

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“RESIGNIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE AUTORIDAD EN LOS SUJETOS  
QUE EJERCEN FUERZA DE CONTROL SOCIAL (DE LOS/LAS AGENTES DE  
LA POLICÍA NACIONAL CÍVIL DE GUATEMALA)”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**ARLENE ROSSANA DE JESUS RODRIGUEZ MEJIA**

**SILVIA DEL CARMEN CARRILLO MARTINEZ DE IRIARTE**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE**

**PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADAS**

**GUATEMALA, MAYO DE 2012**

**MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA  
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL**

**ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg. 014-2012  
DIR. 1,276-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación del Proyecto  
Extraordinario de Graduación

29 de mayo de 2012

**Estudiantes**

**Arlene Rossana de Jesus Rodriguez Mejia**  
**Silvia del Carmen Carrillo Martinez de Iriarte**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

**Estudiantes:**

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DOCE (1,268-2012)**, que literalmente dice:

**“UN MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación del Proyecto Extraordinario de Graduación, titulado: **“RESIGNIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE AUTORIDAD EN LOS SUJETOS QUE EJERCEN FUERZA DE CONTROL SOCIAL (DE LOS/LAS AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL DE GUATEMALA”**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Arlene Rossana de Jesus Rodriguez Mejia**  
**Silvia del Carmen Carrillo Martinez de Iriarte**

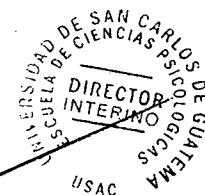
**CARNÉ No. 80-15639**  
**CARNÉ No. 84-13502**

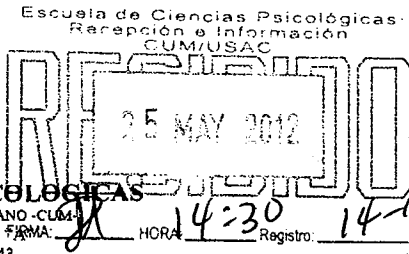
El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciada Sandra Alvarez Castillo y revisado por Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAR A TODOS”**

**Doctor César Augusto Lambour Lizama**  
**DIRECTOR INTERINO**





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio 7ª MA

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usaopsic@usac.edu.gt

CIEPs 553-2012  
REG: 014-2012  
REG: 013-2012

**INFORME FINAL**

Guatemala, 23 de mayo 2012

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACIÓN** titulado:

**“RESIGNIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE AUTORIDAD EN LOS SUJETOS QUE EJERCEN FUERZA DE CONTROL SOCIAL (DE LOS/LAS AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL DE GUATEMALA.”**


ESTUDIANTE:  
**Arlene Rossana de Jesus Rodriguez Mejia**  
**Silvia del Carmen Carrillo Martinez de Iriarte**

CARNE No.  
**80-15639**  
**84-13502**

CARRERA: **Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 22 de mayo 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 22 de mayo 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciado Marco Antonio García Enríquez**  
**COORDINADOR**



**Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”**



CIEPs: 555-2012  
REG: 014-2012  
REG 013-2012

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usaopsic@usac.edu.gt

Guatemala, 23 de mayo 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,**  
**Centro de Investigaciones en Psicología**  
**-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Licenciado García:**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACIÓN** titulado:

**"RESIGNIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE AUTORIDAD EN LOS SUJETOS QUE EJERCEN FUERZA DE CONTROL SOCIAL (DE LOS/LAS AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL DE GUATEMALA)."**

**ESTUDIANTE:**  
**Arlene Rossana de Jesus Rodriguez Mejia**  
**Silvia del Carmen Carrillo Martinez de Iriarte**

**CARNE NO.**  
**80-15639**  
**84-13502**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 15 de mayo 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera**  
**DOCENTE REVISOR**



Arelis./archivo

Guatemala 24 de Abril del 2012

Lic. Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones  
Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”  
CUM

Estimado Licenciado García:


Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado “**RESIGNIFICACION DEL CONTEXTO DE AUTORIDAD EN LOS SUJETOS QUE EJERCEN FUERZA DE CONTROL SOCIAL**” (de los/las Agentes de la Policía Nacional Civil de Guatemala) realizado por los estudiantes Arlene Rossana de Jesús Rodríguez Mejía Carné 8015639 , Silvia del Carmen Carrillo Martínez Carné 8413502 , Fernando Bernavé Aguilar Castillo Carné 8911566 y Odilia Elías Toño Carné 199921871.

El trabajo fue realizado a partir del 03 de Febrero al 25 de Abril del 2012.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

  
**Sandra Alvarez Castillo**  
Licenciada en Psicología  
Colegiado No. 6161

Asesor de Contenido



**ACADEMIA POLICIA NACIONAL CIVIL  
DR. CARLOS VINICIO GOMEZ RUIZ  
GUATEMALA, C.A.**

**OFICIO No. 315-2012 FOLIO 1**  
Ref. Sría. /DAPNC-CSS/bra  
Guatemala 02 de mayo de 2012.

**Lic. Marco Antonio García Enríquez**  
**Coordinador Centro de Investigaciones**  
**Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez"**  
**CUM**

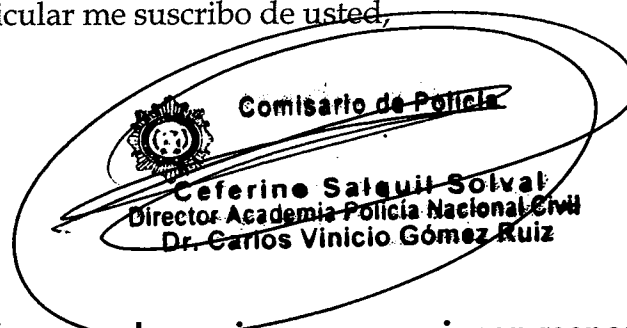
De manera atenta me dijo a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que los estudiantes:

Arlene Rossana De Jesús Rodríguez Mejía	Carné 8015639
Silvia Del Carmen Carrillo Martínez	Carné 8413502
Fernando Bernavé Aguilar Castillo	Carné 8911566
Odilia Elías Toño	Carné 199921871

Realizaron en esta Institución 4 entrevistas a Oficiales y un taller participativo con 16 Agentes de las distintas unidades especializadas, como parte del trabajo de investigación titulado **"RESIGNIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE AUTORIDAD EN LOS SUJETOS QUE EJERCEN FUERZA DE CONTROL SOCIAL"** (DE LOS/LAS AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL DE GUATEMALA), durante los días 20 y 22 de marzo de 2012 en horario de 08:00 a 16:00 horas.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular me suscribo de usted,

  
**Comisario de Policía**  
**Ceferino Salguí Solval**  
**Director Academia Policia Nacional Civil**  
**Dr. Carlos Vinicio Gómez Ruiz**

**"Soy policía con valer y vivo para servir con responsabilidad"**



**PADRINOS**

**POR ARLENE ROSSANA DE JESUS RODRIGUEZ MEJIA**

**OSCAR JOSUÉ SAMAYOA HERRERA  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA  
COLEGIADO 4370**

**POR SILVIA DEL CARMEN CARRILLO MARTINEZ DE IRIARTE**

**LUIS FERNANDO IRIARTE GUEVARA  
MÉDICO Y CIRUJANO  
TRAUMATÓLOGO Y ORTOPEDISTA  
COLEGIADO 7862**



## **DEDICATORIAS**

**De: Arlene Rossana de Jesus Rodriguez Mejia.**

**A DIOS :**

**Por ser el mayor apoyo en momentos decisivos de mi vida**

**A mis Padres:**

**Cecilio de Jesús Rodríguez Cabrera y Berta Consuelo Mejía De Rodríguez  
Reconocimiento a sus múltiples esfuerzos**

**A mis Hijos:**

**María Andrea, Burdet Alejandro y Andrés Sebastián:  
Con especial amor y dedicación “El que persevera alcanza”**

**En especial:**

**Milton Estuardo Mo Mazariegos  
Su apoyo incondicional**

**A mi hermana: Aileen Maria y su familia, con cariño.**

**A Mi Policía Nacional Civil:**

**Reconocimiento a todas aquellas mujeres y hombres que han contribuido en mi formación profesional a lo largo de mi vida policial , gracias por el apoyo que en momentos críticos me dieron ánimo y esperanza de seguir adelante siendo la principal fuente de inspiración para la realización de este proyecto.**

**A mis amigos: Silvia, Odilia y Fernando;**

**por los momentos compartidos.**

## **DEDICATORIAS**

**De: Silvia del Carmen Carrillo Martinez de Iriarte**

**A: Dios y la Virgen María.**

**Fuentes de Sabiduría, Conocimiento y Fortaleza, de Amor y Ternura**

**A mi Esposo:**

**Luis Fernando Iriarte G.**

**Ejemplo de dedicación, entrega y pasión por su profesión, por su amor y apoyo incondicional.**

**A mis Hijas:**

**María Lourdes y Flor de María:**

**Gracias por su comprensión, estímulo y colaboración, sea una motivación para alcanzar sus propias metas buscando siempre la felicidad haciendo lo que les gusta.**

**A mis Padres:**

**José Oscar Carrillo y Margoth Martínez de Carrillo. Por todo su apoyo y Acompañamiento**

**A mis Hermanos: Mildred Anabella y Luis Fernando y toda mi familia, por su cariño y los buenos momentos.**

**En especial:**

**Al Sacerdote Salesiano José Luis Ruiz (Padre Pepe) por su motivación y sus oraciones.**

**A mis Amigas y Compañeras:**

**Ligia López Paiz, Petra de Lemus, y Celina de Mena.**

**Por su Interés y Apoyo.**

**A mis compañeros:**

**Arlene, Odilia y Fernando.**

**Porque juntos hicimos realidad un sueño, éxitos.**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
AL “PROGRAMA EXTRAORDINARIO DE ACTUALIZACIÓN E INCORPORACIÓN  
PROFESIONAL”**

GRACIAS POR SU ACOMPAÑAMIENTO Y APOYARNOS PARA ALCANZAR  
NUESTRA META

**A LA POLICIA NACIONAL CÍVIL DE GUATEMALA  
Y ACADEMIA DE POLICÍA NACIONAL CÍVIL  
“DR. CARLOS VINICIO GÓMEZ RUÍZ”**

A SUS AUTORIDADES, OFICIALES Y AGENTES,  
ESPERAMOS CON NUESTRO TRABAJO RETRIBUIR SU VALIOSA  
COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

**A**

SANDRA PATRICIA ÁLVAREZ CASTILLO  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
COLEGIADO 6161

POR LA ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN ESTE PROYECTO

**A LOS COORDINADORES DEL PROGRAMA  
LICENCIADOS**

OSCAR JOSUÉ SAMAYOA HERRERA  
ASTRID MONTENEGRO  
ROXANA PALMA  
EDGAR CAJAS

POR SUS APORTES Y TOTAL APOYO

## INDICE

<b>RESUMEN</b>	1
<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>CAPÍTULO I</b>	5
Monografía del Lugar	5
<b>CAPÍTULO II</b>	7
Planteamiento del Problema	7
Objetivos	11
<b>CAPÍTULO III</b>	12
Referente Teórico Conceptual	12
<b>CATEGORIAS</b>	
Autoridad	14
Poder	16
El Ejercicio de Poder	18
Subjetividad Social	19
Naturalización del Abuso	21
Control Social	22
Rol	24
Derechos Humanos	25
Referente Teórico Metodológico	27

<b>CAPÍTULO IV</b>	30
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	30
Autoridad	31
Poder	33
Subjetividad	35
Naturalización	36
Rol	38
Control Social	39
Derechos Humanos	40
Dignificación	41
Habilidades y Cualidades	42
Efectos del Ejercicio de la Autoridad	42
<b>CAPITULO V</b>	44
Conclusiones	44
Recomendaciones	46
Bibliografía	48
Anexos	49

## **RESUMEN**

### **RESIGNIFICACIÓN DEL CONTEXTO DE AUTORIDAD EN LOS SUJETOS QUE EJERCEN FUERZA DE CONTROL SOCIAL, de los/las agentes de la Policía Nacional Civil de Guatemala.**

Esta investigación de carácter cualitativo tiene como propósito indagar acerca de los factores intrínsecos y extrínsecos que inciden en los agentes de la Policía Nacional Civil con relación a la autoridad y su ejercicio. Es importante establecer que la institución tiene base legal para actuar socialmente por medio de las leyes que la amparan para ejercer control sobre los grupos sociales, sin olvidar que debe actuar en el marco del respeto a los derechos humanos, tanto individuales como colectivos.

El estudio se realizó en la Academia de la Policía Nacional Civil, ubicada en la 15 avenida 16-00 zona 6; de la ciudad capital de Guatemala, colinda al norte con la colonia Cipresales, zona 6; al sur, con la Subdirección General de Finanzas y Logística; al este, con la Subdirección de Análisis e Investigación Antinarcótica, y al oeste, con la 16 Av. ruta antigua a Chinautla.

La población objeto de análisis estuvo conformada por una muestra del grupo de oficiales y agentes operativos, hombres y mujeres, de las diferentes unidades especializadas: FEP (Fuerzas Especiales Policiales), DIPRONA (División de Protección a la Naturaleza) NÚCLEOS DE RESERVA (agentes de apoyo en las comisarías) y AGENTES OPERATIVOS con un periodo de servicio de 24 años, máximo, y dos, como mínimo, entre los 20 y 45 años de edad, procedentes en su mayoría del Altiplano y nororiente del país, egresados del nivel diversificado y universitario.

La importancia de este estudio surge de la necesidad de identificar las razones por las que una institución como la Policía Nacional Civil no alcanza a

proyectar en la sociedad sus logros en el combate a la delincuencia y por qué no goza de credibilidad, confianza y honorabilidad por parte de la ciudadanía.

Después de esta investigación podemos concluir que la mayor debilidad del ente encargado de garantizar la seguridad y estabilidad social es deficiencia en la preparación de sus elementos, insatisfacción de sus necesidades básicas, carencia de identidad y vocación para cumplir con el mandato que la Ley le confiere y ejercer su rol como autoridad.

La información se obtuvo utilizando la entrevista a profundidad y un taller participativo. Sus resultados fueron vaciados y analizados según las categorías establecidas (autoridad, poder, subjetividad, naturalización del abuso, control social, rol, habilidades y capacidades, derechos humanos y efectos del ejercicio).

Un análisis final permitió concluir en que el fortalecimiento del pénsun académico en términos de identidad, vocación, derechos humanos, relaciones humanas y la satisfacción de las necesidades primordiales de los agentes de la Policía Nacional Civil generaría su *resignificación*; es decir, “dar un nuevo significado al que previamente tenía.”

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación supone un acercamiento a la resignificación del contexto de autoridad de los sujetos que ejercen control social. La autoridad y su ejercicio en los grupos sociales, tema principal del siguiente estudio, no ha sido ajena al proceso de escrutinio y observancia por parte de la sociedad civil, por la forma en que se ha ejercido a través de la historia de Guatemala. Principalmente la usada durante el conflicto armado, cuando los aparatos estatales encargados de brindar seguridad abusaron del mandato otorgado por las leyes guatemaltecas.

La resignificación de la *autoridad* es un tema que no había sido tratado anteriormente, según las revisiones previas en torno a él, por lo que creímos importante y necesario identificar los elementos personales, materiales, morales y económicos que motivan a los agentes de la Policía Nacional Civil a cumplir o no lo establecido por nuestras leyes en esta materia.

Al intentar conceptualizar la *resignificación de autoridad* en nuestra propuesta, no resultó una tarea fácil dar significado nuevo a la función de poder y autoridad que ejerce actualmente la Policía Nacional Civil sobre los grupos sociales. A grandes rasgos y, a modo meramente ejemplar, el Art. 9 de la Ley de la Policía Nacional Civil establece que entre las funciones de sus agentes está proteger la vida, integridad física y seguridad de las personas y sus bienes, prevenir, investigar y combatir el delito, preservando el orden y la seguridad pública.

Pero hay aún mucho por hacer a fin de lograr que el agente cambie la visión subjetiva sobre el ejercicio de autoridad, debido a actitudes culturales históricas; ejemplo, aún se consagra un sistema policial no siempre consecuente con las responsabilidades, deberes, funciones y derechos que asisten a quienes ejercen la autoridad. La recopilación de datos, el análisis y discusión de los resultados se hizo mediante la entrevista a profundidad y un taller participativo, los cuales proporcionaron información que permitió enriquecer nuestras apreciaciones y compararlas con algunos teóricos de la Psicología Social, entre los que podemos



mencionar a Michael Foucault, Maritza Montero, Fernando González Rey, Max Weber y Paulo Freire, entre otros.

Como grupo concluimos en que toda institución que ejerce su función en beneficio de una sociedad adolece de una apreciación subjetiva (que viene históricamente dada), califica o descalifica su accionar dependiendo de la experiencia que de ella tiene el ciudadano.

Por último, pretendemos despertar el interés en otros investigadores para que continúen el proceso de *resignificación de una entidad* responsable de la seguridad ciudadana.

## **CAPÍTULO I**

### **MONOGRAFÍA DEL LUGAR**

En 1996, después de la firma de los Acuerdos de Paz, el Gobierno de la República de Guatemala se comprometió a garantizar la seguridad y estabilidad de la Nación. Después de 36 años de lucha interna, el país quedó sumido en un clima de inseguridad provocado por la delincuencia, tanto común como organizada, el narcotráfico y la cultura de violencia presente a la base del comportamiento del guatemalteco.

La necesidad de seguridad pública integral que ofreciera la reestructuración social, económica y política de la población dio origen a la fusión la antigua Policía Nacional y la Guardia de Hacienda para que surgiera la nueva Policía Nacional Civil (PNC), que tendría como finalidad garantizar la tranquilidad y la estabilidad de la nación, la protección de la vida, los bienes, así como el establecimiento del orden público.

La PNC implementa el desarrollo de programas para la formación de agentes, con un nuevo currículo, adecuado conforme al modelo policial, los Acuerdos de Paz, los derechos humanos y la normativa internacional, con métodos de aprendizaje que contribuyan a la realización de las competencias definidas para el nivel del curso básico de Agente de la Policía Nacional Civil.

La formación y enseñanza policiales están centralizadas en la ciudad capital de Guatemala, donde funciona la Academia de la Policía Nacional Civil, que se ubica en la 15 avenida 16-00 colonia Los Cipresales, zona 6.

Actualmente, la Academia cuenta con una plantilla de 1,543 alumnos, 28 oficiales alumnos y 53 alumnos que integran el segundo curso de especialidad de Inspectoría General conformados por subcomisarios, oficiales subalternos y de la escala básica, además del personal administrativo, policías e instructores policiales, así como personal docente.

Entre las unidades especializadas de la PNC se encuentran: Fuerzas Especiales Policiales (FEP), División de Protección a la Naturaleza (Diprona), Subdirección General de Análisis e Información Antinarcótica (SAIA), División de Seguridad Turística (Disetur), Inspectoría General, División de Investigación Criminal (Dinc), División de Desactivación de Explosivos (Didae); así mismo, el Núcleo de Reserva, en apoyo a las comisarías, y personal operativo, distribuido en todo el país.

Actualmente, el agente operativo de Policía Nacional Civil devenga un salario base de Q4,454.00, labora diez días consecutivos y descansa los cuatro siguientes, los cuales se suspenden en días festivos o en caso de emergencias. Cada agente goza del derecho al periodo vacacional que estipula la Ley.

En este trabajo tomamos una muestra cualitativa con oficiales y agentes operativos, mujeres y hombres, de las diferentes unidades especiales, quienes compartieron sus experiencias en nuestro estudio. Comprendidos entre los 22 y 45 años, procedentes del Altiplano, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Quiché, Totonicapán, San Marcos, Chimaltenango, nororiente del país, Jalapa, Jutiapa, Zacapa, San Juan Tecuaco y Cuilapa, en Santa Rosa.

Los entrevistados reportan entre 24 años máximo y 2 años mínimo de servicio. La preparación en la Academia es de 10 meses por promoción; egresados del nivel diversificado, entre maestros de educación primaria, peritos contadores, peritos en administración, bachilleres y dos estudiantes universitarios. El 98% de los elementos ingresó en la academia en busca de una oportunidad laboral y salarial; aunque el sueldo no lo considera equivalente con el alto riesgo asumido al ejercer su labor, pero satisface sus necesidades básicas, lo que le permite “salir adelante”.

Después de la capacitación y experiencia los estudiantes de la Academia policial logran identificarse con el trabajo y les agrada saber que cuando portan el uniforme de *Agentes* de la Policía Nacional Civil adquieren un estatus preferente dentro de la sociedad.

## CAPITULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A fin de conferir *resignificación* a los agentes de seguridad que pertenecen a las instituciones que ejercen autoridad y control social en Guatemala (fuerzas de seguridad), es necesario conocer los aspectos personales, materiales, morales y económicos que motivan a una persona a elegir ser miembro de la PNC, si se toma en cuenta que como tal, en general, no goza de simpatía, confianza ni aceptación de la población. Por ello advertimos que resulta complicado dotar de nueva significación (si vale la redundancia) a la función de poder y autoridad que ejerce un agente de la Policía Nacional Civil en la actualidad.

Según la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso,1978-1983), “La PNC es una institución ligada por décadas (1960-1983) a la represión, persecución, abusos y arbitrariedades en contra de aquellos “sospechosos” al margen del sistema impuesto por el Estado. Se sabe que la Policía Nacional formó parte de un engranaje que, junto a la G-2 (Policía Secreta), grupos paramilitares y agencias de Inteligencia integraron el aparato más represivo y terrorífico que ha existido en contra del pueblo de Guatemala, haciéndole vivir las “olas del terror”. Esto, justificado por la ideología anticomunista y la doctrina de Seguridad Nacional”.

El Ejército de Guatemala y la Policía Nacional conformaron el motejado como “gobierno paralelo”, crearon un estado de opresión, represión y exterminio. El apareamiento rutinario de cadáveres, los *Tribunales de Fuero Especial, Mano Blanca y Jaguar Justiciero*, propaganda anticomunista, escuadrones de la muerte, listas de condenados y sospechosos que fueron sometidos a tratos degradantes, torturas bajo la consigna de someter a la insurgencia, generó la propagación de la muerte y, por supuesto, el rechazo total de la población a la institución y a sus agentes. No fue sino hasta 1996, y antes de la firma de los Acuerdos de Paz, que se determinó la creación de una nueva institución policial civil bajo la dirección del

Ministerio de Gobernación, jerárquicamente estructurada, apolítica y de carácter multiétnico y pluricultural. Sin embargo, la PNC nace de la fusión de los dos antiguos cuerpos policiales, la Policía Nacional y la Guardia de Hacienda.

La nueva PNC tendría como función proteger la vida, velar por la integridad física y seguridad de las personas, sus bienes, libre ejercicio de sus derechos, libertades; prevenir, investigar y además combatir el delito, guardar el orden y la seguridad pública (Art. 9 de La Ley de la PNC), así como ejercer una transparente y pronta administración de la justicia. La organización de la Policía realiza tareas como combatir el narcotráfico y contrabando, vigilancia aduanal, registro y control de armas, información criminal, protección del patrimonio cultural y del medio ambiente, protección en las fronteras, tránsito y seguridad vial.

Pero la realidad de la PNC es otra. La política de seguridad pública no tiene continuidad. Cada gobierno implementa o experimenta nuevas ideas al respecto. Se genera el aplazamiento de acciones. La intromisión militar y la politización han debilitado la institucionalidad. Aún no se concibe una policía moderna. Se perciben deficiencias en la calidad académica y formativa en derechos humanos, debilitamiento de principios y valores corporativos, crisis de mando, corrupción evidente institucional, número insuficiente de agentes, elevados niveles de criminalidad así como deserción o depuración, además de bajas que se producen cada año, condiciones de hacinamiento.

Además de lo anterior, puesto que la mayoría de agentes procede de la provincia, se propicia desintegración familiar debido a la distancia, horarios y turnos de trabajo de los empleados de la institución policial, a veces inhumanos, retribución económica inadecuada, falta de estímulos y de oportunidades para hacer una carrera policial universitaria.

La PNC tiene una historia de deterioro interno y externo, abusos, represión, prepotencia, "terror", su imagen carece de proyección social y, aunque se han

hecho variados esfuerzos por su dignificación y reorientación, con el fin de mejorar la preparación de los nuevos agentes de la academia, en el pènsum de estudios se han implementado cursos sobre derechos humanos, ètica y moral policial, relaciones comunitarias, equidad de gènero, multiculturalidad e interculturalidad, se perciben pocos avances en la calidad de su desempeño.

El enfoque pedagògico del proceso enseñaanza-aprendizaje en la Academia de la PNC se basa en la formaciòn de competencias manifiestas en la pràctica diaria. Se trata de la integraciòn de conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes, pràcticas y el perfil personal. Sin embargo, no ha sido fàcil lograr cambios significativos; de ahì que lo que pretendemos en la entrevista a profundidad y el taller participativo es identificar sus motivaciones, lo que significa para ellos ser policìas y el valor intrìnseco de ser autoridades.

Se pretendiò que el taller permitiera a los sujetos de estudio retomar su rol, empoderarse y buscar su *resignificaciòn*, la dignificaciòn de su funciòn, la naturalizaciòn de su papel como autoridad; que ya no sea la coacciòn o abuso del poder, sino la persuasiòn, su objetivo deberà ser influir positivamente en la comunidad a la que sirven, para dignificarla y dignificarse ellos mismos y gozar de la confianza, asì como el respeto y el aprecio de una poblaciòn que necesita confiar en sus autoridades.

Consideramos importante socializar los resultados luego de obtenerlos, principalmente con las autoridades que tienen a su cargo la organizaciòn, formaciòn y preparaciòn de los nuevos agentes de la Academia de la PNC, para que puedan hacer cambios significativos, tanto en su preparaciòn teòrica-acadèmica, que se muestren como personas dignas, calificadas, que inspiren confianza, respeto y dignidad, e influyan positivamente en la comunidad a la que sirven.

Confiamos en que al producirse estos cambios de paradigma, haya màs guatemaltecos interesados en ser parte de la instituciòn policial.

Queremos aproximarnos a un grupo significativo de agentes que prestan sus servicios en las diferentes unidades especiales: personal operativo, FEP, Diprona, Núcleo de Reserva (grupo elite de apoyo a las comisarias). Se buscó trabajar con cinco elementos de cada unidad, comprendidos entre 20 y 45 años de edad, todos en servicio activo y que han tenido experiencia en la administración de la autoridad y el poder que representan.

El objetivo principal de esta investigación es aportar elementos teóricos conceptuales que permitan explicitar los factores psicosociales determinantes en el manejo de la autoridad y el poder para que, de esta manera, cumplan con su mandato.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Aportar elementos teóricos conceptuales que permitan explicitar los factores psicosociales que determinan el manejo de la autoridad y el poder en las fuerzas legalmente instituidas.

### **ESPECÍFICOS**

1. Interpretar los efectos del ejercicio de autoridad en la sociedad y en el sujeto que la ejerce.
2. Aportar los elementos psicosociales que contribuyan a la dignificación de los agentes de la Policía Nacional Civil en el ejercicio de sus funciones.
3. Determinar las cualidades, habilidades, aptitudes y prácticas que debe poseer el agente de la PNC para incursionar y relacionarse con la comunidad.



## CAPÍTULO III

### REFERENTE TEÓRICO CONCEPTUAL

Guatemala y el conjunto de países centroamericanos limitan al norte con México, fronterizo con los Estados Unidos, país considerado principal destino de drogas ilícitas. Al sur, colinda con Panamá, que comparte fronteras con Colombia, uno de los principales productores y distribuidores de drogas en Latinoamérica. Los países del Istmo se convierten en el punto estratégico para el trasiego y comercio de drogas hacia otras naciones; esta situación trae como consecuencia la presencia del narcotráfico, violencia y descomposición social

Estos fenómenos sociales han impactado en Guatemala por carecer de previsión histórica, abordaje serio y responsable del fenómeno, así como de medidas políticas, sociales y económicas para soslayar la hecatombe la cual afecta seriamente las estructuras sociales. La violencia debe ser abordada desde varias perspectivas, ya que los factores que la producen corresponden a situaciones objetivas, subjetivas, materiales y psicológicas.

La explicación de estos fenómenos hace indispensable la confluencia de la psicología social, a fin de que relacione la posición con aspectos sociales, económicos y culturales, así también factores de carácter contextual e institucional como la desigualdad social y pobreza, impunidad prevaleciente, rearticulación y funcionamiento de mafias que controlan el crimen organizado, sin ignorar las consecuencias del conflicto armado interno, con secuelas y efectos postraumáticos en la población, como el miedo: *ODHAG, Memoria, Verdad y Esperanza* (2000). “Metieron miedo, entonces uno se humillaba, uno no podía decir nada” (p.28), aunado al abuso de poder por parte de las fuerzas de seguridad, del Estado (Ejército, G2, PAC y Policía Judicial) que arrasaron especialmente con las comunidades mayas.

La violencia perpetrada y el terror invadieron las montañas, calles, comunidades y ciudades. Guatemala sufrió uno de los genocidios más connotados en la historia de América Latina. El *Manual de Contrainsurgencia*, del Ejército guatemalteco, da indicaciones para que nadie pudiera recoger los cuerpos de sus familiares. Se quería así aterrorizar a las personas sobrevivientes y que el hecho se ignorara, lo cual da origen a la violencia en niveles altos, aunada a factores como la vulnerabilidad, violencia intrafamiliar, linchamientos, amenaza, chantaje, extorsión, robo, vigilancia, allanamiento y atropello a los derechos humanos.

En Guatemala no existe una política integral de erradicación y combate a la violencia, lo cual evidencia debilidad en las instituciones del Estado, sobre todo el Ministerio de Gobernación, que no cuenta con planes para revertir el problema y atacarlo de raíz, ya que con el cambio de gobierno no se da continuidad y se desatiende la esencia de lo planificado; por el contrario, se afecta lo ya iniciado.

El Ejército ha incursionado en los espacios que corresponden a la Policía Nacional Civil (PNC), sumamente debilitada y desprestigiada, debido a la incorporación de asesores militares, ausencia de criterios técnicos de las nuevas autoridades de la reforma que acuden a la experiencia extranjera sin conocimiento de la cosmovisión del guatemalteco y los requerimientos sociales, la incorporación de oficiales del Ejército al trabajo policial, que sustancialmente se refiere a la prevención e intervención comunitaria para garantizar el orden público interno, brindar seguridad y tranquilidad.

Para el ejercicio de sus funciones, los agentes de policía deben ceñirse a lo establecido en los Acuerdos de Paz, al marco legal vigente y a los compromisos que implican el respeto de los derechos humanos.

La carencia de una política de seguridad ciudadana que parta de visión adecuada para el abordaje del fenómeno, ausencia de planes estratégicos, formación y capacitación del elemento policial con filosofía y criterio humanísticos,

el cuidado en la selección del elemento humano que se incorpora al sistema, tecnificación de los procesos formativos, cambio de paradigmas y ruptura de esquemas tradicionales que mantienen a la Policía en condiciones lamentables de credibilidad e irrespeto social, lo cual recae en las diferentes esferas del sistema de Justicia, que se vuelven vulnerables a la corrupción e infiltración del crimen organizado, el poco profesionalismo, empirismo y voluntad política de las autoridades constituyen agravantes de la situación de la institución policial.

Sin visión multidimensional que dé cuenta de los orígenes, causas, factores de relacionamiento, manifestaciones y consecuencias del fenómeno no habrá crecimiento ni fortalecimiento del sistema policial. No es tener más policías lo que garantiza la seguridad, o si son pocos los agentes que poseen las calidades y cualidades necesarias para realizar la función que les corresponde. Esto es lo que se paga; de lo contrario, se mejoran salarios pero no calidad, se vende eficiencia, no se compra presencia, sino calidad del accionar. Primero calificación y después salario; es importante reflexionar y realizar un análisis profundo de lo que poder y autoridad significan.

**Autoridad:** En primera instancia, se aplica cuando se infringe alguna regla establecida en el hogar por parte de la familia, y debe ser cumplida sin chistar (cultura patriarcal); establece la dirección de los sistemas educativos (con aplicación del reglamento interno de disciplina); se asigna en el trabajo, establecida por leyes laborales o se ejerce sobre los grupos sociales, entiéndase en este caso, la Policía Nacional Civil.

La autoridad cotidiana es aceptada sin cuestionar, aunque haga sentir física y psicológicamente mal. Hay muchas formas, definiciones o contextualizaciones para entender la autoridad. Para el efecto, se considera: “La *Resignificación* del contexto de autoridad en los sujetos que ejercen fuerza de control social de los y las agentes de la Policía Nacional Civil de Guatemala.”

Es difícil delimitar la autoridad y el poder. En lo referente a la Policía, autoridad y poder se consiguen no por acción, capacidad o responsabilidad personal, sino por el grado que se otorga de manera improvisada, no formalizada en el proceso y la carrera policial; por lo tanto, los agentes se mueven entre uno y otra, y sin darse cuenta pasan de la aplicación de la autoridad con el mandato que les otorga el Estado al abuso de poder.

La autoridad ejercida sobre los grupos sociales muchas veces lleva el papel mediato de persuasión y control de grupos, pero fácilmente se puede perder el control para establecer el abuso de poder sobre el grupo.

Tanto poder como autoridad dentro de las fuerzas de seguridad (PNC) constituyen mecanismos de control y de coordinación necesarios para la consecución de los fines y objetos institucionales, por lo que consideramos importante resignificar el concepto.

Ante las apreciaciones citadas se hace necesaria e improrrogable la resignificación del sistema policial e incorporar otro concepto sobre algo que ya ha atravesado el estatuto de Real hacia el campo de lo *significante*, o sea que opera normalmente en tanto se mantenga la *homogeneidad* de un espacio. Lo que se pretende alcanzar con la *resignificación* es que los agentes de la Policía Nacional Civil asuman un significado nuevo al de autoridad que ya poseían, tomando como competencias básicas:

- Respeto y el cumplimiento de la Ley
- La dignidad de la persona humana
- Protección de los derechos humanos.
- Proyección comunitaria y, sobre todo, la prevención.

La *resignificación* de la función de poder y autoridad que ejerce un agente de la actual Policía Nacional Civil, que en sus acepciones de **poder** en su forma más simple se define como:

- Estar capacitado, reunir las condiciones para hacer lo que se expresa.
- Facultad para hacer algo.
- Dominio o influencia que se tiene sobre una cosa.
- Posesión actual o tenencia de un objeto.
- Fuerza, capacidad, eficacia.
- Capacidad de provocar ciertos efectos.
- Autorización para hacer algo, dada por autoridad competente.

Según Weber (1956), *"el poder es la probabilidad de que un actor dentro de un sistema social este en posición de realizar su propio deseo, a pesar de las resistencias"* (p. 28).

Tawney (1952) destaca, *"el poder se puede definir como la capacidad de un individuo o grupo de individuos para modificar la conducta de otros individuos o grupos en la forma deseada y de impedir que la propia conducta sea modificada en la forma en que no se desea"* (p. 229).

En sentido amplio, poder se refiere a todos los tipos de influencia entre personas o grupos, incluyendo los que se ejercen en transacciones de intercambio. Convendría ampliar la definición de poder hasta decir que es la capacidad de las personas o grupos para imponer su voluntad sobre otros, a pesar de la resistencia, utilizando el recurso del miedo, retirándole las recompensas regularmente ofrecidas o bien en la forma de castigo. ODHAG (2000). *Las personas se sentían amenazadas todo el tiempo. La gente perdía el control de su vida"*. (p.20). En la medida en que tanto lo primero como lo segundo constituyen, realmente, una sanción.

**Parsons (1969)** afirma: "*Poder se usa para referirse a la capacidad de una persona o grupo, para imponer de forma recurrente su voluntad sobre otros*". (p.361). Lo que nos lleva a relacionar el termino con lo dicho por Montero (2000) "*El poder como capacidad para hacer algo o lograr que otras personas lo hagan*" (p.170). ODHAG, *Memoria, Verdad y Esperanza (2000)* "*Y ese oficial nos decía que si no los matábamos nosotros, a todos nos iban a matar. Y así sucedió de que tuvimos que hacerlo. No lo niego que sí tuvimos que hacerlo porque nos tenían amenazado.*" (p.20).

El poder lo podemos definir como una relación entre dos o más actores, en la que la acción de uno es determinada por la de otro u otros individuos. Se trata de la habilidad para influir sobre la conducta de los demás, para cambiar las probabilidades de que más personas respondan de determinadas maneras ante ciertos estímulos.

Según Montero, las Categorías que enmarcan el concepto de **poder** son:

- a. **objeto** que poseemos o no y que sabemos o no, usar.
- b. **capacidad** para hacer algo o lograr que otras personas lo hagan.
- c. **lugar** al cual aspiran todas las personas, pero sólo algunas llegan.

A criterio de Montero, "las relaciones de poder deben construirse sobre realidades individuales y sociales con mayor igualdad, justicia y libertad".

Existen dos estrategias básicas para alterar las relaciones de poder y lograr cambio social. La primera es de orden ideológico y sugiere que es posible alterar la definición del recurso en disputa, de manera que su valor o importancia varíe (aumente, disminuya o cambie). Si el agente interesado demuestra, en última instancia, no tener interés en el recurso en disputa, cesa el conflicto y termina la relación de poder. La segunda estrategia se refiere a la transferibilidad total o parcial del control (posesión o manipulación) del recurso.

El uso de estas dos estrategias permitirá que el cambio se sostenga mas allá de los deseos de quienes antes controlaban las relaciones de poder.

Según Foucault (1982), los **paradigmas** teóricos sobre el **poder** son:

- a. **jurídico**: asume la perspectiva formal del sistema social: el poder es objeto social del que dispone el Estado como gerente del bien común y que distribuye entre los miembros de la sociedad a fin de poner en ejecución las exigencias y reglas del sistema establecido.
- b. **estratégico**: el poder es más bien una situación estratégica que surge con cada relación social, en la medida en que en esa relación haya desigualdad de fuerzas.

### **El Ejercicio de Poder:**

Casi todos hemos sido testigos de la transformación que experimentan quienes adquieren poder en la vida social, y no solo los políticos. Sin duda, éste cambia a las personas, cuanto más se prolonga la situación en que la persona disfruta de él en algunas de las relaciones más cruciales de la existencia, más peligro hay de que el cambio sea corruptor.

Kipnis (1976) afirma: *“Cuanto más éxito tienen las personas al utilizar el poder en sus relaciones sociales más tienden a cambiar la visión de si mismas y de los otros y por consiguiente, mas tienden a transformar su valoración de la realidad mediante la magnificación propia y la devaluación de los demás”*. (p.182)

### **La acción del poder: la dominación social**

Asimismo, Baró (1989) explica: *“El producto central del poder es la dominación social: uno de los sujetos de la relación, (PNC) se impone al otro. Mediante el poder uno de los sujetos de la relación se vuelve señor, mientras el otro se vuelve dominado, pierde dominio sobre sí mismo, es privado de su libertad”*. (p.101)

## **Subjetividad Social en el accionar del sistema policial guatemalteco**

El concepto hace referencia a nuestro modo de pensar o de sentir, y no a la objetividad misma, de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española- (DRAE). En este sentido, *“la subjetividad es la propiedad opuesta a la objetividad”*. Mientras la primera es la propiedad de los argumentos basados en el punto de vista del sujeto e influidos por sus intereses particulares, la objetividad supone un punto de vista distante, en el cual los conceptos se tratan como objetos.

La diferencia entre la subjetividad y la objetividad se comprende al analizar distintos textos. Aquellos que explicitan la opinión del autor son subjetivos; los que intentan limitarse a los datos concretos y fácticos son objetivos. Por ejemplo: *“El fantástico equipo argentino humilló al rival con un juego de gran nivel”*, quien escribe la oración expresa, en forma subjetiva, su parecer; *“Argentina derrotó cuatro a cero a su oponente”*, describe de manera objetiva los hechos.

En forma elemental, la subjetividad social se entiende como la capacidad de interacción, intencionalidad, negociación y la capacidad de pensar con relación a las relaciones sociales, es la facultad de reconocer al otro desde el yo interior. El hecho subjetivo representa la conciencia del otro y las formas de relacionarse, no puede existir un yo sin el otro.

Subjetividad social indica la manera en que se percibe a la institución, sus valores y forma en que éstos se viven desde la interacción en el servicio comunitario y toda la gama de acciones que determinan el actuar de una autoridad. Por ejemplo, en una situación de emergencia, si no existe subjetividad social favorable, la acción esperada de cualquier persona será indiferencia, pasividad y poca acción; por el contrario, una persona identificada con los personeros sociales y su comunidad se sentirá comprometida en todo sentido a fin de realizar una acción que se oriente a solucionar dicha urgencia.



González Rey (2006) afirma que *“un sistema complejo se produce de forma simultánea en el plano social e individual, está asociada a la forma en que una experiencia actual adquiere sentido y significación dentro de la constitución subjetiva de la historia del agente de significación. El individuo es constituyente y simultáneamente constituido”* (p.179).

La subjetividad social aparece constituida de forma diferenciada en las expresiones de cada sujeto concreto, cuya subjetividad individual está atravesada de forma permanente por esa subjetividad social. Las emociones constituyen un proceso de activación somática producida por una experiencia que puede ser exterior al sujeto, corporal, psíquica y, en el caso de los seres humanos, es “simbólica”.

La realidad guatemalteca muestra que la conducta adoptada por el policía es en muchos casos de indiferencia, no responde al llamado del ciudadano, ya que la relación que debe existir con su comunidad se manifiesta, y en su accionar es lento y tardío. Éste se compromete con la víctima a iniciar un proceso legal, lo cual lo obliga a dar la cara por el ciudadano. Verse comprometido no le interesa, pasa de ser figura de seguridad a inseguridad. No le interesa prestar su servicio efectivo como estar presente y actuar de inmediato, sino manifestar únicamente su presencia.

De la población que aspira ingresar en la Institución policial, la mayoría son jóvenes en busca de trabajo; sólo ven la opción, la salida a su necesidad, optar por una plaza de “Policía aunque sea”. No hay aptitudes que indiquen que su visión es combatir el delito, prestar servicio al ciudadano y mucho menos pasa por su cabeza realizar una labor con alto nivel de profesionalización policial.

Según Ley de la Policía Nacional Civil, Art.9 (2008), las funciones del policía son “proteger la vida, integridad física, 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” (p.9). Lo que demuestra que algunos de ellos están lejos de cumplir con el mandato que les confiere la Ley.

### **Naturalización del abuso**

Se presenta como algo natural, a sabiendas de que no lo es. Por ejemplo, un padre sabe que pegarle a su hijo por motivos vagos no es necesario; sin embargo, lo hace tan frecuente que golpearlo no le causa ninguna molestia interna, no mide el dolor psíquico que le produce al niño y lo sigue maltratando. En relación con las autoridades, es común en muchas ocasiones tratar a las personas con prepotencia. Martín, Vecchiarelli (2008) afirman: *“La naturalización es la insensibilidad ante situaciones adversas. Toma como naturales o habituales situaciones, hechos o circunstancias que en realidad son inadmisibles desde la óptica técnica, científica, personal y social. Se puede entender como antivalores vistos como valores que se pueden utilizar para alcanzar propósitos de vida”*. (p.95)

Guatemala, en las últimas décadas, vivió un conflicto armado, en el cual se suscitaron hechos de violencia tan repetida que hoy las nuevas generaciones al enterarse acerca de una persona asesinada, no sienten ni molestia y posiblemente ni dolor. Los adolescentes, en la mayoría de los casos, buscan situaciones arriesgadas y dolorosas que los hagan sentirse bien. Cuando el esposo maltrata a su esposa es percibido como “macho”. Él sí pone a su mujer en su lugar, le enseña quién manda y quién tiene los pantalones. Es tan natural observar cómo decenas de señoras llegan a las clínicas, hospitales y centros de salud porque han sido víctimas de la violencia intrafamiliar. A partir de ello, se puede afirmar que muchos guatemaltecos conciben la violencia y el abuso como algo natural.

La institucionalización supone la consagración de aquellas actividades que mejor respondan en circunstancias concretas a los intereses de los grupos que detentan mayor poder. Así, la activación de las rutinas institucionalizadas implica la realización de un dominio social: en la medida en que las personas aceptan las

normas de esas prácticas establecidas y las incorporan como su mundo en la socialización, se someten a los intereses sociales impuestos mediante el poder.

Baró (1989) *“El dominio social así ejercido queda naturalizado al abrigo de las instituciones sociales establecidas en un sistema que se ofrece a las personas y la mayoría interioriza como presupuestos incuestionables.”* (p.94). La naturalización del abuso se ha legitimado de tal manera que da lugar a pensar que agredir a otra persona es la única manera de hacerla entender, o de igual manera suponer que paralizar el tráfico es un buen modo de hacerse escuchar, así, se generalizan las conductas ilegales como la participación, complicidad y encubrimiento de pequeños robos, apropiaciones, fraudes, estafas, usura, maltrato, engaño, infidelidad, conductas agresivas, entre otras.

### **Control Social**

Según Thio (1978), *“en virtud de su condición, los poderosos influyen más en la elaboración de las leyes y en su sanción. Por ello no es de admirar que las leyes contra los delincuentes de más alto estatus social sean relativamente suaves y rara vez aplicadas, mientras que las leyes contra los delincuentes de bajo estatus social sean más duras y más frecuentemente aplicadas”* (p.83).

Baró (1989) agrega: *“Si el sistema social ejerciera un mayor control sobre los poderosos, amenazaría la estructura misma de desigualdad social y quizá a los fundamentos mismos de la sociedad”*. (p.182)

Las medidas del tiempo son maneras de introducir un orden socialmente determinado. En el nivel psicológico, creencias, actitudes, atribuciones, representaciones y, en general, formas de categorización social. Estos conceptos deben ser debidamente interpretados e internalizados por la Policía para comprender el comportamiento del delincuente o infractor de la ley, y constituyen los modos en que la gente expresa su conocimiento del mundo y en función de los cuales se generan dispositivos que ayudan a ordenar y regular la vida diaria, así

como explicar y evaluar los eventos, procurando entenderlos y aprehenderlos mediante el sentido común; asimismo, según un orden socialmente construido.

Los acontecimientos sociales e individuales marcan la vida de acuerdo con el significado que se les atribuye, para convertirse en formas de expresar el carácter temporal de la vida social, al dar origen a cambios donde la gente los produce y es afectada por ellos.

Las transformaciones sociales afectan nuestro comportamiento de tal manera que generamos creencias respecto de ellas y construimos socialmente un sentido temporal que confiere continuidad a esas mutaciones. Como afirma Latour (1994): *“El tiempo no es un marco general sino el resultado provisional de la relación entre seres.”* (p.101)

El control social es ejercido desde los poderes del Estado. Éstos están legitimados para ejercer control en la sociedad; sin embargo, existen otros tópicos de control social como el aspecto económico, dependencia cultural, imposibilidad de desarrollo social, religión, y poderes políticos. Mencionamos, además, grupos clandestinos de poder y control social como crimen organizado, pandillas y grupos delictivos; estos últimos, no solo controlan la sociedad sino que la vuelven sumisa y temerosa.

El control social se puede ejercer desde las fuerzas de seguridad, originalmente éste se ejercía por medio de la milicia y los grupos pertenecientes a las fuerzas armadas.

La Policía Nacional Civil tiene base legal para actuar y controlar socialmente por medio de las leyes que la amparan para actuar: la Constitución Política de la República de Guatemala establece garantías, derechos y deberes de todos los ciudadanos (as); la Ley de la Policía Nacional Civil, sus normas internas y órdenes generales que la rigen.

Así mismo, como autoridad superior, el Ministro de Gobernación; por su jerarquía, corresponde a los mandos de la Institución Policial, al director, subdirectores, mandos medios y oficiales que son los que hacen que la PNC cumpla con su mandato de ejercer este control.

La Institución, en el ámbito operativo, realiza en distintos puntos estratégicos de la república y por medio de las comisarías, planes operativos para contrarrestar la violencia y la criminalidad, así como detener y consignar a aquellos que en su momento infrinjan la ley y que sean conducidos a los tribunales.

Las apreciaciones expresadas son referentes para la estructura de los perfiles de los agentes desde el ser, que hacer y hacer, los cuales debieran ser tomados en cuenta en los procesos formativos para conformar desde la perspectiva psicobiosocial al profesional policial que atienda, a partir de los principios de los derechos humanos, la cultura y la ciencia, los requerimientos del sistema y de la sociedad.

## **Rol**

Según la Real Academia, se entiende como el “patrón de conducta de las personas en las situaciones sociales”. El rol significa el papel que pone en práctica la persona en el drama social o, en sentido preciso, el sistema de expectativas sociales que acompañan la presentación pública de los sujetos de un determinado estatus social; los agentes deben estar comprometidos con una actitud positiva, conocimientos y habilidades en relación con sus funciones.

Entre las obligaciones que requiere el rol del policía están:  
Ley de la Policía Nacional Civil (2005) menciona: *“Servir a la sociedad con honradez, justicia, disciplina y ética profesional, respetando la dignidad y los derechos humanos, manteniendo en sus relaciones con el público con respeto y cortesía”* (p. 15).

La función del policía debe ser enteramente propiciar un ambiente de seguridad, protección de los bienes y garantizar un estado de derecho, libertad, seguridad y paz, que contribuya al fiel cumplimiento de las leyes de Guatemala.

### **Derechos Humanos**

Son de aplicación universal, con independencia de recursos y contextos culturales. Los cuerpos de policía están regidos por las normas internacionales de derechos humanos en todo el planeta. Las normas al respecto fueron aprobadas por la ONU y representan valores y principios globales.

Las normas internacionales de derechos humanos que conciernen a las fuerzas del orden sustentan una base sólida para una labor policial ética y lícita. No obstante, algunas normativas guardan particular relación con la ética policial y otras plantean cuestiones de ética para los funcionarios policiales. Esta parte se centra en esas leyes particulares. Los derechos humanos se basan en el concepto del respeto a la dignidad inherente a la persona humana. Esos derechos son inalienables. No pueden ser sustraídos a ninguna persona. Además, los derechos humanos están protegidos por el Derecho Internacional y por la ley interna de los Estados.

Interesa específicamente a la Policía Nacional Civil, en su calidad de órgano encargado de velar por el cumplimiento de la ley, obedecer las leyes, inclusive las promulgadas para promover y proteger los derechos humanos.

La Policía Nacional Civil, en desarrollo de la Política de Direccionamiento Policial, basado en el humanismo, busca consolidar una institución altamente competitiva, enmarcada por la defensa y promoción de la convivencia y seguridad ciudadana, a fin de generar una nueva actitud, y para ello se requiere de funcionarios abiertos al cambio, con mentalidad positiva, generadora de acciones que nos conduzcan a la realización personal.

El reconocimiento, respeto y garantía de los derechos humanos es una actividad prioritaria de la institución policial, para lo cual se requiere de un trabajo continuo en el marco organizacional.

Los derechos reconocidos constitucionalmente deben apreciarse no sólo desde de la perspectiva jurídica sino a partir de una dinámica interna que involucra la esencia misma del servicio de policía. “El derecho a la seguridad, tal como lo establece en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, se refiere al deber del Estado de proporcionar seguridad y mantener el orden. Los estados deben garantizar que sus agentes hacen cumplir las normas de derechos humanos (es decir, evitan abusar de sus poderes en el desempeño de sus obligaciones) y protegen los derechos humanos (garantizan activamente la seguridad física y mental). Así como el libre ejercicio de los derechos y libertades fundamentales para todas las personas que residen dentro del territorio sobre el cual el Estado tiene jurisdicción efectiva”.

## REFERENTE TEÓRICO METODOLÓGICO

Por su naturaleza, la investigación se basa en los aportes de la teoría psicológica-social cuyo objeto de estudio es *la “La Resignificación del contexto de autoridad en sujetos que ejercen fuerza de control social”*, El método cualitativo constituye la herramienta utilizada para abarcar la espacialidad, acción, recaudación de información, aspectos bibliográficos, biográficos y hemerográficos, junto a la entrevista a profundidad y el taller participativo.

González Rey (2006) define: *“La epistemología cualitativa es precisamente el acto de comprender la investigación en la ciencias antropológicas como en un proceso de comunicación, un proceso de diálogo, característica particular de las ciencias antrosociales, ya que el hombre se comunica permanentemente en los diferentes espacios sociales en el que vive.”* (p.13).

La investigación surge por el interés de comprender los sistemas de autoridad y cómo éstos se aplican en el ejercicio del trabajo, las conductas manifiestas de quienes la ejercen, por mandato, frente a los sectores sociales, lo cual lleva a describir la manera en que se interrelacionan. Así mismo, este modelo metodológico cualitativo, requiere una propuesta orientada esencialmente a la construcción de modelos comprensivos sobre el problema planteado.

Las bases del problema se definieron por medio de modelos conceptuales, históricos y descriptivos de los elementos que conforman la autoridad local. La comunicación y el *rapport* se hacen indispensables para la obtención de elementos psicológicos, emocionales, afectivos y sociales de los participantes en este proyecto, quienes manifiestan sus inquietudes, deseos y contradicciones.

Es importante identificar las valorativas teóricas de acción social, los modelos de represión, la consecuente lucha de los grupos de poder que utilizan



los modelos de Estado en América Latina, y otros puntos de vista que abordan autores psicosociales. Como fuentes principales del estudio están las bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Rafael Landívar y de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso), Guatemala, entre otras.

Se agregan referencias a informes policiales del Ministerio de Gobernación, métodos que utiliza la Policía Nacional Civil, publicaciones hechas a partir de los años noventa a la fecha, en las cuales se muestran los acuerdos y estatutos históricamente establecidos por el sistema de justicia. Además, una base de la oficina del Archivo Histórico de la Policía Nacional, Hemeroteca Nacional y *Diario de Centro América*, ubicado en la Tipografía Nacional de Guatemala. Mediante la metodología científica social del método cualitativo se establece la clasificación de las unidades que forman parte de la Policía Nacional Civil: FEP, Diprona, Núcleo de Reserva (grupo élite de apoyo a las comisarias) y Agentes Operativos objeto de nuestro estudio.

Se elabora la entrevista a profundidad para cada miembro que integra este proyecto y un taller participativo a los agentes operativos de las distintas unidades. En la entrevista a profundidad, las preguntas se orientan a la expresión amplia de las personas; según González Rey (2006), la entrevista a profundidad es *“aquella que realiza el entrevistador a un informante con el objeto de obtener todos los datos relacionados con su vida, proceso o experiencia completa”* (p. 75).

La entrevista a profundidad se estructura con base metodológica cualitativa y su uso permite el abordaje de los objetivos. El fin de estos instrumentos es obtener una interpretación real sobre la autoridad y su aplicación en la sociedad por parte de los miembros de la PNC. Toma de referente la justicia, aplicación de autoridad, coerción, impunidad, delito, prevención, causas y efectos sociales. Se articula de acuerdo con la realidad del sujeto de estudio, su espacialidad, el grado de jerarquía.

González Rey (2006) define el taller como “*el método de trabajo en la que se integra la teoría y la práctica. El descubrimiento científico, trabajo en equipo, el acopio en forma sistematizada, del material acorde con el tema tratado, teniendo como fin la elaboración de un producto tangible*”. (p.92). Su intención es identificar elementos psicosociales que contribuyan a la *resignificación* de la autoridad y, por ende, la dignificación del rol que desempeña el agente de la PNC para beneficio propio, de la institución y de la sociedad.

Se analizan y discuten los resultados de los instrumentos utilizados, con base en los aspectos cualitativos de los grupos investigados. Para ello es necesario hacer un ordenamiento y clasificación de la información, por medio de ejes vaciados en una matriz de ordenamiento de datos, tomando en cuenta la descripción objetiva de los grupos en referencia, conductas, acciones políticas, sociales, humanas, las causas-efectos del poder en la población.

Se elabora el documento de apoyo y consulta, que incluye referencias teóricas, históricas, hemerográficas y científicas junto a la descripción acuciosa de los grupos con los que se trabaja en la Policía Nacional Civil, y se adaptan al campo de acción social donde ejercen sus funciones.

El objetivo es sistematizar la información recopilada para emitir conclusiones y recomendaciones de acuerdo con resultados, en la que se prioriza la reacción y la valoración de la *resignificación* de autoridad.

A la vista de González, “*este proceso de construcción de la información se rige por un modelo que representa una síntesis teórica en proceso permanente, que el investigador vendrá desarrollando en su tránsito a través del momento empírico*”. Al final forma una teoría conceptual de los distintos componentes del modelo de investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El manejo, el uso de la autoridad y el poder son elementos de estudio de la psicología social, lo que define que las técnicas y los instrumentos que se utilizan en el proceso investigativo sean de tipo cualitativo: la entrevista a profundidad y el taller participativo permiten obtener las impresiones de los directamente involucrados en el desempeño del ejercicio policial, más las opiniones vertidas por un sector de la sociedad civil que se involucra para enriquecer los criterios sobre la autoridad, el control social, los derechos humanos, la naturalización y la dignificación.

La fase inicial de la investigación consiste en tener un acercamiento con las autoridades de la Academia de la Policía Nacional Civil, ya que se necesita contar con la autorización de sus directivos para poder convocar a oficiales y agentes operativos de las diferentes unidades especiales sujetos de estudio. La primera actividad consiste en una sesión de entrevistas a profundidad con oficiales de las unidades especiales, se convoca a la División de Fuerzas Especiales, a la División de Protección a la Naturaleza, al Núcleo de Reserva y personal policial operativo.

Dentro de la entrevista a profundidad se abordan temas como el ejercicio de la autoridad, justificación del uso de la fuerza, reacción ante la amenaza a su integridad física, conocimiento de las leyes que rigen su función, imagen que proyectan a la sociedad como institución y el sentir de la sociedad hacia ellos.

En el taller participativo se cuenta con la presencia de agentes operativos de las mismas unidades especiales, se abordan temas sobre derechos humanos, El ejercicio del control social, sus capacidades- habilidades, vocación de servicio, dinámica familiar y su propia dignificación. Cuando se aborda a los ciudadanos, los temas son los mismos, pero desde la perspectiva social, sus opiniones sobre cómo evalúan el desempeño de las fuerzas de seguridad y los cambios necesarios para dignificar a la institución que tiene bajo su responsabilidad el cumplimiento de la ley y el respeto a los derechos humanos.

A continuación se presentan análisis e interpretaciones finales de las categorías planteadas y las que surgieron a lo largo de la investigación.

## **AUTORIDAD**

El diccionario de la Real Academia define la palabra “policía” como: *“Buen orden que se observa y guarda en la ciudadanía y repúblicas, cumpliendo las leyes y ordenanzas establecidas para su mejor gobierno”*.

Es el cuerpo encargado de velar por el mantenimiento del orden público y seguridad ciudadana y cumplimiento de órdenes de las autoridades judiciales. Las principales cualidades que deben caracterizarlos son cortesía, buena crianza y urbanidad en el trato y costumbre.

El origen etimológico proviene del latín *policía* y del griego *politeia*, del que deriva la palabra *polis* que significa ciudad o ciudad-estado; es decir, lo relativo a la ciudad, el ordenamiento jurídico del estado, gobierno y calidades cívicas del individuo.

Los Acuerdos de Paz, firmados el 29 de diciembre de 1996, convienen la reducción de las fuerzas militares, fortalecen el poder civil; se integra una fuerza nueva con la fusión de la Policía Nacional y la Guardia de Hacienda y, mediante el Decreto 11-97, del Congreso de la República, crea la Policía Nacional Civil con filosofía tendente a conservar y garantizar los derechos humanos, observando una conducta profesional distinta a la practicada en décadas anteriores.

En la actualidad, el rol de la Policía es disuadir e investigar crímenes contra las personas o el orden público, así como, aprehender a los individuos cuando son descubiertos en flagrancia o instantes después de ejecutado un delito, con huellas, instrumentos o efectos del crimen que hagan pensar fundadamente que acaban de participar en su comisión (cuasi flagrancia) perseguirlos para, inmediatamente después de la aprehensión, ponerlos a disposición de autoridades competentes.

El carácter de la Policía Nacional Civil también debe ser preventivo; en este rol, su función es conocer y ser conocida por el ciudadano para estar próxima a él

y aportar mayor seguridad, conocer más en profundidad la ciudad y demarcación en la que cumple con las diferentes funciones, ya sea investigativas, como las que auxilian al Ministerio Público o al juez en persecución del delito, o bien orientarse a garantizar el debido cumplimiento de la Ley.

El quehacer policial se encuentra regulado en los artículos 1. Referido a su creación y 2, Decreto Legislativo 11-97, que establece: *“La Policía Nacional Civil es una institución profesional armada, ajena a toda actividad política”*. Organizada jerárquicamente, su funcionamiento se rige por la más estricta disciplina. Ejerce funciones las 24 horas del día en toda la República. Y el Artículo 1 del Reglamento sobre la Organización de la Policía Nacional Civil, Acuerdo Gubernativo 97-2009 señala: *“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, combatir el delito preservando el orden y la seguridad pública”*.

En conclusión, inferimos que la filosofía para la creación y la autoridad que confiere la ley a la Policía Nacional Civil está debidamente regulada y normada de acuerdo con los principios derivados de los Acuerdos de Paz, y los requerimientos sociales para una nueva Policía; no obstante, múltiples razones hacen inexplicable el hecho de que éstos no se traduzcan en acciones, por tanto la Policía Nacional Civil tiene criterios muy enraizados y que de alguna manera se siguen replicando en la institución formadora de los cuadros policiales nuevos lo cual no ha permitido permeabilizar a los agentes y grados, para romper paradigmas e internalizar los requerimientos de la sociedad la cual reclama una policía mas educada, culta, más humana, con autoridad, no autoritaria para penetrar en la comunidad y lograr con su actuación y autoridad el respeto social.

## **PODER**

El acto policial lo constituye un hecho social en el cual participa un agente, funcionario o servidor policial en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones tanto en la fase preventiva, investigativa, conciliadora de apoyo a la justicia y seguridad, en relación a la finalidad fundamental que le asigne el Estado.

En sentido amplio poder, indica la potestad, imperio, dominio, facultad, capacidad de captar obediencia, de imponer la propia voluntad y anular los planes contrarios: implica fuerza, vigor, posibilidad, poderío. Es la función o poder del Estado que establece límites a la libertad individual, con el fin de asegurar esta libertad y los derechos esenciales del hombre, evita que se produzcan actos y hechos contrarios al derecho. Los derechos individuales son limitados por el interés colectivo.

Las acciones del poder policial están plenamente determinadas en las actividades básicas que le corresponde ejecutar, enfocando los esfuerzos a la represión del delito a fin de garantizar seguridad ciudadana, defensa del orden jurídico, previniendo y contrarrestando cualquier acto ilícito que implique daño o peligro a las personas, bienes o derechos de éstas.

La razón de la actividad policial está en prevenir actos contra la seguridad individual o colectiva o mayores daños a la sociedad, mediante la ejecución de acciones coercitivas que involucren a la comunidad en la identificación de hechos que puedan alterarla a fin de soslayar esos efectos y disminuir el ejercicio de acciones policiales previo a que los hechos ocurran.

En el marco del Artículo 112 del Código Penal, le corresponde investigar los hechos delictivos y cumplir la función de auxilio a la sociedad. Este poder se caracteriza por ser de naturaleza jurídica auxiliar eventual y se ejecuta cuando el hecho ha sido consumado al perturbarse el orden y la convivencia pacífica interindividual, lo cual implica el inicio del procedimiento penal.

Otro poder que otorga la normativa es el auxilio a la comunidad orientada a solventar circunstancias que de manera imprevista se presentan. Entre otras, epidemias, catástrofes, asistencia social.

**Según el contenido en el artículo 12 del Decreto Número 11-97 del Congreso de la República:**

El poder policial se caracteriza por:

a.- **Inalienable:** porque no puede ser transferido por contrato o concesión, y lo delega el superior al subordinado.

b.- **Razonable:** los actos de poder no pueden exceder los motivos de necesidad o interés público; de hacerlo, induciría a pensar en el poder arbitrario, contrario al régimen de derecho; debe ser justo, equitativo y conveniente.

c.- **Global:** las medidas que dicta son de carácter general, para no quebrar el principio de igualdad con excepciones que podrían causar descontento.

d.- **Limitativo:** su uso extremo se funda en una necesidad pública, hasta llegar a la abrogación de ciertos derechos, sólo en circunstancias excepcionales y por un claro interés general que obligue al Estado a sacrificar los intereses individuales en beneficio del bien común.

e: **Originario:** potestad que el Estado adquirió al momento de constituirse como tal. Únicamente éste, por medio de sus entidades, puede delegar a un efectivo policial.

f. **Incondicional:** haciendo uso de sus poderes, el Estado es el único que modifica el derecho existente y reglamenta su propia organización y las actividades que desarrolla la Nación.

g.- **Coercitivo:** el Estado realiza coactivamente el mandato con sus propios medios.

En conclusión, se deriva que la parte normativa el **poder** está debidamente fundamentado; sin embargo, por tradición y no lograr romper paradigmas, se siguen practicando formas de conducta heredadas de la Policía Nacional que el abuso del poder era la característica más notoria, y ello se conservará mientras no se capacite al personal que tiene a su cargo la formación de los cuadros policiales.

Desde las estructuras organizacionales y operativas en las que el empirismo y el acomodamiento no permiten efectuar cambios de raíz, pequeños maquillajes para enseñar a la sociedad se han operado, pero nada en profundidad, nada esencial, y se vislumbra la necesidad de modificar también las políticas y establecer lo más importante, la calidad o la cantidad mientras no se efectúe una reingeniería del sistema de formación policial, el producto será siempre el mismo y la evaluación social arrojará resultados negativos de la actuación policial.

## **SUBJETIVIDAD**

De acuerdo a estudios realizados, a la Academia de la Policía Nacional Civil, ingresan hombres y mujeres que han cumplido 18 años, graduados del Ciclo diversificado del nivel medio, con la premisa de que interesa la cantidad no la calidad, lo cual se traduce en un sistema de evaluación para el ingreso, que no responde a un perfil determinado para ser agente de policía, ni a una evaluación que garantice la vocación, el nivel académico, la capacidad física, el estado de salud, etc.

Las condiciones de recepción de aspirantes son degradantes y no favorecen el crecimiento de la autoestima de los futuros agentes; sobre todo, socialmente, ser policía no siempre representa prestigio a los miembros del sistema, no todos son ejemplo de calidad ni de personalidad; por lo tanto, quien busca la profesión de agente del orden lo hace por necesidad de tener un empleo que le provea de un salario. La convocatoria está siempre abierta, lo que no permite tener referencia del policía-alumno desde la tridimensionalidad de la



personalidad psicobiosocial; por ende, no es fácil generar sentido de pertenencia, lejos de favorecer la autoestima desde su ingreso, los trata con indiferencia y estas maneras de conducta se transfieren a la ciudadanía.

La pobreza académica de quienes ingresan en la Policía es un aspecto más de la lista. Si se considera que la Usac discrimina por baja calidad a un 90% de los egresados del ciclo diversificado, y solamente el 2% de los graduandos evaluados supera las pruebas básicas; por ello, muchos, cuando pueden hacerlo, acuden a universidades privadas; otros engrosan la mano de obra.

Los relegados, en su mayoría son provenientes del área rural, buscan ingresar a la Policía, como última opción de trabajo y no para atender sus inquietudes vocacionales: son sometidos a una formación, de lo cual resulta el producto actual. De seguir así, tendremos que soportar por mucho tiempo policías con las mismas debilidades arriba descritas.

Podemos concluir que existe falta de responsabilidad institucional para la formación de los agentes, por no efectuar una evaluación psicológica que garantice la estabilidad emocional de un adolescente a quien se le va a proporcionar un arma, que enfrentará situaciones de conflicto, por lo que su personalidad y carácter exige estar preparado para prevenir, proteger y garantizar la vida ciudadana y la propia.

## **NATURALIZACIÓN**

Sobre esta base, al referirse a la naturalización, Martín y Vecchiarelli la definieron: *“Natural o habitual, situaciones, hechos o circunstancias que en realidad son inadmisibles desde la óptica técnica, científica, personal y/o social”*.

Los agentes de la Policía Nacional Civil estuvieron de acuerdo que sí se justifica el uso de la fuerza, principalmente en casos en los que se ve amenazada su integridad física y de las demás personas.

Su proceder, señalaron, debe ser de carácter preventivo y persuasivo, en pro de los derechos individuales y colectivos. Además, agregaron, existen procedimientos que están a cargo del Ministerio Público, Organismo Judicial, Defensoría Pública Penal, encargados de tomar declaraciones.

De acuerdo con la información recabada, ellos refieren que reciben capacitación en derechos humanos constantemente. Saben que la preparación con relación a este tema está mejor estructurada en otros países. Los agentes refieren que hay un mínimo de elementos de la institución que actúan fuera de la Ley y caen en hechos ilícitos, incluso delitos; por eso, Martín y Vecchiarelli refieren que *“existe un fenómeno por el que las personas terminan por tomar como natural algo que es aberrante. Esto sucede cuando las personas, o más aun la misma sociedad comienza a admitir como cuestiones habituales y razonables a aquellas que pueden ser inmorales, ilegales, poco éticas”*.

Al hablar de las funciones que ejercen los oficiales en cuanto al mandato que les confiere la Ley, los entrevistados opinan que lo hacen apegados a éste, aunque hay un mínimo porcentaje que no ejerce su función y se le debe estar “martillando” constantemente para que cumpla la misión y visión policial.

Con relación a la sociedad civil, la opinión no es favorable y los medios de comunicación han contribuido a difundir la parte negativa; a pesar de ello, es necesario que la población conozca sobre el trabajo, condiciones y deficiencias en las que se desenvuelven. Se destaca que la población en emergencias o necesidad de apoyo busca la Policía Nacional Civil principalmente en situaciones de violencia intrafamiliar, contra la mujer, los niños, violaciones, etc.

Los agentes señalan que hay situaciones que justifican el sometimiento de las personas al orden, tal es el caso de la violencia intrafamiliar o personas bajo efectos del alcohol o estupefacientes.

Al enfrentar este tipo de problemas así como otras situaciones, los agentes tratan de resguardar su integridad física; por ello piden apoyo de otras unidades.

Asimismo, creen que la sociedad tiene un concepto injusto de ellos, porque los considera corruptos, irresponsables, sin ética profesional y una institución en la que no se puede confiar.

## **ROL**

La importancia y la necesidad de la institución policial son innegables. A ello obedecen la demanda y la exigencia social de que cada agente sea modelo de respeto, proyecte confianza, capacidad, pleno conocimiento de sí mismo y de la sociedad a que sirve, un elemento de cambio, que contribuya a la salud mental y la formación integral del individuo y su sociedad; es decir, un profesional en su campo. El ejercicio de su rol será el conjunto de normas, comportamientos y derechos definidos social y culturalmente que una persona (actor social) cumpla o ejerza de acuerdo a su estatus social adquirido o atribuido. En todo grupo hay miembros de diversa jerarquía; unos, de rango superior y otros, inferior y a cada uno corresponde un rol; lo cual significa un determinado comportamiento en presencia de otros.

Así pues, el rol es la forma en que un estatus concreto debe ser aceptado y desempeñado por el titular. Algunos cargos conceden al titular cierto grado de inmunidad al desempeñar el rol; por ejemplo, al enajenado mental se le permiten conductas que son inadmisibles en otras personas. Si el individuo no desempeña su rol de la forma esperada, puede tener riesgo de exponerse a sanciones.

Un oficial de la Policía junto con las atribuciones anteriores tiene otro papel muy importante, el de “formar y guiar” a sus subalternos para que todos puedan ser calificados como policías ejemplares y dignos. Guatemala cuenta con una historia y cultura de violencia, en donde la mayor parte de la población ha sido reprimida, incluso desde la época de la conquista española, con políticas que a la fecha han sufrido mayor cambio que la sucesión de generaciones en el poder, y esto se transforma para la policía en un compromiso histórico con suficiente fundamento legal, desde la Constitución Política de la República, el Código Procesal Penal, los Acuerdos de Paz y los derechos humanos.

Esto exige que se fortalezca la preparación individual y colectiva de los oficiales y los agentes de la PNC para que en el ejercicio traten de cumplir no sólo con el mandato legal que le impone la Ley, sino busquen su reivindicación ante la sociedad a la que se deben y pertenecen, para que ésta reconozca el valor humano del policía como un ser que siente, piensa y actúa. Debemos agregar que el rol que se ejerce se ve seriamente influido por los medios masivos de comunicación.

## **CONTROL SOCIAL**

De acuerdo con lo manifestado por miembros de la PNC respecto del control social, ellos se rigen por la Constitución Política de la República de Guatemala para ejercerlo. En el caso de las protestas de grupos como el magisterio o sindicalistas, opinan que todo ciudadano tiene derecho a la libre expresión por medio de las manifestaciones, siempre y cuando estén debidamente autorizadas.

A criterio de Horton y Hunt, el control social, (o los controles sociales), *“son los medios por los cuales se hace que las personas desempeñen sus roles como se espera”*. En el caso de Moreno B., *el control social, “es el conjunto de mecanismo e instancia de los cuales toda sociedad, de una u otra forma, induce a sus miembros a comportarse acorde con las normas, valores y pautas culturales predominantes”*. La PNC toma en cuenta el lugar en que se realiza, quiénes integran el grupo de los manifestantes, idioma, cultura, y costumbres, así como las razones, objetivos o propósitos que motivan esta actividad y quiénes son sus dirigentes.

Las fuerzas de seguridad ejercen control social procurando mantener el dialogo y la negociación, evitando el uso de la fuerza y el enfrentamiento. En este tipo de situaciones, la Policía Nacional Civil, como parte de estas fuerzas, envía unidades de Fuerzas Especiales, preparadas para el abordaje en este tipo de conflictos. Para ello, los agentes, señalan, no portar armas y tienen como objetivo principal el respeto de la vida, el control por el orden público y la autoprotección de

sus elementos. Las FEP aplican la fuerza de ser necesario, pero como un acto de presión e intimidación.

Los miembros de la PNC afirman que en muchas manifestaciones los dirigentes compran la participación de las personas, utilizan a mujeres y niños como escudos.

En algunas marchas, la sociedad manifiesta que la Policía Nacional Civil ha sido prepotente y abusiva; sin embargo, ante otros grupos de manifestantes, la PNC actúa de forma contraria, se siente intimidada, se inhibe y hasta le da temor hacer valer su autoridad.

Steven Spitzer manifiesta: *“La conformidad social es la pauta generalizada del comportamiento de los individuos en las colectividades humanas y se asimila al sometimiento. Algunos individuos y grupos actúan de modo disconforme y desviado y por tanto en su comportamiento concreto se apartan de las expectativas sociales en un momento dado, la desviación rompe con las normas sociales y las agencias autorizadas como sus miembros reaccionan con el control, la amenaza y la pena”.*

## **DERECHOS HUMANOS**

La Policía Nacional Civil, debe actuar en el marco de los derechos humanos, independientemente de raza, color, grupo social, educativo, etc., no se le puede privar del derecho universal, como reza la Constitución Política de la República de Guatemala, “El estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia, su fin supremo es la realización del bien común”.

Coinciden los oficiales de las cuatro especialidades que se debe respetar al ciudadano, y tratar con educación; asimismo, no se debe pasar sobre la ley, pues sería caer en ilegalidad, siempre y cuando se respeten los objetivos de las diferentes especialidades para lo cual fueron creadas.

Hay elementos de la Policía Nacional Civil a los que se les ha dado de baja por violación a los derechos humanos, por haber sido señalados de ilegalidades, faltando al mandato para el cual fue creada la Policía Nacional Civil

Se percibe en los entrevistados la importancia de trabajar a conciencia, responsabilidad, cuidado, con sentido de solidaridad, compañerismo y buen ejemplo a los subordinados. Con el esfuerzo de los mandos superiores de ir acompañados por cambios radicales en su comportamiento, se podrá obtener resultados positivos. Como fue destacado en *El Periódico* (2002) "en cuanto a las denuncias contra agentes policiales, Muralles indica que es una debilidad de la academia, pero también si en los funcionarios públicos de alto rango hay abuso de autoridad y corrupción, ese ejemplo se repite.

## **DIGNIFICACIÓN**

La dignidad se explica en buena medida por la «autonomía» propia del ser humano, como bien lo menciona Kant; sólo el que sabe y puede gobernarse a sí mismo, según un principio racional, resulta "señor de sus acciones". La dignidad se basa en el reconocimiento de la persona, de ser merecedora de respeto, es decir reconocer y tolerar las diferencias de cada uno, para que ésta se sienta digna y libre.

Se comprobó que para los actores de nuestra investigación, conseguir la dignificación de los elementos y de la institución misma, los esfuerzos se deben enfocar en mejor preparación intelectual, emocional y psicológica de quienes ejercen el control social, ya que la dignificación de un todo empieza por la de uno y que la sociedad da esta categoría dignificativa por la acción digna de sus componentes

La dignidad en definitiva es el resultado del buen equilibrio emocional. Y el agente digno se siente orgulloso de las consecuencias de sus actos y de quienes se han visto afectados por ellos. Por lo que se debe estimular constantemente la

formación en valores, satisfacer las necesidades básicas, ofrecerles un ambiente que proporcione equilibrio emocional que se vea reflejado en mejores elementos, con espíritu de servicio, honrado, confiable y digno.

## **HABILIDADES Y CUALIDADES**

*Rigney (1978) las define como “las habilidades cognitivas, entendidas como: acciones y procedimientos que pueden usarse para adquirir, retener y recuperar diferentes tipos de conocimientos y ejecución”.* (p.165). Cualquier profesional en el ejercicio de su función debe poseer habilidades y cualidades especiales que le permitan desempeñarse con mayores probabilidades de éxito. En el caso de un agente de la PNC, estas habilidades están íntimamente relacionadas con todo el ejercicio de su rol.

Un agente debe gozar de perfecta salud, buena condición física, su potencial intelectual debiera enfocarse en el dominio de conceptos, estrategias, técnicas, tácticas y razonamiento lógico, lo cual le permitirá tomar decisiones adecuadas razonables, justas, rápidas y seguras. También gozar de un nivel cultural amplio con el que pueda abordar temas de historia, geografía, turismo, políticas, aritmética, sociología, psicología de masas, derechos humanos y sobre procedimientos policiales.

Se constató que los agentes se sienten comprometidos con la población, la defensa de los derechos humanos identificados con la sociedad y la cultura guatemalteca, preocupado por *resignificar* su institución, por medio del ejercicio ético y deontológico que la ciudadanía demanda, con la finalidad de dignificarse.

## **EFFECTOS DEL EJERCICIO DE LA AUTORIDAD**

Quienes tienen el mando de las unidades especializadas afirman que cuando se encuentran de servicio, por ser mandos superiores, deben inspirar respeto, imponerse ante cualquier tipo de personas que incurran en falta, y tener dominio sobre sí mismo e imponer la autoridad con causa justificada.

Aspectos como largas jornadas de trabajo, traslados permanentes y temporales perjudican a los agentes que viven lejos de sus familias, lo que en ocasiones genera desintegración familiar. Esta situación tiene impacto directo en la calidad del desempeño de sus funciones. El personal femenino también sufre consecuencias, la mayoría son madres solteras, abandonadas por los esposos por el hecho de que no aceptan los horarios que implican su ausencia para atenderlo, el cuidado de los niños o el abandono del hogar por parte de ellas, para poder cumplir con sus funciones y órdenes dentro de la Institución Policial.

Algunas de las situaciones obvias, como el malestar del policía, impactan directamente en la salud mental de los agentes la “efectividad en el trabajo” que ellos mencionan. Las mujeres en la Institución, no quieren participar en cursos de ascensos, por el hecho de que ello implica someterse al régimen de acuartelamiento, acompañado de traslados.

Otro efecto del ejercicio de la autoridad es el aunado a la opinión y el bombardeo mediático, cuando un policía es señalado por actos anómalos perjudica y crea inestabilidad en los demás y en el ámbito institucional. Se percibió el desconocimiento de la ciudadanía sobre, las condiciones en que laboran los agentes y en consecuencia su opinión negativa generalizada sobre su desempeño.



## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

El análisis de los resultados obtenidos en el proceso de investigación permiten concluir que:

1. La actual Policía Nacional Civil, a partir de 1996, fue reestructurada en su misión y visión filosófica, su actuar debe estar apegado al cumplimiento de la Ley, al ejercicio del control social basado en el respeto a los derechos humanos, que permita un ambiente seguro, confiable y estable para la población; sin embargo, sigue habiendo prácticas de abuso de poder y autoridad, actos de corrupción, negligencia, e involucramiento en hechos ilícitos, formas de conductas heredadas de la antigua Policía Nacional. Esto causa que en la sociedad persista un concepto negativo del desempeño del policía y reclame agentes honestos, íntegros, celosos del cumplimiento de la Ley, respetuosos de la dignidad de las personas, con pleno conocimiento de sí mismos y de la sociedad a la que sirven.
2. Entre las debilidades institucionales se encontró que muchos de sus elementos, carecen de madurez emocional para afrontar un trabajo que requiere sacrificio, riesgo, para la toma de decisiones que puedan hacer la diferencia entre vivir o morir. Los instrumentos del proceso de investigación identificaron que los elementos de la Policía Nacional Civil inicialmente ingresan en la institución por conveniencia y no por convicción.
3. Los policías con frecuencia tienen que migrar del Altiplano, con relaciones estrechas y tranquilas, al medio urbano capitalino; saltar de la dependencia tradicional de la agricultura al trabajo policial y a la manipulación de armas y equipo, a veces sofisticado, de horarios exigentes, al ritmo rápido, y de la

identificación con la tierra y los cultivos a un ambiente de presión, estrés profesional y un horario, con frecuencia nocturno y turnos laborales agotadores. Esa transición requiere un esfuerzo de adaptación que, por lo general, se compensa con las ventajas materiales y económicas que proporciona el trabajo, pero en el caso del policía, no goza ni del salario ni de las condiciones laborales favorables que compensen el riesgo y responsabilidad que conlleva su rol. El desempeño policial y la vulnerabilidad personal o a ambos factores; traen como consecuencia la aparición de afecciones psíquicas y psicosomáticas.

4. La sociedad civil demanda de los elementos policiales un ejercicio profesional, basado en el total aprovechamiento de sus cualidades y habilidades; las más importantes, la buena condición física, y su potencial intelectual debe enfocarse en su superación académica, en el manejo de conceptos, estrategias, tácticas y técnicas investigativas; el razonamiento lógico le permitirá tomar decisiones adecuadas, justas, razonables, rápidas y seguras. La oportunidad de ampliar su nivel cultural les permitirá abordar temas de historia, geografía, turismo, sociología, política y psicología, derechos humanos y procedimientos policiales. La sociedad dice confiar en un agente de la Policía Nacional Civil que esté comprometido con la sociedad a la que sirve, en la búsqueda de la resignificación propia y de la institución a la que representa.
5. Finalmente, la población uniformada, encargada de ejercer el control y el ordenamiento social tiene bajo su responsabilidad una tarea ardua, delicada, de grandes proporciones y que la mayor parte del tiempo pone en riesgo su propia integridad, ignorando su condición humana, sus derechos y necesidades; la búsqueda del bienestar familiar de otros en contraposición al bienestar de sus familiares e hijos. Por lo tanto, la mayor inversión en recursos financieros, académicos y materiales mejorará las condiciones en la formación y el ejercicio de la profesión policial, lo que se verá reflejado en el bienestar de la población.

## **RECOMENDACIONES**

### **Para las autoridades de la Policía Nacional Civil**

- 1 El conocimiento y manejo de conceptos como altruismo, moral y ética, orientación vocacional, espíritu de servicio, relaciones y derechos humanos, conocimiento del contexto cultural e histórico de Guatemala debe ser parte de la preparación académica de los agentes de la Policía Nacional Civil.
- 2 Los mandos, tanto altos como medios de la Policía Nacional Civil deberán supervisar, apoyar, fortalecer a todo miembro de la institución en cuanto a disciplina, principios y valores morales, así como la mística, para recuperar confianza y reconocimiento social, a fin de ser un modelo policial que mantiene el prestigio de la institución.
- 3 Fortalecer la atención especializada en el ámbito psicológico, familiar, religioso, académico y social.
- 4 Promover la capacitación constante del personal policial en temas de derechos humanos y control social.
- 5 Fortalecer los programas dirigidos a la sociedad civil por medio de actividades deportivas, culturales y sociales que generen opinión positiva de la sociedad.
- 6 Establecer un horario laboral en el cual se permita al personal policial involucrarse de forma íntegra en el quehacer familiar, profesional y social.

- 7 Dignificar a los agentes con un salario justo de acuerdo al grado de responsabilidad que ejercen.
  
- 8 Elaborar el perfil profesional de los agentes de la PNC y considerarse desde su función y la visión que la sociedad tiene de la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Alex Thio, *Sociología de la Modernidad*, Inglaterra, Akal, 1978.  
Baro, M. *Sistema, grupo y poder: psicología social desde Centroamérica II*, San Salvador: UCA editores, 1989.
2. Díaz Gómez, A y Gonzales Rey F, *Subjetividad: una perspectiva histórica Cultural*, Vol. 4, número 3, octubre-diciembre, 2005.
3. Foucault, M. *Poder y Conocimiento*, Harvester, London, 1980.
4. Gonzales Rey, F, *Investigación Cualitativa y Subjetiva*, Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, Guatemala, ODHAG, 2006.
5. Ibañez, T. *Poder y Libertad*, España, 1982.
6. Kipnis, D. *Sistema, Grupo y Poder*, México, 1976.
7. Latour, *Nunca hemos sido modernos*, Alianza Editorial, Madrid, España. 1994.
8. Martin M y Vecchiarelli M, *Negociación y Arbitraje, Fenómeno de la Naturalización*, Buenos Aires, Argentina, 2008.
9. *Memoria, Verdad y Esperanza, caso 6259*; Guatemala, ODHAG, 2000.
10. Montero, M. *Psicología Social Comunitaria*, Venezuela, 2000.
11. T. Driver, 1999.
12. Weber, M. *Concepto de Poder y Autoridad*, España, 1968.

## **ANEXOS**

PLANIFICACIÓN OBJETIVO I

Tema de Investigación: Resignificación del contexto de autoridad en los sujetos que ejercen fuerza de control social  
 Objetivo Específico: **Interpretar los efectos que el ejercicio de la autoridad provoca en el sujeto que la ejerce.**

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORDAMIENTO TÉCNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
Profundizar en los factores intrínsecos y extrínsecos que maneja el/la agente con relación a la autoridad y el poder.	1. Visitas a las diferentes unidades de la Policía Nacional Civil FEP (Fuerzas Especiales de Policía) DIPRONA (División de Protección a la Naturaleza) Núcleo de Reserva (apoyo a las comisarías) y Agentes Operativos (PNC)	Conocer el manejo de los conceptos de autoridad y poder que cada uno de ellos tiene.	Se identificó a un grupo de Oficiales y agentes de la Policía Nacional Civil que pertenecen a diferentes unidades especializadas. Al tener identificado al grupo se verificó el lugar en que se encuentra de servicio se convocó a un oficial y cuatro agentes, así como a un sector de la población civil de diferentes zonas de la ciudad. 1.- se aplicará una entrevista profunda al grupo de oficiales de PNC de cada unidad especializada con las que trabajaremos. 2.- un taller participativo con cuatro agentes de cada unidad especializada 3.- una entrevista profunda a un sector de la población civil. Posteriormente al ordenamiento y la clasificación de la información obtenida se hará la fase de análisis y discusión, para finalizar con la socialización de los resultados obtenidos y llegar a las conclusiones y recomendaciones.	1.- Aplicaremos la entrevista a profundidad con características particulares a oficiales, agentes y población civil. Después del análisis de resultados. 2.- El taller participativo se desarrollará en una plenaria con los agentes de las diferentes especialidades y socializar los resultados para alcanzar nuestras conclusiones y recomendaciones.	<p><b>RECURSOS INSTITUCIONALES</b>                      UNIDAD DE FEP                      DIPRONA, NÚCLEOS DE RESERVA Y AGENTES OPERATIVOS                      Del área Metropolitana, de la Ciudad Guatemala</p> <p><b>RECURSOS HUMANOS</b>                      1. Los y las agentes de la PNC de cada unidad especializada                      2. Los integrantes del grupo de investigación                      3. Materiales y equipo de oficina.</p>	1. Visita a las diferentes unidades de la PNC Del lunes 05 al 09 de marzo 2. Entrevista a profundidad 20 de marzo 3. Taller Participativo 22 de marzo 4. Vaciado y Tabulación de Datos Del 23 al 26 de marzo 5. Análisis de las entrevistas y taller 02 y 03 de abril 6. Presentación de informe preliminar 14 de abril

ANEXO II

PLANIFICACION OBJETIVO II.

Tema de Investigación: Resignificación del contexto de autoridad en los sujetos que ejercen fuerza de control social  
 Objetivo Específico: **Determinar las cualidades, habilidades y aptitudes que debe poseer el y la Agente de PNC. Para incursionar y Relacionarse con la Comunidad.**

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORDAMIENTO TÉCNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
<p>Aportar la información necesaria para elaborar el perfil profesional de la Policía Nacional Civil Como Servidores Públicos.</p>	<p>Visitas a las diferentes unidades de la Policía Nacional Civil FEP (Fuerzas Especiales de Policía), DIPRONA (División de Protección a la Naturaleza) DE NUCLEOS DE RESERVA y Agentes Operativos (PNC)</p>	<p>Identificar el concepto que los oficiales, agentes y población civil manejan sobre el rol del Agente PNC.                      Para la elaboración del perfil profesional.</p>	<p>Se identificó a un grupo de Oficiales y agentes de la Policía Nacional Civil que pertenecen a diferentes unidades especializadas. Al tener identificado al grupo se verificara el lugar en que se encuentra el servicio se convoca a un oficial y cuatro agentes, así como a un sector de la población civil de diferentes zonas de la ciudad. 1.- se aplicara una entrevista profunda al grupo de oficiales de PNC de cada unidad especializada con las que trabajaremos. 2.- un taller participativo con cuatro agentes de cada unidad especializada 3.- una entrevista profunda a un sector de la población civil. Posteriormente al ordenamiento y la clasificación de la información obtenida se hará la fase de análisis y discusión para finalizar con la sociabilización de los resultados obtenidos y llegar a las conclusiones y recomendaciones.</p>	<p>1.- Aplicaremos la entrevista a profundidad con características particulares a oficiales, agentes y población civil. Después del análisis de resultados.                      2.- El taller participativo se desarrollará en una plenaria con los agentes de las diferentes especialidades y sociabilizar los resultados para alcanzar nuestras conclusiones y recomendaciones.</p>	<p><b>RECURSOS INSTITUCIONALES</b>                      UNIDAD DE FEP                      DIPRONA, NUCLEOS DE RESERVA Y AGENTES OPERATIVOS                      Del área Metropolitana, de la Ciudad Guatemala  <b>RECURSOS HUMANOS</b>                      1.Los y las agentes de la PNC de cada unidad especializada                      2.Los integrantes del grupo de investigación                      3. Materiales y equipo de oficina.</p>	<p>1. Visita a las diferentes unidades de la PNC                      Del lunes 05 al 09 de marzo                      2. Entrevista a profundidad                      20 de marzo                      3. Taller Participativo                      22 de marzo                      4. Vaciado y Tabulación de Datos                      Del 23 al 26 de marzo                      5. Analisis de las entrevistas y taller                      02 y 03 de abril                      6. Presentación de informe preliminar                      14 de abril</p>



ANEXO II  
 PLANIFICACION OBJETIVO III

Tema de Investigación: Resignificación del contexto de autoridad en los sujetos que ejercen fuerza de control social  
 Objetivo Especifico: **Aportar los elementos psicosociales que contribuyan a la Dignificación della agente de Policía Nacional Civil en el ejercicio de sus funciones.**

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORDAMIENTO TECNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
<p>Aplicación de los instrumentos necesarios para la dignificación.</p>	<p>Evaluar la conceptualización psicosocial propia dell/la Agente de Policía Nacional Civil por medio de los Instrumentos.</p>	<p>Doctrina del tema y conocimiento empírico.</p>	<p>Se identificó a un grupo de Oficiales y agentes de la Policía Nacional Civil que pertenecen a diferentes unidades especializadas. Al tener identificado al grupo se verificara el lugar en que se encuentra de servicio se convoca a un oficial y cuatro agentes, así como a un sector de la población civil de diferentes zonas de la ciudad. 1.- se aplicará una entrevista profunda al grupo de oficiales de PNC de cada unidad especializada con las que trabajaremos. 2.- un taller participativo con cuatro agentes de cada unidad especializada 3.- una entrevista profunda a un sector de la población civil. Posteriormente al ordenamiento y la clasificación de la información obtenida se hará la fase de análisis y discusión para finalizar con la socialización de los resultados obtenidos y llegar a las conclusiones y recomendaciones.</p>	<p>1.- Aplicaremos la entrevista a profundidad con características particulares a oficiales, agentes y población civil. Después del análisis de resultados.                      2.- El taller participativo se desarrollará en una plenaria con los agentes de las diferentes especialidades y socializar los resultados para alcanzar nuestras conclusiones y recomendaciones.</p>	<p><b>RECURSOS INSTITUCIONALES</b>                      UNIDAD DE FEP                      DIPRONA, NUCLEOS DE RESERVA Y AGENTES OPERATIVOS                      Del área Metropolitana, de la Ciudad Guatemala</p> <p><b>RECURSOS HUMANOS</b>                      1.Los y las agentes de la PNC de cada unidad especializada                      2.los integrantes del grupo de investigación</p>	<p>1. Visita a las diferentes unidades de la PNC                      Del lunes 05 al 09 de marzo                      2. Entrevista a profundidad                      20 de marzo                      3. Taller Participativo                      22 de marzo                      4. Vaciado y Tabulación de Datos                      Del 23 al 26 de marzo                      5. Analisis de las entrevistas y taller                      02 y 03 de abril                      6. Presentación de informe preliminar                      14 de abril</p>

## **GUIÓN DE LA ENTREVISTA 1**

### **PRIMERA PARTE**

Durante primera parte de la entrevista se realizarán preguntas exploratorias a los agentes de la Policía que sirvan de contexto para entender el resto de la entrevista. Al final de esta primera parte debe quedar claro quien es el entrevistado, en que tipo de proyecto/está inmerso y sobre que tipo de uso de los contenidos esta capacitado para hablar. Estas preguntas exploratorias tendrán un tiempo de 10 a 20 minutos de duración total de la entrevista. Durante esta fase, las preguntas directas están diseñadas para que la respuesta con hechos. Puede darse durante esta fase un intercambio de pregunta –respuesta.

¿Quién es el entrevistado? ¿A qué unidad especial pertenece? ¿Qué cargo ocupa? ¿Qué tipo de experiencias ha tenido en su trabajo? ¿En qué entorno/institución ha tenido lugar la experiencia? ¿En qué actividades se ha utilizado? ¿Han sido un apoyo para sus funciones?.

### **SEGUNDA PARTE**

Durante la segunda fase de la entrevista se abordará el objeto de estudio (la práctica concreta) y se le pedirá el entrevistado que la describa de la manera más detallada posible. Al final de esta segunda parte debe quedar claro cual es el objeto de estudio. Este va a ser el núcleo central de nuestra entrevista, con una duración de 20 minutos. Durante esta fase las preguntas diseñadas nos permitirán una respuesta larga donde la gente explique con detalle lo más significativo de la práctica en la que ha tomado parte. Aquí las preguntas han perdido protagonismo para permitirle a la gente que dé respuestas largas. Si la gente ofrece respuestas cortas o insuficientes, se utilizará algunos relanzamientos propuestos .

¿Qué objetivo principal se perseguía? ¿Qué se pretendía en esta iniciativa?  
¿Cómo se ha utilizado/producido las prácticas? ¿Qué grado de participación se ha logrado por parte de los agentes? ¿Cuáles han sido las claves para lograrlo?

### **TERCERA PARTE**

La tercera fase de la entrevista en profundidad pretende aprovechar la dinámica de explicaciones que se ha generado durante las primeras dos fases. La frontera entre la segunda y tercera fase de la entrevista posiblemente no sea clara, pero se podrá distinguir porque el entrevistado tenderá a añadir más reflexiones personales durante sus explicaciones. Esperamos recoger en esta tercera fase, información de gran calidad cualitativa. En esta tercera fase las preguntas serán más abiertas y abstractas para ofrecer al agente la posibilidad de hablar de lo que el o ella consideren importante. La duración de esta fase variará dependiendo de lo que haya ofrecido el agente. Aproximadamente tendrá una duración de 20 minutos.

¿En qué aspectos considerara que la experiencia no ha obtenido sus objetivos?

¿Cuáles considera que son los éxitos importantes que ha logrado durante su experiencia? ¿Cuáles han sido las estrategias/acciones más acertadas? ¿Por qué? ¿Cuáles han sido las estrategias/acciones menos acertadas? ¿Por qué? ¿Cuáles han sido los obstáculos más importantes que han encontrado en su actividad como agentes? ¿Qué mejoras propondría para futuras experiencias similares? ¿Qué futuros proyectos considera interesantes?

Desde su perspectiva, ¿Qué consejos daría a otra institución que se plantee una iniciativa similar?

## FASE INTRODUCTORIA 2

5-10 MINUTOS

- Se hará la presentación de los agentes policías así como de los integrantes del proyecto.
- Si informará al agente policía de como se realizará la entrevista ( quién hará las preguntas principales, las de seguimiento etc.)
- Se informará al agente de policía de la duración de la entrevista.
- Se harán todas las preguntas necesarias sobre la temática a abordar con el agente.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES  
EN PSICOLOGIA CIEPs “Mayra Gutierrez”  
PROYECTO DE INVESTIGACION  
“RESIGNIFICACION DEL CONTEXTO DE AUTORIDAD EN LOS SUJETOS QUE  
EJERCEN CONTROL SOCIAL” (Estudio realizado con agentes de la Policía Nacional  
Civil)

GUIA DE ENTREVISTA  
OFICIAL DE POLICIA NACIONAL CIVIL

AUTORIDAD

1. ¿Qué es la autoridad?
2. ¿Cómo ejerce la autoridad?
3. ¿Qué toma en cuenta al momento de aplicar la autoridad?

NATURALIZACIÓN

1. ¿Hay situaciones que justifican el uso de la fuerza al momento de someter al orden?
2. ¿Cuándo se ha visto amenazada su integridad física cuál ha sido su reacción ante esa situación?
3. ¿Existen procedimientos de como interrogar a los sospechosos?
4. ¿Se le capacita constantemente a los Agentes de la Policía Nacional Civil de cómo proceder ante un hecho delictivo?
5. ¿Cree usted que el Agente de la Policía Nacional Civil aplica su función en cuanto al mandato que le confiere la ley?
6. ¿Qué cree usted que opina la sociedad civil sobre la Policía Nacional Civil?

SUBJETIVIDAD

1. ¿Por qué eligió ser oficial de la Policía Nacional Civil?
2. ¿Qué opina su familia con relación al trabajo que desempeña como oficial de la PNC?
3. ¿Tiene usted pleno conocimiento de lo que implica su autoridad hacia la sociedad?

## CONTROL SOCIAL

1. ¿Ejerce usted el control social en el caso de las manifestaciones de acuerdo a las características del grupo y como ejerce el Oficial la autoridad?
2. ¿Qué piensa usted sobre las manifestaciones que se llevan a cabo en los distintos lugares del país?

## ROL

1. ¿Podría describir las funciones que le confiere la ley?
2. ¿Cuál cree usted que son las funciones más importantes que debe ejercer como oficial de la PNC?
3. ¿Cuál es la actitud que asume el oficial de la PNC frente a las nuevas situaciones que atraviesa la sociedad civil hoy en día?
4. ¿A quién le delega las funciones en una situación difícil de decidir?
5. ¿Cree usted que es importante el rol que desempeña como Oficial en el trabajo efectivo del Agente de Policía Nacional Civil?
6. ¿Es digno para usted ser un Policía Nacional Civil?
7. ¿Qué le gustaría que la sociedad civil opinara sobre usted?
8. ¿Qué sentido tiene para usted el ejercicio de su rol?
9. ¿Qué se puede hacer para mejorar la imagen de la Policía Nacional Civil?
10. Cree usted que las condiciones en que viven los Policía Nacional Civil son favorables para el desempeño de sus funciones?

## **GUIA PARA EL TALLER**

DIRIGIDO A: AGENTES OPERATIVOS DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL

FECHA DE REALIZACIÓN A: 22 DE MARZO DEL 2012

### **INFORMACIÓN GENERAL:**

**Fecha del Taller:** 22 de marzo de 2012

**Población:** 16 Agentes de PNC de diferentes unidades especiales. (DIPRONA, FEP, NUCLEO DE RESERVA Y AGENTES OPERATIVOS)

### **Objetivos del Taller:**

- a.- Profundizar en los factores intrínsecos y extrínsecos que maneja el agente con relación a la autoridad y el poder.
- b.- aportar la información necesaria para elaborar el perfil profesional del agente de policía nacional civil como servidores públicos.
- c.- Producir, Desarrollar y Compartir estrategias metodológicas, para fortalecer el proceso de implementación y resignificación de la autoridad en los agentes.

<b>Hora</b>	<b>Tema:</b>	<b>Recursos</b>
<p><b>8:00 a 12:00</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bienvenida</li> <li>2. Presentación del Proyecto de Investigación</li> <li>3. Dinámica rompehielo</li> <li>4. Integración de los grupos de trabajo, donde se nombrará al representante y secretario de cada grupo</li> <li>5. Asignación de la guía de trabajo e instrucciones</li> <li>6. Plenaria Cada representante de grupo expone sus conclusiones mediante el uso del papelógrafo</li> <li>7. Sistematización de las respuestas (elaboración del resumen con las ideas más importantes, planteando una síntesis de la temática)</li> <li>8. Preguntas y respuestas sobre Puesta en común</li> <li>9. Refrigerio</li> </ol>	<p><b>RECURSOS INSTITUCIONALES</b> Módulos de la Academia de la Policía Nacional Civil</p> <p><b>RECURSOS HUMANOS</b> 16 agentes de las diferentes unidades especiales Grupo de investigación</p> <p><b>RECURSOS MATERIALES</b> Guía de taller Libreta de apuntes Grabadora, cámara fotográfica, Papelógrafo, lápices, lápizceros, marcadores, Refrigerio</p>



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES  
EN PSICOLOGIA CIEPs “Mayra Gutierrez”  
PROYECTO DE INVESTIGACION  
“RESIGNIFICACION DEL CONTEXTO DE AUTORIDAD EN LOS SUJETOS QUE  
EJERCEN CONTROL SOCIAL” (Estudio realizado con agentes de la Policía Nacional  
Civil)

GUIA DE ENTREVISTA  
AGENTES DE POLICIA NACIONAL CIVIL

AUTORIDAD

1. ¿Qué toma en cuenta al momento de aplicar la autoridad?
2. ¿Qué acciones tácticas realiza usted, cuando se dan manifestaciones de la población civil??
3. ¿Qué es para usted la autoridad?
4. ¿Cómo ejerce usted la autoridad?

NATURALIZACIÓN

1. ¿Hay situaciones que justifican el uso de la fuerza al momento de someter al orden?
2. ¿Cuándo se ha visto amenazada su integridad física cuál ha sido su reacción ante esa situación?
3. ¿Existen procedimientos de como interrogar a los sospechosos?
4. ¿Se le capacita constantemente a los Agentes de la Policía Nacional Civil de cómo proceder ante un hecho delictivo?
5. ¿Cree usted que el Agente de la Policía Nacional Civil aplica su función en cuanto al mandato que le confiere la ley?
6. ¿Qué opinión cree que tiene la sociedad civil sobre la Policía Nacional Civil?

SUBJETIVIDAD

1. ¿Tiene usted pleno conocimiento lo que implica su autoridad hacia la sociedad civil?
2. ¿Por qué eligió ser Agente de la PNC?
3. ¿Qué opina su familia con relación al trabajo que desempeña como agente de la PNC?
4. ¿Conoce usted el Reglamento Disciplinario de su Institución?

## CONTROL SOCIAL

1. ¿Ejerce usted el control social en el caso de manifestaciones de acuerdo a las características del grupo?
2. ¿Cómo ejerce el Agente de la PNC la autoridad?
3. ¿Qué piensa usted sobre las manifestaciones que se llevan a cabo en los distintos lugares del país?
4. ¿Según usted cuales deberían de ser las capacidades y habilidades necesarias para ser un buen PNC en el manejo de situaciones conflictivas?
5. ¿Podría mencionar una experiencia sobre un problema con grupos que se le haya presentado y de qué manera lo ha resuelto (anécdota)

## ROL

1. ¿Cuál cree usted que son las funciones más importantes que debe ejercer como Agente de la PNC?
2. ¿Cuál es la actitud que asume el agente de la PNC frente a las nuevas situaciones que atraviesa la sociedad civil hoy día?
3. ¿Podría describir las funciones que le confiere la ley?
4. ¿De qué manera realiza las funciones en una situación difícil?
5. ¿Cree usted que es importante el rol que desempeña como Agente de la PNC?
6. ¿Es digno para usted ser un PNC?
7. ¿Qué le gustaría que la sociedad civil opinara sobre usted?
8. ¿Qué sentido tiene para usted el ejercicio de su rol?
9. ¿Qué se puede hacer para mejorar la imagen de la Policía Nacional Civil?
10. ¿Cree usted que las condiciones en que viven los Policía Nacional Civil son Favorables para el desempeño de sus funciones?

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA CIENCIAS PSICOLOGICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES EN  
PSICOLOGIA- CIEPs “Mayra Gutierrez”  
PROYECTO DE INVESTIGACION  
“RESIGNIFICACION DEL CONTEXTO DE AUTORIDAD EN LOS SUJETOS  
QUE EJERCEN CONTROL SOCIAL”**

**GUIA DE ENTREVISTA  
SOCIEDAD CIVIL**

**AUTORIDAD**

- 1.- ¿Cómo cree usted que debería actuar el Policía Nacional Civil al momento de ejercer su autoridad?
- 2.- ¿Qué acciones tácticas emplea la PNC, cuando se dan manifestaciones?

**NATURALIZACION**

- 1.- ¿Cree usted que hay situaciones que justifiquen el uso de la fuerza por parte de la PNC al momento de un conflicto?
- 2.- ¿Ha sido víctima de alguna situación donde se ha visto amenazada su integridad física por parte de la PNC?
- 3.- ¿Conoce algunos códigos de práctica por parte de la PNC de como interrogan a los sospechosos?
- 4.- ¿Cree usted que a los agentes de la PNC se les capacita de cómo proceder ante un hecho delictivo?
- 5.- ¿Cree usted, como ciudadano que el Agente Policía Nacional Civil cumple con sus funciones que le confiere la ley?
- 6.- ¿Qué opinión tiene usted sobre la Policía Nacional Civil como Institución?

## **SUBJETIVIDAD**

- 1.- ¿Cómo percibe usted la autoridad que ejerce la Policía Nacional Civil sobre la sociedad civil?
- 2.- ¿Cómo ve usted el trabajo de un agente de la Policía Nacional Civil?
- 3.- ¿Qué opina sus familiares con relación al trabajo que desempeña un Agente de la Policía Nacional Civil?
- 4.- ¿Conoce algunas normas que deben acatar los agentes de la Policía Nacional Civil? Podría describir algunas de ellas?
- 4.- ¿Qué siente usted por un Policía Nacional Civil?
- 5.- ¿conoce usted bajo que condiciones laborales ejerce su función el Policia Nacional Civil?

## **CONTROL SOCIAL**

- 1.- ¿Considera usted que la Policía Nacional Civil respeta las manifestaciones considerando las características del grupo, en cuestión?
- 2.- ¿Cómo cree que ejerce el Agente de la Policía Nacional Civil la autoridad que se le ha conferido?
- 3.- Piensa usted que es obligación de la Policía Nacional Civil hacer acto de presencia en todas las manifestaciones que se llevan a cabo en el país?
- 4.- A su criterio ¿cuáles deben de ser las capacidades y habilidades necesarias para ser un buen Policía Nacional Civil?
- 5.- Podría mencionar alguna experiencia donde haya tenido que intervenir la Policía Nacional Civil para mediar y como lo hizo?

## **ROL**

- 1.- ¿Cuál cree usted que deben ser las funciones más importantes que debe ejercer los Agentes de la Policía Nacional Civil?
2. Para usted, cual es la actitud que debe asumir el Agente de la Policía Nacional Civil frente a las situaciones que atraviesan la sociedad civil hoy en día?
- 5.- ¿Cree usted que es importante el rol que desempeña un Agente de la Policía Nacional Civil?
- 6.- Para usted, es digno el trabajo del Agente de Policía Nacional Civil?
- 7.- ¿Cómo le gustaría que actuara el Agente de Policía Nacional Civil ante situaciones de conflicto?

## **DERECHOS HUMANOS**

- 1.-¿Usted cree que el Policía Nacional Civil viola los derechos humanos y en qué forma?
- 2.- ¿Cuáles son las características debe reunir un Policía Nacional Civil?

## FOTOGRAFIAS



## Entrevista a Oficiales de la PNC



## Taller con agentes de las diferentes unidades de la PNC

## FOTOGRAFIAS



**Recorrido por las instalaciones de la Academia de la PNC**