOS

Limpieza y buen orden del equipo telefónico. Transmite mensajes a los aspirantes y al personal.

5.8.2. ÁREA DE SEGURIDAD

Diseña y supervisa el sistema de seguridad interna y externa de las instalaciones de la Academia.

5.8.2.1. OFICIAL DE SERVICIO

Encargado de los relevos de rigor, da cuenta de las novedades.

5.8.2.1.1. COMANDANTE DE GUARDIA

Efectúa el control de entradas y salidas, identifica al personal, vehículos y equipo, organiza la guardia en los turnos establecidos.

5.8.2.1.2. PILOTOS

Conducción y cuidado de los vehículos.

5.8.2.1.1.1. SERVICIOS DE SEGURIDAD

Vigilancia en los puestos asignados. Se impide la circulación de vehículos y personas no autorizados.

SECCIÓN II

1. **Condiciones de contratación.**
2. **Forma de contratación utilizada en la Policía Nacional Civil.**
3. **Prestaciones.**
4. **Relaciones internas de trabajo.**

1. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Los postulantes a agentes previamente a ser contratados deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1.1. Del personal a ingresar:

- 1.1.1. Ser guatemalteco natural.
- 1.1.2. Mayor de 18 años y menor de 30 años.
- 1.1.3. Tener 6o. Grado, mínimo aprobado.
- 1.1.4. No tener impedimentos físicos y poseer buena salud.
- 1.1.5. Estatura mínima: hombres: 1.60 mts.
mujeres: 1.55 mts.
- 1.1.6. Las personas de sexo femenino no deben encontrarse en estado de gestación y mantenerse en el mismo estado durante el curso.

1.2. De las evaluaciones:

Previo a optar al ingreso, como aspirante, el postulante debe aprobar los exámenes de admisión en las siguientes áreas:

- 1.2.1. Actitud física
- 1.2.2. Conocimientos académicos
- 1.2.3. Reconocimiento médico
- 1.2.4. Evaluación psicológica

1.3. Documentación:

El postulante deberá presentar en los diferentes centros de convocatoria la siguiente documentación en original y una copia:

- 1.3.1. Certificación de estudios del último grado cursado (Sexto Primaria como mínimo)
- 1.3.2. Cédula de Vecindad (en buen estado)
- 1.3.3. Examen hematológico (V.D.R.L., glicemia, heces y orina)
- 1.3.4. Mujeres presentar prueba de no estar embarazada
- 1.3.5. Tarjeta de pulmones (reciente)
- 1.3.6. Solicitud de ingreso dirigida al Director de la Academia
- 1.3.7. Certificado carencia de antecedentes penales y policíacos

1.3.8. Tres cartas de recomendación de personas que no laboren en la institución.

1.4. Del Servicio:

El postulante después de haber egresado del curso básico de agente será dado de alta a la institución policiaca formalmente.

2. FORMAS DE CONTRATACIÓN

De conformidad con lo que establece el Código de Trabajo en su Artículo 18, se entiende por contrato el vínculo económico jurídico (legal) mediante el que una persona queda obligada a prestar a otra sus servicios personales o a ejecutarle una obra personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata delegada de ésta última a cambio de una retribución económica.

A este respecto la contratación de servicios personales en la Policía Nacional Civil está sujeta a la Ley de la misma.

La forma de contratación es por nombramiento; está contemplada dentro del presupuesto de servicios operativas, partida específica. Asimismo, la naturaleza del trabajo que se desempeña en este puesto es de carácter permanente.

3. PRESTACIONES

3.1. BENEFICIOS A OBTENER POR SER ALUMNO DE LA ACADEMIA DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL:

- 3.1.1. Formación integral en las áreas: Jurídica, Humanística, Policial, Administrativa y Física, entre otras.
- 3.1.2. Excelente oportunidad de superación dentro de la institución.
- 3.1.3. Alojamiento, alimentación, material didáctico, uniformes.
- 3.1.4. Durante su estadía en la Academia el cursante percibe una beca equivalente a Q500.00.

3.1.5. Atención médica y psicológica.

3.2. PRESTACIONES LABORALES:

Al formar parte de la Policía Nacional Civil el agente gozará de las siguientes prestaciones laborales:

3.2.1.	Salario	
	Sueldo base	Q 2,200.00
	Bono profesional	<u>750.00</u>
	Sueldo devengado	Q 2,950.00
	Descuentos:	
	I.G.S.S.	Q 88.50
	Montepío	<u>324.50</u>
	Total descuentos	Q 413.00
	Sueldo devengado	Q 2,950.00
	Descuentos	<u>413.00</u>
	Sueldo líquido	Q 2,537.00

3.2.2. Los miembros de la PNC al momento que tomen posesión de su cargo quedan incorporados al régimen de Previsión Social (I.G.S.S.).

3.2.3. Al deceso de un miembro de la PNC el beneficiario de éste tiene derecho a la prestación de:

Gastos funerarios	Q 1,000.00
Seguro de vida	5,000.00

3.2.4. Asimismo, la institución le brinda uniformes y equipo de trabajo.

3.2.5. Otras prestaciones:

Bono 14 (pagadero el 15 de julio de cada año)

Aguinaldo (pagadero el 50% en diciembre y el 50% en enero)
Bono vacacional (pagadero en diciembre).

3.2.6. Jornada de trabajo:

9 días por 3 días de descanso.

Horario de trabajo: 8 horas laborales por 16 horas disponible.

3.2.7. Vacaciones:

Gozará de 30 días calendario.

4. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO

Las relaciones internas de trabajo entre la PNC y su personal se rigen por la Ley de la Policía Nacional Civil del Decreto 11-97 del Congreso de la República.

Asimismo, está regida por los siguientes reglamentos:

Reglamento disciplinario PNC

Reglamento de organización PNC

Reglamento de provisión de destinos PNC

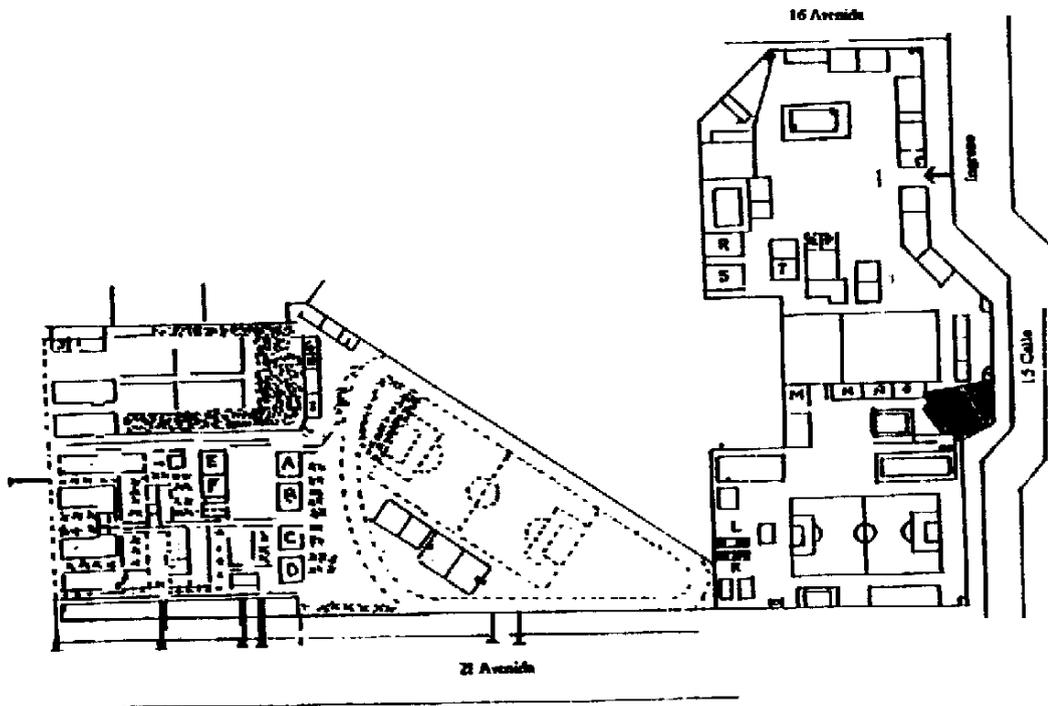
Reglamento de régimen educativo PNC.

SECCIÓN III

INFORMACIÓN ADICIONAL

1. Plano de localización planta física
Academia de la Policía Nacional Civil.
2. Estado de fuerza.

PLANO DE LA ACADEMIA DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL



**2. ESTADO DE FUERZA DE LOS ALUMNOS DE RECICLAJE Y
ASPIRANTES A AGENTES DE LA ACADEMIA DE LA POLICÍA
NACIONAL CIVIL**

Oficiales subalternos de reciclaje:	82
Inspectores de reciclaje:	55
Agentes de reciclaje:	462
Unidad femenina de reciclaje:	41
Seguridad de funcionarios:	87
Aspirantes a agentes:	1,178
Aspirantes a agentes unidad femenina:	<u>82</u>
Total general	1,987

SECCIÓN IV

1. **Glosario.**
2. **Símbolos de Grados Jerárquicos.**
3. **Guía para el Manual de Inducción.**
4. **Técnicas de Enseñanza.**
5. **Dinámicas de Grupo.**
6. **Motivación: El Éxito en el Trabajo.**
7. **Boleta de Evaluación.**

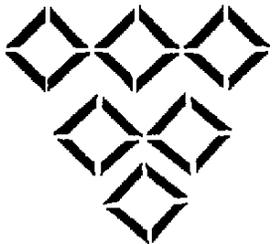
1. GLOSARIO

Acial:	chicote, piel de animal trenzado utilizado para causar ruido y asustar a animales y personas. En época colonial se utilizaba como arma de defensa.
Aludir:	referirse a una persona o cosa, sin nombrarla.
Ámbito:	contorno o perímetro de un espacio o lugar.
Coadyuvar:	contribuir, asistir o ayudar a la consecución de alguna cosa.
Corresponder:	pagar con igualdad, relativa o proporcionalmente, afectos, beneficios o agasajos.
Destinos:	lugar a donde va dirigido un envío, viajero, etc.
Disciplinas:	conjunto de reglas para mantener el orden y la subordinación.
Ejecutando:	poner en acción una cosa.
Enseres:	muebles, utensilios, instrumentos, etc. Necesarios para algún fin.
Flagrante:	que se ejecuta actualmente. En el mismo instante de delinquir.
Infracción:	quebramiento de una ley, tratado, o de una norma moral, lógica o doctrinal.
Jerárquica:	categoría. Orden o grado de otras personas y cosas.
Inspeccionar:	examinar, reconocer atentamente una cosa.

Jurídico:	que atañe al derecho o se ajusta a él.
Jurisdicción:	territorio en que un juez ejerce sus facultades de tal.
Profesionalización:	poner en práctica los conocimientos, ideas, etc. Propias de una profesión.
Punible:	que merece castigo.
Régimen:	modo de gobernarse. Constituciones, reglamentos o prácticas de un gobierno en general o de una de sus dependencias.
Remunerar:	recompensar, premiar, galardonar a uno por alguna cosa.
Requerir:	necesitar, precisar algo.
Sanción:	pena que la ley establece para el que la incumple o la infringe.
Ulteriores:	que se dice, sucede o ejecuta después de otra cosa.



**ESCALA JERARQUICA
DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL**



COMISARIO GENERAL DE POLICIA

COMISARIO DE POLICIA

SUB-COMISARIO DE POLICIA



OFICIAL PRIMERO DE POLICIA

OFICIAL SEGUNDO DE POLICIA

OFICIAL TERCERO DE POLICIA



INSPECTOR DE POLICIA

SUB-INSPECTOR DE POLICIA

AGENTE DE POLICIA

3. GUÍA PARA EL MANUAL DE INDUCCIÓN

PRESENTACIÓN

La presente guía nace de la inquietud de aportar a la Policía Nacional Civil una sistematización del proceso de inducción, el cual hasta la fecha se ha desarrollado en forma empírica y desorganizada; situación que no permite alcanzar, en el menor tiempo posible, la adaptación e identificación de los candidatos a agentes a la organización.

Nuestro deseo es participar y colaborar desde nuestra profesión como Psicólogos, con el fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

Esta es una guía que le permitirá conducir efectivamente el proceso de inducción. Recuerde que su actitud positiva es de suma importancia para el éxito de la misión. Recuerde que el proceso de inducción significa proporcionar la información básica sobre la institución, a los aspirantes a agentes, misma que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores.

1. El manual de inducción debe ser conocido ampliamente por los monitores.

Los monitores han de ser preferiblemente profesionales de la Psicología o de la Educación. Si por alguna razón no se contara con profesionales calificados, deberá capacitarse a maestros de Educación Primaria o Media para desarrollar el programa.

2. Los objetivos propuestos para cada unidad deben ser observados y conducidos con asertividad.
3. Las actividades, metodología y evaluación deben de mantener una continua relación.

- **DIRIGIDO A aspirantes a agentes de seguridad**
Escolaridad: **Primaria**

- **Tiempo total: 7 horas**
Teoría: **4 horas**
Práctica: **3 horas**

- **Sede: Edificio Academia Policta Nacional Civil**

- **Metodología: Expositiva, Dinámica, Participativa.**

- **Recursos: Naturales y otros.**

- **Evaluación de entrada, en proceso y al final: oral - escrita.**

PROPÓSITOS:

En ninguna parte del mundo se concibe hoy un estado moderno sin una policía eficaz, que proteja la vida, la integridad física, la seguridad pública, todo ello en el marco del más absoluto respeto a la ley y a los derechos humanos. Con esta vocación nace en Guatemala la Policía Nacional Civil, creada por el Decreto 11-97 del Congreso de la República.

La importancia de este trabajo radica en la contribución que proveerá a que el trabajador se integre lo más pronto posible a la organización; despertando en él interés por contribuir a la realización de las funciones asignadas; se sienta parte integrante y necesaria la institución, logrando con ello la satisfacción personal en el trabajo y, por ende, en cada una de sus esferas.

Las anteriores razones para elaborar un manual de inducción muestran su importancia para la institución policial, más aún, si tenemos en cuenta la automatización y la tecnología que han intensificado poco a poco la necesidad que el nuevo empleado pertenezca a un programa de inducción específico.

Este programa de inducción, desde el punto de vista social, contribuye con la adaptación, identificación y capacitación de los aspirantes a agentes; los cuales serán más eficientes en sus labores; en tanto mejor hayan asimilado el proceso de inducción, ésto influirá decididamente en el combate a la delincuencia, lo cual es hoy en día un tema de prioridad nacional, debido a los índices de criminalidad que se reportan a diario.

OBJETIVOS GENERALES:

1. Asegurar la rápida adaptación del nuevo empleado, a la organización, propiciando su bienestar y seguridad laboral; procurando con ello el ambiente adecuado y que provea la identificación positiva y la satisfacción personal.

2. Proporcionar al aspirante a agente la información necesaria que permita conocer la organización y las actividades que dentro del proceso de trabajo se desarrolla.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Al finalizar el proceso de inducción los aspirantes deberán haber disminuido sus niveles de ansiedad.
2. Recorrido e identificado las instalaciones de la Academia.
3. Explicado la organización de la Academia.
4. Explicado las condiciones, formas de contratación y prestaciones laborales.
5. Definido el régimen:
 - Disciplinario
 - De organización
 - De provisión y
 - De destinos de personal.
6. Narrado la historia de la Policía Nacional Civil.

7. Descrito el régimen legal de la Policía Nacional Civil.

**UNIDADES BÁSICAS PROCESO DE INDUCCIÓN A LA ACADEMIA DE LA
POLICÍA NACIONAL CIVIL**

SECCIÓN I

1. **Reseña histórica de la Policía Nacional Civil.**
2. **Régimen Legal, Naturaleza, Fines, Objetivos y Gobierno de la Policía Nacional Civil.**
3. **Estructura Orgánica..**
4. **Organigrama.**
5. **Explicación del Organigrama.**

SECCIÓN II

1. **Condiciones de contratación.**
2. **Formas de contratación.**
3. **Prestaciones.**

4. Relaciones internas de trabajo.**SECCIÓN III****1. Plano de localización planta física Academia de la Policía Nacional Civil.****2. Estado de Fuerza.****SECCIÓN IV****1. Glosario.****2. Símbolos de Grados Jerárquicos.****3. Guía para el Manual de Inducción.****4. Técnicas de Enseñanza.****5. Dinámicas de Grupo.****6. Motivación.****7. Boleta de Evaluación.**

PROGRAMA ANALÍTICO		INDUCCIÓN DE PERSONAL			
UNIDAD	CONTENIDO	HORAS	PRÁCTICA	HORAS	TOTAL HORAS
Presentación	Mensaje de bienvenida		Desensibilización	0.05	
	A. Reseña Histórica: Policía en la Antigua Grecia		Rompimiento de hielo o creación de "Rapport"	0.20	
	Policía en Egipto				
	Policía en Guatemala				
	Policía Nacional Civil	0.35			1
	B. Régimen Legal		Discusión		
	Naturaleza, Fines, Objetivos y Gobierno de la Policía Nacional Civil		Casística	0.30	
	C. Estructura Orgánica				
	Dirección	0.30	Demostración física de las instalaciones de la Academia de la PNC		1
	Oficina de Mando				
	Secretaría Dirección				
	Asesoría Jurídica				
	Contabilidad y Finanzas				
	Subdirección de Estudios				

PROGRAMA ANALÍTICO		INDUCCIÓN DE PERSONAL			
UNIDAD	CONTENIDO	HORAS	PRÁCTICA	HORAS	TOTAL HORAS
	Subdirección Adminis- trativa y Seguridad Secretaría de Estudios Áreas Didácticas Agrupación de Unida- des Orgánicas Apoyo a la Enseñanza Área Administrativa Área de Seguridad Baños Estaciones Cocina Comedor Polígono de Tiro Biblioteca Clinica Médica Gabinete Psicológico Piscina Bodega Sección Audiovisua- les Junta Evaluadora				

PROGRAMA ANALÍTICO		INDUCCIÓN DE PERSONAL			
UNIDAD	CONTENIDO	HORAS	PRÁCTICA	HORAS	TOTAL HORAS
La Actitud frente a la Vida y el Trabajo Evaluación	Relaciones Internas de Trabajo				
	La actitud y el éxito en el trabajo	0.30	Dinámica de autoanálisis	0.30	1
	Evaluación del Curso		Llenado de boleta de evaluación	0.15	
	Evaluación de los Expositores				
	Evaluación de Material Escrito				
	Evaluación del Local	0.15		0.30	

4. TÉCNICAS DE ENSEÑANZA

Se sugiere que el facilitador utilice las siguientes técnicas de enseñanza para llevar a cabo el proceso de inducción:

4.1. Técnica expositiva

La cual consiste en exposición oral por parte del facilitador, del asunto de la clase. Esta exposición requiere de una buena motivación para atraer la atención de los participantes.

La exposición debe constar de las siguientes partes:

- 4.1.1. Presentación del asunto
- 4.1.2. Desarrollo en partes lógicas
- 4.1.3. Síntesis de lo expuesto
- 4.1.4. Inferencia de conclusiones o formulación de críticas cuando fuere necesario.

4.2. Técnica exegetica

La técnica exegetica consiste en la lectura comentada de textos relacionados con el asunto de estudios.

El itinerario posible de la técnica exegetica puede ser que:

- 4.2.1. El facilitador realza la importancia del texto.
- 4.2.2. Se puede indicar un trozo significativo para que cada alumno estudie, analice e interprete.
- 4.2.3. Se explican las palabras, frases o trozos dudosos.
- 4.2.4. Se interpreta el texto.
- 4.2.5. Se dan a conocer las fuentes que hayan influido sobre el autor.

4.3. Técnica cronológica

Consiste en presentar o desenvolver los hechos en el orden y la secuencia de su aparición en el tiempo. Esta técnica puede ser progresiva o regresiva. Esta técnica bien empleada, puede conducir al participante a la noción de evolución en todos los hechos, acontecimientos o fenómenos sobre los cuales el "presente se asienta en el pasado y el futuro en el presente".

4.4. Técnica del interrogatorio

El interrogatorio permite conocer al participante y resaltar sus aspectos positivos que, una vez estimulados y fortalecidos, puedan llegar a anular los negativos.

Esta técnica adquiere el aspecto de diálogo, de conversación y que va llevando al facilitador a un mejor conocimiento del participante.

5. DINÁMICAS DE GRUPO

Para disminuir los niveles de ansiedad y mejorar la comunicación se recomienda al monitor hacer uso de las siguientes dinámicas de grupo:

5.1. Nombre: el barco

5.1.1 Material: ninguno

5.1.2 Tiempo requerido: 20 minutos

5.1.3 Número de participantes: de 20 a 25

5.1.4 Objetivo: romper el hielo entre participantes y facilitador.

5.1.5 Desarrollo: se pide a los participantes que formen un círculo

INSTRUCCIONES:

Se le indica a los participantes:

1) Vamos a realizar un juego de imaginación, en el cual vamos a creer que todo lo que yo cuente es verdad y lo vamos a realizar.

2) Vamos a hacer un viaje en barco:

- ya tenemos pasaporte
- visa para todos los puertos que vamos a llegar
- tenemos dinero
- sólo nos falta hacer nuestro equipaje
- vamos a doblar nuestra ropa y a meterla en la maleta (hacer ademanes)
- no se olviden de llevar (calzoneta, bronceador, cepillo de dientes, etc.)
- cerremos la maleta (hacer ademanes)
- y con esta maleta en la mano nos vamos a imaginar que vamos caminando del puerto hacia el barco
- subamos las gradas con mucho cuidado para no caer
- nos acaban de indicar que este es nuestro camarote y vamos a poner esta maleta lo más alto que podamos para que no estorbe
- ahora dando vueltas en sentido contrario imaginémonos que el barco ya va navegando
- sentimos la brisa del mar, el calorcito del sol pero de repente el tiempo cambia, ya no hay brisa suave y deliciosa si no que empieza a llover, el viento sopla, las olas se hacen cada vez más grandes y de repente el barco choca
- ahora tenemos necesidad de buscar balsas para poder salvarnos, sólo que esas balsas van a tener dos condiciones: una de ellas es que sólo se puede ir el número de personas que yo indique; y la otra que tienen que ir abrazados porque sino se hunden y se ahogan
- en esta balsa caben dos personas y así sucesivamente. las personas que sobren se van sentando, así como los grupos que tengan más personas de las indicadas también se sientan porque se ahogaron.

5.2. Nombre: comunicación no verbal

- 5.2.1 Material: cintas de papel conteniendo actividades a realizar (montar bicicleta, atravesar un río, etc.)
- 5.2.2 Tiempo requerido: 30 minutos
- 5.2.3 Número participantes: 20 a 25
- 5.2.4 Objetivo: reintegrar el grupo de trabajo
- 5.2.5 Desarrollo: se sienta a los participantes en círculo, se le entrega a cada participante las cintas de papel, conteniendo las actividades a realizar.

INSTRUCCIONES:

Cada uno va a leer sus cintas de papel, tratando de evitar que los compañeros de los lados puedan leer lo que en ella dice.

Luego empezando por la derecha pasarán al centro cada participante a desarrollar las actividades que se describen en las cintas de papel, ésto se hace sin hablar. El resto del grupo tratará que adivinar la actividad.

- 5.3. Nombre: de regreso a casa
- 5.3.1 Material: letreros de papel conteniendo, en una, nombres de animales y en otro el nombre de sus crías
- 5.3.2 Tiempo requerido: 30 minutos
- 5.3.3 Número de participantes: 20 a 25 personas
- 5.3.4 Objetivo: reconocimiento de actitudes
- 5.3.5 Desarrollo: se le entrega a cada participante un letrero con el nombre de un animal o de la cría y se les pide que tomen la actitud representando al animal que les ha tocado.

Cada participante debe buscar a su pareja o a su cría y reunirse. Deben reconocerse por medio del sonido o la actitud del animal.

6. LA ACTITUD Y EL ÉXITO EN EL TRABAJO

Tanto en el trabajo como en la vida personal, la actitud es lo que marca la diferencia. Construir y mantener buenas relaciones con los

superiores y compañeros de trabajo es la clave del éxito en cualquier organización. Nada contribuye más a este proceso que una actitud positiva.

Una actitud positiva extenderá su círculo de amigos. Cuando se es positivo transmite señales amistosas. Los clientes, compañeros y superiores están más abiertos a usted. Lo que Will Rogers dijo respecto a que "un extraño es un amigo que aún tengo que conocer", no es más que una actitud. Usted expresa su actitud antes de decir una palabra. Lo muestra en la forma en que se levanta, camina y habla. Si usted es alegre y optimista, su actitud será como un imán; no sólo atraerá a otras personas, sino que serán más amistosas con usted debido a que perciben desde antes que a usted le agradan.

Flora es una enfermera titulada bien capacitada y aún más es una persona "terapéutica" para los que la rodean. Sus compañeros y pacientes se sienten mejor cuando ella está cerca de ellos. Su actitud reconfortante y afectuosa ayuda a quienes la rodean a relajarse y a sentirse mejor con ellos mismos.

Liz, la amiga de Flora, es más reservada. No puede hacer relaciones tan fácil o rápidamente. Pero Liz tiene varias buenas amistades de mucho tiempo porque sabe cómo conservarlas mejor. Liz siempre tiene tiempo para otras personas que están "deprimidas", con su actitud protectora es siempre "una amiga en la adversidad".

Jay posee la extraña habilidad de atraer a clientes nuevos y compañeros, así como la de conservar antiguos. Como resultado, ha transformado su habilidad en las relaciones humanas en una carrera muy exitosa. Cuando le pidieron hacer un comentario sobre su aptitud, dijo: "las buenas relaciones humanas son la clave del éxito y las buenas relaciones humanas son un 90% de actitud".

Algunos individuos menosprecian la importancia de hacer y conservar buenas relaciones humanas. Dan tanta importancia a las habilidades técnicas, que ignoran las cuestiones humanas. Por consiguiente, les es

difícil entender por qué otras personas ven con poco entusiasmo el trabajo que ellos realizan aún cuando sea técnicamente correcto.

En el mundo del trabajo es de especial importancia aprender a separar las relaciones de las características personales. Una relación se basa en el sentimiento psicológico entre dos personas, debido a que esto no puede verse o tocarse, algunas personas piensan tan sólo en las características personales, *ignoran la relación en sí*.

Como resultado, las personas con frecuencia pierden su objetividad. En lugar de hacer algo para mejorar una relación de negocios, se toman quisquillosos con respecto a la personalidad de otra persona, lo cual desarrolla el conflicto. Quienes pueden tratar con el propósito de la relación, están más aptos para aceptar las diferencias que se tienen con otra personalidad. Al concentrarse en los requerimientos del trabajo se pueden vencer barreras, lo que a su vez hará posible una mejor aceptación de los compañeros.

Algunas personas preferirían hacer relaciones nuevas en lugar de enmendar las antiguas. En el trabajo esto significa crear bandos dentro de un equipo, o cambiar de empleo con frecuencia. Quienes quieren obtener más de su profesión reconocen la importancia de conservar relaciones positivas. Cuando se necesita un trabajo de reparación, los empleados inteligentes se apresuran a poner las cosas en orden. Lo hacen si son responsables del problema o no. Su actitud es que las relaciones son más importantes que el incidente que causó el daño. Las relaciones laborales, como otras, son frágiles y requieren cuidado constante; una vez desatendidas, es muy difícil volverlas a su anterior estado saludable.

El éxito profesional depende, junto con las buenas habilidades laborales, de la calidad de las relaciones de trabajo. Un primer paso importante es el desarrollo de una buena actitud, si usted no busca lo mejor en sus compañeros, será menos apto para encontrarlos. En consecuencia, no se convertirá en el tipo de jugador que la institución espera en su equipo. Su productividad personal puede permanecer alta pero no estará contribuyendo tanto como pudiera para la productividad de su organización.

El conocido dicho de que "ningún hombre puede estar solo", es muy cierta. Todos necesitamos a otras personas; esto ocurre especialmente en el trabajo; quienes construyen una cadena fuerte de colaboradores crean su propio programa de refuerzo de actitud. Es difícil permanecer positivo sin el contacto diario con la gente, los compañeros de trabajo, los amigos personales y los miembros de la familia, le pueden dar a su actitud la perspectiva, el enfoque y la motivación para permanecer positivo. Con frecuencia es posible cambiar un día que comienza mal a otro que sea alegre, simplemente porque un compañero de trabajo está de buen humor. Las actitudes en verdad son contagiosas.

Ser positivo en el trabajo le proporciona un doble dividendo: primero, le ayuda a crear buenas relaciones humanas que le llevarán no sólo a tener amigos nuevos, sino también a tener éxito profesional; segundo, cualquier relación valiosa que usted construya, será un refuerzo para sus necesidades de actitud existentes.

RESUMEN

1. El éxito profesional depende tanto de las habilidades laborales como de las actitudes para las relaciones humanas. Para construir buenas relaciones humanas se debe empezar con una actitud positiva.
2. Quienes entiendan la importancia de las buenas relaciones humanas y están dispuestos a realizar mejoras cuando sea necesario, tiene una ventaja profesional.
3. Cuando una persona tiene éxito al construir y mantener relaciones de trabajo positivas, crea un sistema de apoyo humano que ayudará a que esa persona mantenga su actitud positiva.

BOLETA DE EVALUACIÓN

Por favor, señale con una "X" en el espacio correspondiente a la escala, el nivel que según su opinión, alcanzó esta actividad en sus diferentes aspectos.

1. DE LA ACTIVIDAD

	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
1.1 En genl. la actividad fue...				
1.2 Interés despertado...				
1.3 Amplitud de los temas tratados.				
1.4 Nivel de comprensión alcanzado.				
1.5 Adecuación entre actividades realizadas y temas tratados.				
1.6 Utilidad futura de los contenidos desarrollados.				

1.7 Comentarios acerca de la actividad.

2. DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS RECURSOS

	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
2.1 Orientación e información previas a la actividad.				
2.2 Local en que se realizo la actividad.				
2.3 Servicios al participante.				
2.4 Documentos de apoyo utilizados.				
2.5 Recursos audiovisuales.				

2.6 Comentarios acerca de la organización.

3. DE LOS DOCENTES-INSTRUCTORES.

	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
3.1 Capacidad para infundir confianza.				
3.2 Claridad en la exposición de los temas.				
3.3 Habilidad en el uso de ejemplos.				
3.4 Vocabulario y expresión.				
3.5 Amenidad en la conducción.				
3.6 Conocimientos en los temas laborados.				
3.7 Claridad y capacidad para resolver dudas.				

3.8 Comentarios acerca de los docentes-instructores.

4. SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES GENERALES:

CAPÍTULO III

1. CONCLUSIONES

- 1.1. Los programas de inducción de personal, son instrumentos técnicos eficaces que permiten brindar al trabajador, una rápida integración a la empresa y, por consiguiente, la organización disminuye en gran medida el riesgo de deserción de personal seleccionado.
- 1.2. Un programa de inducción, orientado correctamente, brinda al trabajador de nuevo ingreso, seguridad y beneplácito de prestar sus servicios a la institución.
- 1.3. Le facilita conocer su desenvolvimiento y por lo tanto, le permite adaptarse rápidamente a los requerimientos que se le formulan.
- 1.4. La inducción de personal debe aplicarse en forma gradual, con el objeto de alcanzar el propósito deseado. Es preciso que el trabajador asimile positivamente la información que se le brinda, ya que de no ser así, se crearía en él confusión y desorientación, lo cual redundaría en un bajo aprovechamiento de los beneficios que puede otorgarle el mismo.
- 1.5. Es necesario hacer sentir al trabajador, que él, como miembro integrante, es un ente importante en la realización de los objetivos que persigue la institución, motivación que lo estimulará a prestar su decidida colaboración en los procesos de trabajo.
- 1.6. El uso apropiado de un programa de inducción, contribuye en gran medida a crear una buena imagen de la institución, tanto a nivel interno como externo.
- 1.7. El plan de inducción debe cubrir los diferentes niveles administrativos, toda vez, que el conjunto de trabajadores, no importando su ubicación jerárquica dentro del contexto organizacional, contribuyen en una forma u otra alcanzar los objetivos fijados.

- 1.8 Es necesario que el programa de inducción se administre por una sola unidad, con el fin de evitar duplicidad de esfuerzos, ya que en esta forma pueden definirse con claridad la clase de programas que se necesitan introducir; y, conocer con seguridad que miembros de la organización necesitan con prioridad de este beneficio.

2. RECOMENDACIONES:

Como resultado de la investigación elaborada en la Academia de la Policía Nacional Civil y con el ánimo de contribuir positivamente a la formación de los aspirantes a agente, se proponen las siguientes recomendaciones:

- 2.1 Se debe crear el Departamento de Recursos Humanos para que éste administre científicamente el proceso de dotación de personal.
- 2.2 La inducción a aspirante a agente debe ser entendida y trabajada como parte de un proceso integral no como algo aislada.
- 2.3 El programa de inducción del recurso humano necesita contar con personal calificado, es decir, psicólogos con experiencia en el área.
- 2.4 En caso de no contarse con personal calificado, para desarrollar el programa de inducción, se deberá capacitar a Maestros de Educación Primaria o Media.

BIBLIOGRAFÍA

1. Laurence Siegel/Lane M. Irving. **"PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES INDUSTRIALES"** 4a. Edición. Editorial C.E.C.S.A., México 1983
2. Grados Espinoza, Jaime A. **"INDUCCIÓN, RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN"** Editorial El Manual Moderno, México 1988
3. Dessler, Gary. **"ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL"** 4a. Edición, Editorial McGraw Hill, México 1991
4. Blun, Milton L./Aylos James C. **"PSICOLOGÍA INDUSTRIAL, FUNDAMENTOS SOCIALES"** Editorial Trillas, México 1987
5. Schult, Duawe. **"PSICOLOGÍA INDUSTRIAL"** 3a. Edición, Editorial McGraw Hill, México 1991
6. Sherman Jr., Arthur/Bohlander George W. **"ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS"** Trad. Ma. Teresa Carter Bartlett, Editorial Iberoamérica S.A. de C.V., México 1994
7. Fayol, Henry/Frederick Winslow Taylor. **"ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y GENERAL"** 14a Edición, Editora El Ateneo, Buenos Aires, Argentina 1987
8. Reyes Ponce, Agustín. **"ADMINISTRACIÓN PERSONAL Y RELACIONES HUMANAS"** Editorial Limusa, México 1986
9. French Wenden L. **"ADMINISTRACIÓN RECURSOS HUMANOS"** Editorial Ciencia y Técnica, México 1987
10. Tamayo y Tamayo, Mario. **"EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, FUNDAMENTOS DE**

INVESTIGACIÓN, MANUAL DE EVALUACIÓN DE PROYECTO
2a. Edición. Editorial Limusa, México 1987

11. Werther Jr., William B. **"ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL"**
Editorial Limusa, México 1987
12. Silva Lemus, Luz María. **"PERFIL DEL OFICIAL DE POLICÍA"**
Tesis Escuela de Ciencias Psicológicas USAC, Guatemala 1988
13. **"HISTORIA DE LA POLICÍA NACIONAL"** Talleres de la Policía
Nacional, Guatemala, 1981
14. Novales Aguirre, Alfonso/Colegio de Abogados y Notarios de
Guatemala. **"ACUERDOS DE PAZ 96-98"** Unesco, Guatemala 1996
15. Pérez Aguilera, Héctor Hugo. **"LO QUE DEBE Y NO DEBE
HACER LA POLICÍA NACIONAL"** Ministerio Público de la
República de Guatemala, con el apoyo de la Comunidad Europea 1997

ÍNDICE

CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	1
1. Marco Teórico	
1.1. Antecedentes	4
1.2. Administración de Recursos Humanos	7
1.3. Dotación de Personal	8
1.4. Planeación de Recursos Humanos	9
1.5. Clasificación de Puestos	10
1.6. Reclutamiento	11
1.7. Selección	12
1.8. Desarrollo Integral	13
1.9. Inducción	15
1.9.1. Beneficios de la Inducción	18
1.9.2. Técnicas de Inducción	18
1.9.3. Manejo de la Inducción	19
CAPÍTULO II	
Manual de Inducción	20
Sección I	
1. Reseña Histórica de la Policía Nacional Civil	22
2. Régimen Legal	23
3. Estructura Orgánica	26
4. Organigrama	28
5. Explicación del Organigrama	29
Sección II	
1. Condiciones de Contratación	38
2. Formas de Contratación	39
3. Prestaciones	39
4. Relaciones Internas de Trabajo	41

Sección III

- | | |
|--------------------------|----|
| 1. Plano de Localización | 43 |
| 2. Estado de Fuerza | 44 |

Sección IV

- | | |
|-------------------------------------|----|
| 1. Glosario | 46 |
| 2. Símbolos de Grados Jerárquicos | 48 |
| 3. Guía para el Manual de Inducción | 49 |
| 4. Técnicas de Enseñanza | 62 |
| 5. Dinámicas de Grupo | 63 |
| 6. Motivación | 65 |
| 7. Boleta de Evaluación | 69 |

CAPÍTULO III

- | | |
|--------------------|----|
| 1. Conclusiones | 72 |
| 2. Recomendaciones | 73 |
| 3. Bibliografía | 74 |

ÍNDICE

76