



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**“CAPACITACION A EMPRESAS DE
SEGURIDAD PRIVADA”**

**INFORME DEL SERVICIO SOCIAL
PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
P R E S E N T A N :
LUNA QUIÑONES ADELINA
SANCHEZ MAYA TERESA**

ASESOR:

LIC. MIREYA ZARATE PEREZ

277004

MEXICO, D.F. ABRIL DEL 2000





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS
Y
AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIAS



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Por el valioso legado de conocimientos encaminados a formar seres humanos profesionales.

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

A nuestra queridísima Escuela Nacional de Trabajo Social, que no solo nos educa como profesionales también nos permitió entender y valorar al ser humano como un ente integrado biopsicosocialmente y evolucionar con la profesión desplazando paradigmas, incidiendo en nuevos ámbitos laborales.

LIC. MIREYA ZARATE PÉREZ

Profesora y amiga.

Quien en todo momento, impulso nuestro desarrollo confiando en nuestras capacidades, tanto, personal como profesionalmente, por su dedicación y constante esfuerzo.

Su mayor enseñanza, su ejemplo.



LIC. ELENA ZAPATA RUIZ

Ejemplo a seguir, con respeto y admiración a su destacada trayectoria profesional, quien confió en nosotros y nos enseñó su mejor legado, "No darnos por vencidas, jamás".

EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

Por abrimos sus puertas, ofreciéndonos su mejor aprendizaje: la experiencia con apertura a soluciones de mejora.

SINODALES

Lic. Claudia Anzures Mosqueda

Lic. Cecilia Zaragoza Pérez

Lic. Maria de los Ángeles Mercado Sotelo

Lic. Maria de los Ángeles Rodríguez Casillas

Lic. Francisca Camargo Islas

Por su interés invaluable y su desmedida dedicación para lograr un mayor éxito.

A NUESTROS AMIGOS

Y a todas aquellas personas, que de alguna manera contribuyeron tanto en este logro como en nuestro desarrollo personal y profesional.



AGRADECIMIENTOS

PADRE CELESTIAL

Gracias por todas las bendiciones que me rodean y la vida que me has permitido compartir con una familia maravillosa, con el mejor de los esposos, amigos y todas aquellas personas que están a mi lado, pero muy especialmente por lo que soy.



A MI MADRE

A quien admiro, amo y respeto por que representa la honestidad, transparencia, humildad, belleza y bondad, de quien da todo, incluso su propia vida sin esperar nada a cambio.

Gracias mami por darme la vida y guiarme siempre con amor, integridad y respeto, porque me enseñaste que para que el mañana sea mejor hay que esforzarse, pero muy especialmente porque, siempre festejaste hasta el mas insignificante de mis logros a mi lado, porque para ti no hubo barreras, miedo, cansancio o limite, para sacarme adelante porque me enseñaste a acariciar el éxito.

Gracias una vez mas porque los principios bajo los cuales me educaste, me han abierto muchas puertas.

Eres una madre ejemplar, una maravillosa mujer, eres mi amiga y te amo por eso, este logro es nuestro, porque sin tu comprensión, sin tu apoyo y en especial sin tu amor no seria nadie.

Siempre me has apoyado enseñándome a vivir.

Gracias mami, te amo.



JUAN MANUEL

Mi compañero en cada nuevo día.

Te amo.

Es nuestro logro porque siempre has tenido la paciencia necesaria para entenderme, porque has estado a mi lado apoyándome en todo momento e incluso cuando me invade el desanimo, la tristeza o el miedo a vivir.

Gracias mi amor por ese gran entusiasmo y optimismo para ver la vida por motivarme a continuar y por enorgullecerte de lo que soy, porque me has dado lo mas dulce, lo mas amado y lo mas deseado en la vida: La Libertad de Amarte.

Porque de ti aprendí a tener fe.

Gracias por amarme y transformar mi vida regalándome la felicidad.

Te amo con todo mi ser.



A MIS HERMANOS

Por compartir conmigo incondicionalmente mis triunfos y fracasos por aceptarme, pero sobre todo soportarme, entenderme y amarme.

GRACIELA

Porque has puesto todo tu esfuerzo cuando mas te he necesitado aun sin pedírtelo.

ARMANDO

Eres una gran persona con una nobleza indescriptible, gracias por estar siempre a mi lado.

MARIA ELENA

Porque en todo momento valoraste mi esfuerzo elevando mi ego y motivándome a continuar.

LAURA

Por soportar mis malos ratos, siempre con una sonrisa y demasiada tolerancia.

MYRIAM

Porque estoy orgullosa de ti, de tu gran valor para enfrentar la vida, de tu gran fortaleza para buscar una nueva oportunidad. Gracias por estar a mi lado ¡¡me has dado una gran lección!!.

CLAUDIA ESTHER

Por tu invaluable comprensión porque me has admirado y acompañado en todo momento, porque de ti aprendí a escuchar, pero sobre todo, porque también eres mi amiga y con todo esto te demuestro que querer es poder. ¡¡Sigue adelante, busca tu camino!!.

No creas todo lo que yo diga, cree en lo que yo haga.

Los quiero y los respeto.



A MI AMIGA

Mi confidente, mi compañera incondicional que siempre acude en el momento cuando mas lo necesito.

Contigo compartí la mejor etapa de mi vida, en buenos y malos momentos.

Gracias por estar a mi lado.

TERE: Nunca cambies.

Te quiero tal y como eres.



A MIS PADRES

Lo que soy es por ustedes, con cariño y comprensión, amor y valor eligieron el camino correcto de enseñanza para mi.

Tú mi querida y adorada mamá eres la persona mas importante de mi vida, de ti aprendí a luchar contra todo y todos en la vida, tu vivo ejemplo lo plasmaste en mi, que daría yo por tenerte por siempre a mi lado. Te estoy agradecida por festejar a mi lado la felicidad de los éxitos obtenidos como el poder ser tu hija, el obtener el titulo y el poder contar siempre con tus consejos.

Mi padre "El mejor de todos", la persona que sufre, llora, sonríe y da lo mejor que tiene sin pedir nada a cambio, ese eres tú, mi papá; doy las gracias a Díos por tener a un Padre como tu.

Los quiero mucho.



A MI FAMILIA

Gracias por soportarme y darme la oportunidad de ser parte de ustedes, ya que son lo mas preciado que tengo en la vida.

A mis hermanas, Angélica y Margarita les agradezco los momentos en que me apoyaron; a mi cuñado Alfonso, así como a mis niños Brian, Brandon y Héctor, espero verlos crecer como buenos seres humanos y grandes profesionistas.

Y a una persona digna de seguir su ejemplo mi abuela Dominga Herrera, la mujer que me hace e hizo fuerte en todos los momentos.

Gracias por apoyarme los quiero mucho.



ADE

Estoy feliz porque realizamos un éxito más en la vida, y este triunfo no sería el mismo si tu no me hubieses apoyado en todos los aspectos.

Aquí estoy para darte las gracias ya que eres una persona excepcional y completa, nunca comprometas la fe con tu talento singular e indomable, ya que es precisamente tu carácter lo que yo admiro y respeto.

Te quiero "Amigas por siempre"

Que el tiempo y la distancia no borre

las huellas que hemos dejado.



GUILLEMO CESAR

Estoy agradecida con el ser humano que me brindo su mano y me ofreció apoyo, comprensión, amor y valor para realizar los sueños tan anhelados en mi vida.

Al encontrarte, mi mundo se lleno de luz, de alegría, de amor y mi ser se sintió feliz de tener al hombre de mi vida.

Con esmero y dedicación, te amare cuidándote siempre.

Cesar te amo.



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. Contexto De La Experiencia.....	5
1.1. Contexto Histórico Social.....	6
1.2. Panorama Histórico De La Seguridad Privada En México....	9
1.2.1. Condiciones Actuales De Capacitación En Empresas De Seguridad Privada.....	15
1.2.2. Legalidad De La Seguridad Privada.....	18
1.3. Marco Legal De La Capacitación.....	36
1.4. Generalidades De La Sociedad Mexicana De Capacitación Para La Prevención De La Delincuencia S.A. De C. V. (Somecsa).....	58
1.5. Perfil Del Equipo Participante.....	65
2. Desarrollo De La Experiencia.....	68
2.1. Programa En El Que Se Participo.....	69
2.1.1. Intencionalidad Del Proyecto.....	70
2.1.2. Área De Incidencia.....	71
2.1.3. Organización.....	72
2.1.4. Objetivos.....	75
2.1.5. Metas.....	76
2.2. Estrategia Metodologica.....	77
2.2.1. Definición Conceptual.....	77
2.2.2. Etapas.....	79



2.2.3. Funciones Y Actividades	89
2.2.4. Tecnicas E Instrumentos	92
2.2.5. Evaluación De La Experiencia	97
2.2.6. Análisis.....	99
2.2.7. Descripción De Resultados.....	108
2.3. Resultados De La Intervención Profesional.....	125
2.3.1. Redefiniciones.....	125
2.3.2. Productos.....	128
2.3.3. Impacto Social.....	132
3. Análisis Del Desarrollo De La Experiencia.....	134
3.1. Análisis Del Contexto.....	135
3.2. Del Programa O Servicio En El Que Se Participó.....	137
3.3. De La Metodología.....	138
3.4. De Los Participantes.....	140
3.5. Del Marco Legal.....	143
3.6. Resultados.....	145
4.Propuesta Metodológica Para La Intervención Del Lic. En Trabajo Social En Empresas De Seguridad Privada.....	147
4.1. Modelo De Intervención.....	148
4.2. Conclusiones.....	156
BIBLIOGRAFIA	159
ANEXOS	163



INTRODUCCIÓN

El servicio social se realizó en la Sociedad Mexicana de Capacitación para la prevención de la Delincuencia S.A. de C.V. (cuyo objetivo para la empresa es la dignificación del guardia de seguridad privada) con la expectativa de encontrar un espacio de intervención del Licenciado en Trabajo social bajo perspectivas diferentes a las que ha estado sujeto hasta el momento. Tratando de realizar la intervención profesional con una actitud emprendedora encaminada al verdadero desarrollo social tendiente a mejorar las condiciones de vida de la población en todos sus ámbitos

Nuestra participación la podemos definir como Trabajo Social Empresarial, la cual constituye un espacio en el que es posible implementar los conocimientos y potencialidades del Lic. En Trabajo Social, logrando con ello mejorar la situación existente en cualquier empresa, hasta conducirlo a elevar tanto su nivel productivo como sus relaciones humanas; internas y externas.

El área de la seguridad privada no es la excepción, por lo tanto la participación se basa en identificar, diagnosticar, contextualizar problemas y necesidades de la empresa y su organización e intervenir a través de la capacitación en pro de dignificar el quehacer de los servicios de seguridad privada, a través del desarrollo pleno de sus potencialidades, sin dejar de lado su participación como miembro activo de la sociedad.



INTRODUCCIÓN

El servicio social se realizó en la Sociedad Mexicana de Capacitación para la prevención de la Delincuencia S.A. de C.V. (cuyo objetivo para la empresa es la dignificación del guardia de seguridad privada) con la expectativa de encontrar un espacio de intervención del Licenciado en Trabajo social bajo perspectivas diferentes a las que ha estado sujeto hasta el momento. Tratando de realizar la intervención profesional con una actitud emprendedora encaminada al verdadero desarrollo social tendiente a mejorar las condiciones de vida de la población en todos sus ámbitos

Nuestra participación la podemos definir como Trabajo Social Empresarial, la cual constituye un espacio en el que es posible implementar los conocimientos y potencialidades del Lic. En Trabajo Social, logrando con ello mejorar la situación existente en cualquier empresa, hasta conducirlo a elevar tanto su nivel productivo como sus relaciones humanas; internas y externas.

El área de la seguridad privada no es la excepción, por lo tanto la participación se basa en identificar, diagnosticar, contextualizar problemas y necesidades de la empresa y su organización e intervenir a través de la capacitación en pro de dignificar el quehacer de los servicios de seguridad privada, a través del desarrollo pleno de sus potencialidades, sin dejar de lado su participación como miembro activo de la sociedad.



El presente informe significa la sistematización de la práctica del servicio social, el cual consta de dos fases importantes, por un lado el desarrollo del servicio social y por el otro la investigación, dicho informe se elabora a través del modelo de sistematización del Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS), concluyendo con una propuesta de intervención del Licenciado en Trabajo Social en el área de Seguridad Privada.



CAPITULO I

CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA



1.1. CONTEXTO HISTÓRICO SOCIAL

El contexto económico, político y social en el que se desarrolla la experiencia, denota que la población del país enfrenta sin duda un proceso de violencia, devaluación de valores en todas sus formas, que va desde homicidios y represión contra líderes hasta matanzas de campesinos como es el caso de AGUAS BLANCAS (Guerrero), matanzas ciudadanas como las EJECUCIONES DE LA COLONIA BUENOS AIRES y sin dejar atrás secuestros, asaltos y hasta la exhumación de huesos con el fin de cubrir intereses políticos aún a costa de violar los derechos humanos de la población en general en los cuales en muchas ocasiones participan fuerzas armadas y policía preventiva lo que ha llevado por un lado a la formación de organizaciones sociales en defensa de sus derechos, como el Ejército Popular Revolucionario y el Ejército Zapatista de Liberación Nacional, y por el otro a ejecutar JUSTICIA por su propia mano calificando al sistema de seguridad pública como incapaz de cumplir con sus funciones y por ende poner fin a las constantes violaciones y atropellos de lo que es sujeto la ciudadanía y que siempre deja secuelas de pobreza.

Ante esta panorámica la sociedad exige seguridad como necesidad social que le permita mantener y mejorar sus niveles de vida, recuperar su tranquilidad emocional, su bienestar y convivencia social.



Con respecto al contexto económico como una alternativa de recuperación el gobierno ofrece: transparencia en el manejo de los recursos, disciplina presupuestal, eficiencia en el trabajo y terminar con la corrupción y la simulación en el aparato administrativo; con miras a mejorar la calidad de vida a través de acabar con la corrupción, ineficiencia y favoritismos. De tal forma el periodo del Ingeniero Cuauhtémoc Cárdenas como jefe del Departamento del D.F., se encuentra en una situación comprometida con todos los incrementos en precios y tarifas en un rango del 17.7% en promedio y como equilibrio el aumento al salario mínimo del 14.07% (promedio nacional) vigente a partir del 1o. de enero de 1998, conjuntamente con un aumento del 4% en gasolina, un aumento de 20%, al metro, tren ligero, trolebús y autobús, el 17.7 y 19% en el impuesto predial, servicio de agua y tenencia vehicular golpeando así el poder adquisitivo de los trabajadores y con ello su estabilidad económica y familiar.*

Por último, los fundamentos sólidos de la economía tan pregonados por las autoridades del país alcanzaron a cimbrarse por la virulencia de la crisis Asiática y la persistente baja en los precios internacionales del petróleo, tanto, que, para detener la volatilidad de los mercados nacionales amenazan con derrumbar al peso y elevar la inflación. El Gobierno decide poner freno por la vía de inducir al alza las tasas de interés y una política monetaria más

* PROCESO, No. 1109 "Ante los resultados de los primeros 30 días el Procurador del D.F., afirma..."
Ricardo Rabelo, 17 de enero de 1998.



restrictiva, de tal forma el crecimiento económico es de un poco mas de la mitad del 7% registrado el año pasado; no se recuperan los salarios reales, no se crean empleos suficientes, las ventas de las empresas bajan de ritmo y los proyectos productivos se inhiben por lo tanto la inflación acumulada durante enero y febrero fue de casi 4%, es decir en los dos primeros meses se consumió una tercera parte de la meta del 12% para todo el año.

Como resultado a dicha situación el bienestar tanto económico como político de la sociedad ha alcanzado niveles elevados de inseguridad en su integridad personal y en sus bienes, situación que prevalece en el país, y que no ha sido controlada y/o disminuida por las fuerzas públicas, por ello surge la necesidad de formar Empresas de Seguridad privada en pro de contribuir a la seguridad social y atenuar el alto índice delictivo.*

* PROCESO, No. 1104, Criminales, Ma. Luisa Aspe Armelia, 28 de diciembre de 1997, pp. 33

1.2. PANORAMA HISTÓRICO DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN MÉXICO.

En la historia de la humanidad, la seguridad como necesidad del hombre en su contexto individual pero mayormente en el social, ha representando una de las prioridades de mayor atención y preocupación.

Desde que el hombre era nómada ha buscado la forma de protegerse, contra los fenómenos naturales tales como: terremotos, inundaciones, clima, etc., mas tarde; cuando descubre la agricultura se adapta a vivir en un lugar fijo y se da cuenta que vivir en grupo o en tribu le facilita sus tareas diarias (cultivar la tierra, cazar, pescar, etc.). Fue entonces cuando empezaron a presentarse problemas en otras tribus que atacaban aldeas indefensas, en consecuencia nace el primer cuerpo de seguridad encargado de defender la integridad de la aldea en su conjunto, en contra de las agresiones de las tribus enemigas. Este cuerpo de seguridad sigue existiendo y es lo que llamamos las Fuerzas Armadas o Ejército, cuya finalidad es defender la soberanía del pueblo.*

Originalmente los bienes materiales que había en una tribu pertenecían a todos, sin embargo; debido a que el esfuerzo individual para conseguir los bienes era diferente de acuerdo a la

* América Society for Industrial Security, Capitulo México Metropolitano A.C. pp.17-23

capacidad e interés de cada miembro del grupo, los bienes se distribuyeron con relación al esfuerzo que cada persona desarrollaba surgiendo así la propiedad privada. De tal forma los miembros de una tribu ahora poseían bienes en mayor o menor cantidad para su uso exclusivo.

Las tribus tuvieron que organizarse para poder convivir con otras tribus, formándose una comunidad de naciones o países en donde cada uno requería tener quien pudiera dirigir y representar al pueblo que conformaba una tribu asentada en determinado territorio o país, esta necesidad dio origen a un órgano llamado Gobierno, entendiéndosele como autoridad; quien basó su actuación en un sistema legal considerado como: el conjunto de normas de carácter jurídico que regula la conducta del hombre en sociedad, es decir se establecieron reglas de convivencia. *

Es aquí donde vuelven a presentarse problemas, cuando uno de los miembros de la comunidad no adaptándose a las ordenes, se apropiaba sin derecho de los bienes de otro, quien en reprimenda atacaba al agresor inicial con violencia, alterando el orden interno, es decir, el problema ya no era de las tribus enemigas, sino el conflicto interno que ponía en tela de juicio la paz y convivencia social.

* Secretaría de Seguridad Pública, Estadísticas de Criminalidad en el D.F., México 26 de enero de 1997.



Aparece un nuevo cuerpo de seguridad, encargado de mantener el orden interno y vigilar la observancia de las leyes, al cual en nuestros días se le denomina Policía Uniformada, cuya función es mantener el orden interno a través de la prevención, disuasión y reacción frente a conductas antijurídicas, o sea, contrarias a la ley y que alteran el orden público.

Sin embargo los problemas de seguridad seguían presentándose ya que con la aparición de la policía uniformada los actos delictivos ya no se daban abiertamente, empiezan a instrumentarse artificios para su ejecución que difícilmente eran detectados por la policía uniformada, por lo que se crea otro cuerpo de seguridad encargado de la persecución e investigación del delito, llamada Policía Investigadora o no uniformada conocida en nuestro país como Policía Judicial.

Hasta este momento hemos visto las necesidades de seguridad que se dan en el ámbito público, o sea; tanto el Ejército como la policía tienen una esfera de actividad pública o comunitaria lo cual es suficiente cuando el volumen poblacional se mantiene más o menos reducido, sin embargo es importante resaltar que la seguridad entendiéndola como una forma de neutralizar o disminuir el desarrollo de riesgo o de delitos conformado por un conjunto de sistemas con base en elementos físicos e intangibles destinados a la protección de bienes, valores y personas. Se divide en dos grandes áreas: la Seguridad Pública, encargada de defender la



soberanía, mantener el orden y la paz pública e investigar y perseguir el delito, y la Seguridad Privada tendiente a prevenir pérdidas, proteger bienes y personas.*

Dichas áreas encuentran su mercado laboral en la criminalidad que se vive en la ciudad de México, por ejemplo el índice delictivo aumento en un 13.04% de enero de 1997 a enero de 1998 en el D.F. Asimismo en cuestión de denuncias según los datos de la Procuraduría General de Justicia del D.F., publicados en enero de 1997, encontramos con respecto a denuncias de ilícitos los siguientes índices: en la Delegación Cuauhtémoc el 16%, Iztapalapa el 14%. Gustavo A. Madero el 13% y Benito Juárez con un 10%, mientras que Tlahuac, Cuajimalpa y Magdalena Contreras representan cada una el 1% del total. Por otro lado dentro de los delitos ubicamos que el robo de vehículos asciende a un 34.08% (25,000), el robo a transeúntes un 16.09% (12,160), a repartidores 16.08% (1,260), a negocios 12.03% (8,891), a casas habitación 5.27% (3,788) y por último respecto a denuncias por lesiones dolosas 12.2% (8,878), homicidios 1.71% (515) y violaciones 1.80% (578).*

Sin embargo estas cifras no son del todo absolutas, ya que las víctimas no siempre denuncian el delito. También existen razones de orden práctico que reflejan mayor número de denuncias,

* Nuevo Siglo, Delincuencia cada día mayor. Silvia Ojanguren Romero. México D.F. 1987, pp. 5

* Secretaría de Seguridad Pública, Estadísticas de Criminalidad en el D.F., México 26 de enero de 1997.



por ejemplo: el robo de vehículos es notificado a la policía a exigencia de las aseguradoras. Otro motivo del aumento de la criminalidad, parece ser la menor tolerancia pública a la violencia aún en Delegaciones donde comúnmente es aceptado, por ejemplo la Cuauhtémoc, Iztapalapa y Benito Juárez.

El hecho de que la seguridad pueda proporcionar a cada ciudadano un policía para que cuide de él y de sus bienes, resulta inoperante, por ejemplo: para salvaguardar a 15 millones de habitantes del D.F., existen 32 000 policías preventivos, 25 000 policías bancarios y 10 mil policías auxiliares, lo que nos da un promedio de 0.44 policía por ciudadano.*

Por lo tanto la seguridad pública es hoy una de las principales demandas de la sociedad mexicana, porque para garantizar la estabilidad tanto social como jurídica del país dependemos de hombres y mujeres que tienen el deber y la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de la ley, así como de defender a la sociedad contra los ataques de las conductas criminales en toda su extensión. Ante esta situación de incertidumbre e inseguridad, el sector civil organizado demanda acciones concretas tendientes a resguardar las propiedades y el orden, bajo dicha necesidad nace la seguridad privada, llamada también seguridad interna, destinada a la protección de bienes y personas para prevenir y/o disminuir las pérdidas en sus recursos, cuyo objetivo principal es coadyuvar al

* Secretaría de Seguridad Pública, Estadísticas de Criminalidad en el D.F., México 26 de enero de 1997.



resguardo de los bienes de los particulares en funciones tales como: vigilancia, revisión y cuidado del orden establecido de acuerdo a ciertas normas de los mismo particulares.

El encargado de registrar, normar y vigilar a estas empresas es, la Secretaría de Seguridad Pública dentro de la Dirección General de Registro de Servicios Privados de Seguridad. Dentro de los requisitos que solicita dicha Secretaría para las empresas en cuestión es que se tenga personal capacitado y que esa actividad sea constante y permanente, para ello establece artículos que legalizan tanto la seguridad como la capacitación, sin embargo este requisito no es cubierto por las empresas ya que según ellas representa un gasto y no lo visualizan como una inversión para tener permanencia en el mercado laboral, en pro de ofertar mejores servicios.



1.2.1. CONDICIONES ACTUALES DE CAPACITACIÓN EN EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.

Partiendo de que capacitación "Es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de cualquier nivel para que desempeñe mejor su trabajo"^{*}, es importante resaltar que no sólo implica una inversión sino también un factor de desarrollo, un mecanismo de transformación social, un instrumento de progreso técnico y la base para la superación personal y empresarial, lo cual se refleja en el nivel de eficiencia y eficacia del servicio.

En este contexto los esfuerzos de capacitación deben dirigirse y disminuir hasta eliminar los problemas de falta de conocimiento, habilidades o actitudes del personal que interfiere en el logro de la máxima eficiencia, desde el momento de seleccionar y reclutar personal en las empresas de seguridad privada tendiente a disminuir la rotación de personal, inasistencia, retardos, accidentes, enfermedades de trabajo y los conflictos interpersonales, etc.

Hasta este momento y con base en el personal que es reclutado en las empresas de seguridad privada, encontramos limitantes para el mejor desarrollo de su trabajo como: el grado de escolaridad, apariencia física, experiencia laboral y residencia entre

^{*} Rodríguez, Estrada Mauro, "Administración de la capacitación". Editorial Mc Graw-Hill, México 1990.



otros, los cuales nos dan pauta para entender el nivel de capacitación que caracteriza a la empresa ubicándola en niveles desafortunadamente limitados.

Por otra parte el proceso de selección que implementan las empresas de seguridad privada, no establece requisitos de educación definidos y concretos, y/o experiencia laboral, estos se caracterizan en tangibles e intangibles, resaltando de los primeros el grado de experiencia laboral, estatura, complexión, nivel de escolaridad, edad, etc., y de los segundos: la creatividad, madurez, confianza, iniciativa, temperamento, capacidad de reacción, estabilidad emocional, presentación personal, etc. Esto en razón de que generalmente no se tiene definido el perfil real del elemento de seguridad con respecto a las funciones y actividades que va a realizar por un lado y por el otro debido a la demanda de los servicios. Asimismo aunque el perfil en ocasiones este definido no es respetado y llevado a cabo en la etapa de reclutamiento, por lo tanto, resulta que generalmente el elemento de seguridad privada no cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar su labor.

Ante este panorama y a pesar de que la capacitación es una obligación concretamente definida en la Ley de Seguridad Pública del D.F. el personal de seguridad no es capacitado debido a que representa un costo muy elevado, situación que actualmente además de mantener estancada la capacitación limita las

posibilidades de desarrollo individual, empresarial y social, por lo que se hace urgente intervenir, para proponer soluciones o facilitadores.

Ello debido a que, como se ha señalado debe ser impartida la capacitación una vez que esta se circunscriba sobre bases legales.

1.2.2. LEGALIDAD DE LA SEGURIDAD PRIVADA.

El día 19 de julio de 1993, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, el decreto en el que se expide la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal, que tiene por objeto establecer las bases para la prestación del servicio de Seguridad Pública así como regular los Servicios Privados de Seguridad en el Distrito Federal.

En el artículo 4o transitorio de ese decreto faculta al Procurador General de Justicia del Distrito Federal, para expedir las reglas de carácter general, los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, necesario para instrumentar las disposiciones contenidas en la propia Ley, en uno de los aspectos que por su trascendencia destacan en las disposiciones contenidas en la Ley de Seguridad Pública, es el relativo a los Servicios Privados de Seguridad, cuya autorización de funcionamiento, evaluación, fijación de requisitos para su autorización, supervisión y sanción en caso de incumplimiento, corresponde a la PGJDF, en esa virtud deben establecerse los lineamientos a que deberá sujetarse la actuación de esa dependencia en relación con los servicios privados de seguridad, por lo que muestra las siguientes Reglas Generales del Título 9o de la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal, con fundamento en el Art. 17 y 65 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.



TÍTULO NOVENO DE LOS SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD.

CAPÍTULO ÚNICO

ART. 67°

Corresponde al Estado la normatividad y control de los servicios privados de seguridad.

ART. 68°

Para los efectos de la presente Ley los servicios privados de seguridad solamente podrán presentarse en las siguientes modalidades:

- I. Protección y vigilancia de personas o bienes fuera de áreas públicas.
- II. Traslado y custodia de fondos y valores y
- III. Investigaciones encaminadas a proporcionar informes sobre los antecedentes, solvencia, localización o actividades de personas.

ART. 69°

Los particulares que se dediquen a la prestación del servicio privado de seguridad deberán sujetarse a los siguientes lineamientos:

- Solo podrán prestar este servicio las personas físicas o morales de nacionalidad mexicana que hayan obtenido la autorización y el registro correspondiente ante la Procuraduría. Toda solicitud de registro deberá hacerse del conocimiento de la Unidad Administrativa Federal competente en materia de protección ciudadana, la cual formulará las observaciones que estime pertinentes.
- Queda estrictamente prohibida la realización de funciones que constitucional o legalmente sean competencia exclusiva de los Cuerpos de Seguridad Pública o de las Fuerzas Armadas.
- Cuando en el desempeño de sus labores conocieren de hechos que presumiblemente sean constitutivos de un delito o pruebas que acrediten la presunta responsabilidad penal de un individuo, lo harán inmediatamente del conocimiento de la autoridad.
- Queda prohibido usar en su denominación, razón social o nombre; papelería, identificaciones,



documentación y demás bienes de la negociación las palabras de POLICÍA, AGENTES, INVESTIGADORES o cualquier otro que derivé de los anteriores o que pueda dar a entender una relación con autoridades o con los Cuerpos de Seguridad Pública. El término Seguridad solamente podrá acompañarse del adjetivo Privada.

- En sus documentos, bienes, insignias e identificaciones no podrán usar logotipos oficiales, ni el escudo o los colores nacionales, tampoco podrán utilizar escudos o banderas oficiales de otros países. Queda prohibido, asimismo el uso de todo tipo de placas metálicas de identidad.
- Solo podrán utilizar uniformes, insignias, divisas o equipo diferenciales de los que reglamentariamente corresponde usar a los Cuerpos de Seguridad Pública o a las Fuerzas Armadas en forma tal, que a simple vista no exista la posibilidad de confusión.
- Las personas que intervengan en la prestación de los servicios privados de seguridad deberán cumplir con los requisitos de selección, capacitación y adiestramiento que al efecto señale el ordenamiento respectivo; se exceptúan de lo dispuesto en esta fracción aquellas personas que desempeñan



funciones de carácter estrictamente administrativo o ajena a los servicios privados de seguridad.

- Llevarán un registro de su personal, debidamente autorizado por la Procuraduría. Todas las altas y bajas de personal deberán notificarse mensualmente en dicha dependencia. Las altas que se pretendan realizar deberán consultarse a la Unidad Administrativa Federal competente a efecto de que formule las observaciones que estime pertinente.
- Deberán cumplir todas y cada una de las obligaciones que les imponga el reglamento respectivo y la autorización correspondiente.
- Responderán solidariamente de los daños y perjuicios que cause su personal al prestar los servicios.

ART. 70º

Corresponde a la Procuraduría:

- Autorizar el funcionamiento de las empresas que presten servicios privados de seguridad y llevar su registro.
- Evaluar por conducto de la Unidad Administrativa Correspondiente y previo pago de los derechos respectivos, el funcionamiento de los servicios privados de seguridad.



- Fijar los requisitos de forma para obtener la autorización e inscripción en el registro.
- Supervisar permanentemente al personal, los programas de profesionalización, el equipo y la operación de las empresas que presten servicios privados de seguridad. Para ello, estas tendrán la obligación de proporcionar la información que se le solicite y la Procuraduría podrá realizar las visitas de inspección que estime necesarias.
- Sancionar conforme a lo dispuesto en el artículo 74 de este ordenamiento, a las empresas de seguridad privada cuando dejen de cumplir con los requisitos establecidos en esta Ley o en otras disposiciones legales aplicables.

ART. 71°

Ningún elemento en activo de los Cuerpos de Seguridad Pública, ya sean de la Federación, de los Estados, Municipios o del Distrito Federal, podrá ser socio o propietario por sí o por interpósita persona de una empresa que preste servicios privados de seguridad.



ART. 72°

Los casos, condiciones, requisitos y lugares, para la portación de armas por parte de quienes presten sus servicios en las empresas a que se refiere el presente título se ajustará a lo dispuesto por la Ley Federal de la materia.

ART. 73°

Los servicios privados de seguridad diseñarán e instrumentarán un programa permanente de capacitación y adiestramiento de su persona. Dicho programa deberá presentarse para su aprobación a la Procuraduría la cual podrá revisarlo periódicamente.

ACUERDO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL. NÚMERO A/011/94 QUE ESTABLECE LAS REGLAS DE CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA.

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, Jueves 31 de Marzo de 1994.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice:

**ESTADOS UNIDOS MEXICANOS - PROCURADURÍA
GENERAL DE JUSTICIA DEL D.F. ACUERDO NÚMERO**



A/011/94 DEL PROCURADOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL EN EL QUE SE ESTABLECEN LAS REGLAS GENERALES DEL TÍTULO NOVENO DE LA LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL. CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL; 1o, 2o, 4o y 5o., FRACCIONES I, VI, XIII Y XXII, DE SU REGLAMENTO Y ARTÍCULO 67 Y CUARTO TRANSITORIO DE LA LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA EN EL DISTRITO FEDERAL.



CAP. I DISPOSICIONES GENERALES.

ART. 1º

Las presentes reglas tienen por objeto establecer los lineamientos a que deberá sujetarse la actuación de la PGJDF, a través de su área competente, en relación a los servicios privados de seguridad que se establece en el Título Noveno de la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal.

ART. 2º

Para efectos de estas reglas generales sobre la prestación de los servicios privados de seguridad, se entiende por:

LEY: A la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal.

PROCURADURÍA; Procuraduría General de Justicia Del Distrito Federal.

UNIDAD; Unidad de Control de los Servicios Privados de Seguridad, Dependiente de la Procuraduría.

PRESTADORES; Personas físicas o jurídicas que prestan servicios privados de seguridad.

ACUERDO; Acuerdo Número A/010/92 Del Procurador General de Justicia del Distrito Federal.

TESORERÍA; Tesorería del Departamento del Distrito Federal.



ART. 3º

La Procuraduría establecerá bases de coordinación con dependencias y entidades del sector público, cuyas atribuciones incidan, en alguna forma en las actividades de los prestadores.

ART. 4º

La Unidad es el área de la Procuraduría, autorizada para llevar a cabo trámites y procedimientos relacionados con las siguientes reglas generales.



CAPÍTULO II.

DE LA AUTORIZACIÓN Y REGISTRO.

ART. 5°

Para obtener autorización y registro, los prestadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Ser personas físicas o jurídicas de nacionalidad mexicana.

Solicitar por escrito la autorización y el registro en formatos expresamente diseñados por la Procuraduría.

Anexar copia certificada de:

- Acta de nacimiento si es persona física o de la escritura constitutiva y sus reformas en caso de personas jurídicas, o el del instrumento de creación si se trata de entidades.
- La cédula del Registro Federal de Contribuyentes o Solicitud de inscripción en el registro.
- La licencia de portación de armas, si las requiere para el servicio, así como el registro de cada una de ellas expedido por la Secretaría de la Defensa Nacional.

- El permiso en caso de la instalación del equipo de radiocomunicación y del uso de la frecuencia respectiva.
- La documentación que expida la Secretaría del Trabajo en lo relativo a los programas y actividades de capacitación.
- El documento oficial donde conste la autorización expedida por la autoridad competente, en relación a cualquier tipo de instrumento apropiado que se pretenda utilizar para prestar el servicio.
- Modelo del contrato de prestación de servicios aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, así como los contratos que se celebren con alguna policla oficial o algún otro prestador.
- Acreditar domicilio principal y en su caso de las sucursales.
- Ejemplar del Reglamento o Manual de Operaciones.
- Formato de la credencial que se expida al personal operativo.
- Relación del personal Directivo y Operativo, conteniendo Nombre completo, Registro Federal de Contribuyentes y Domicilio.
- Relación de clientes con su domicilio completo, clase de servicio que se presta y domicilio o domicilios donde se



presta el servicio, fecha, vigencia del contrato, así como relación del personal estimado y sus funciones.

- Inventario detallado de bienes muebles que se utilicen para el servicio, incluyendo vehículos, armas y equipo de radiocomunicación.
- Fotografía a colores de los vehículos, con los logotipos y aditamentos que usen, así como del uniforme que se utiliza en el servicio, con todos los accesorios y que se aprecie de manera frontal, lateral y posterior.
- Documentación que acredite el cumplimiento de la Ley del Seguro Social.
- En caso de que no se pueda entregar alguna documentación de las señaladas, por no requerirla para el servicio que presta, presentará por escrito y bajo protesta de decir verdad, la declaración de este hecho.

ART. 6º

Si la documentación presentada no cumple con todos los requisitos, la Dependencia lo notificará al prestador señalado un plazo para su cumplimiento.



ART. 7º

La autorización de funcionamiento y registro que se otorgue es personal e intransferible y contendrá la actividad que se autoriza, su vigencia y los límites de operación, en la inteligencia de que los servicios de protección y vigilancia se prestarán siempre intramuros una vez otorgada la autorización, se ordenará al prestador que efectúe el pago de los derechos que establece la Ley de Hacienda del Distrito Federal.

ART. 8º

Los prestadores del servicio de investigación, no podrán realizar investigaciones sobre delitos y estarán obligados a informar oficialmente a la autoridad competente, de los ilícitos de los que tengan conocimiento durante su desempeño, así como a guardar decreto de las investigaciones que realicen.

ART. 9º

Los prestadores que realicen actividades para proporcionar seguridad y protección a las instituciones de crédito, financieras y de seguros, deberán ajustarse, además, a las disposiciones que sobre la materia prevé el Reglamento de Seguridad bancaria.



ART. 10°

Los prestadores harán constar en su papelería y documentación, el número de autorización y registro otorgado por la Procuraduría.

ART. 11°

Los prestadores deberán solicitar por escrito, la revalidación de su autorización 30 días hábiles antes de la fecha de vencimiento, adjuntando los documentos con los que se actualicen los requisitos establecidos en el Art. 4o de estas reglas generales, de no cumplir se entenderá que el prestador renuncia a su autorización.

ART. 12°

Los prestadores que hayan obtenido la autorización, funcionamiento y registro y pretendan ampliar o modificar las modalidades autoridades, deberán presentar solicitud por escrito cumpliendo los requisitos adicionales que para la misma se requiera.

CAPITULO III.

DEL REGISTRO DEL PERSONAL.

ART. 13°

El registro de los servicios policiales y de seguridad, es un sistema de consulta en la Procuraduría y contiene información personal y laboral de quienes desempeñan cargos operativos de las corporaciones de Seguridad Pública y Privada en el Distrito Federal.

ART. 14°

Antes de la contratación del personal operativo los prestadores deberán presentar por escrito, relación de aspirantes, contenido, nombre completo y registro federal de contribuyentes, para que previa consulta en los archivos se conozca de sus antecedentes, los cuales se informarán para que se contrate solamente personal idóneo para el servicio.

ART. 15°

El personal operativo deberá estar afiliado, los prestadores lo presentarán a las oficinas de la Procuraduría, conforme a un calendario a efecto de llevar a cabo la toma de huellas

dactilares, fotografías, otras señas y antecedentes a toda nueva contratación corresponderá nueva filiación.

ART. 16°

Los prestadores deberán presentar mensualmente a la Procuraduría la plantilla del personal operativo, indicando las incidencias que se registren y las causas de las bajas y en su caso la existencia de procedimientos administrativos o procesos judiciales que afecten su situación laboral, así como los informes relativos a capacitación que se impartan y el otorgamiento de reconocimientos, estímulos y recompensas.

ART. 17°

Los requisitos mínimos de ingreso para el personal Directivo y Operativo son:

- Ser de nacionalidad mexicana.
- Acreditar la terminación de enseñanza secundaria tratándose del personal de seguridad y la preparatoria en caso de los prestadores del servicio de investigación.
- No estar sujeto a proceso ni haber sido condenado, en ambos casos por delitos intencionales.



- No hacer uso de sustancias psicotrópicas, estupefacientes u otras que produzcan efectos similares y no padecer de alcoholismo.
- Carta de buena conducta del empleo anterior que contenga período en el que laboro, actividades que realizaba y los motivos de separación.
- Contar con la edad y el perfil físico, médico, ético y de personalidad necesarios para realizar las actividades específicas del puesto a desarrollar y cartilla liberada del servicio militar.

ART. 18°

El personal administrativo y el operativo no podrá desempeñar simultáneamente funciones en alguna otra corporación policial o de seguridad.

ART. 19°

La Procuraduría deberá extender una cédula de registro al personal registrado, a costa del prestador, la que será de su uso obligatorio en caso de robo, pérdida o extravío de la misma, el interesado deberá reportarlo por escrito al prestador durante los tres días hábiles siguientes; a su vez el prestador tendrá el mismo término para hacerlo del conocimiento de la Procuraduría quien repondrá la cédula. En caso de baja, el prestador deberá recoger la cédula y entregarla a la Procuraduría.



1.3. MARCO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN.

Con respecto a la capacitación es importante señalar que es una necesidad establecida legalmente para el mejor desarrollo de habilidades y destrezas en el trabajo, en este caso resaltamos la legalidad de la capacitación en el área de seguridad privada.

Pese a que el aprendizaje es un proceso intrínseco al hombre y la base del progreso y la civilización, no es sino hasta el inicio de la revolución industrial que el fenómeno de la capacitación para el trabajo tiene un desarrollo acelerado; ha sido producto del impacto del avance tecnológico que genera la necesidad de producir mano de obra especializada y dirigentes empresariales de primera.

Basta mencionar que los conocimientos adquiridos por el hombre en miles de años se duplicaron en 150 años (de 1750 a 1900) y nuevamente se duplicaron en los siguientes 50 años, situación repetida en proporción geométrica de manera tal que a la fecha la magnitud del conocimiento parece no tener límites.

En el pasado los integrantes de las civilizaciones transmitían sus conocimientos y habilidades en forma directa y la reglamentación de este tipo de aprendizaje de trabajo se remonta hacia el año de 1700 cuando tales reglas y procedimientos fueron incluidos en el código de Hammurabi (Babilonia). Más cercano a nosotros encontramos el sistema al que debía integrarse todo aquel



que aspirara a ser considerado maestro. por lo que toca a nuestro país en 1931 en la Ley Federal del Trabajo, se establece la obligación de las empresas de tener aprendices a fin de garantizar la demanda de personal capacitado, a su vez este sistema de aprendices no satisfacía la necesidad cada vez mayor de personal que tuviera los conocimientos y habilidades que el proceso de industrialización exigía.

El gobierno mexicano con el afán de abatir este problema que ha repercutido seriamente en el ámbito económico y social, en la Ley Federal del Trabajo de 1970 incluyó disposiciones (ART. 132, FRACCIÓN 14 y 15) con la obligatoriedad de las empresas de impartir capacitación, congruente con estas disposiciones en 1971. El Estado inicia un programa de Reforma Administrativa dentro de la administración pública, con el propósito de adecuar los recursos disponibles a los objetivos de desarrollo integral del país. Dentro de esta reforma destaca por su importancia la quinta etapa relativa a su administración y desarrollo de personal federal, aspecto que constituye al mismo tiempo uno de los objetivos de la citada reforma.

A partir de entonces se han tomado una serie de medidas para apoyar la preparación del personal competente, tanto en la administración pública como en el sector privado.



En 1977 se adicionó la fracción 13 al artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a fin de convertir la capacitación para el trabajo en un derecho del obrero y en 1978 se reglamenta la forma en que debe de impartirse, reformando la Ley Federal del Trabajo y dando origen al Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

El marco legal en el cual se encuadra la capacitación de nuestro país esta contenido en:

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- La Ley Federal del trabajo.
- La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

En el artículo 123 Constitucional, en el apartado A Fracción. 13, establece que:

Las empresas cualquiera que sea su actividad, están obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo. La Ley reglamentaria determinara los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.



FRACCIÓN 31:

Es de competencia exclusiva de las Autoridades Federales la aplicación de las disposiciones de trabajo; entre otras, la relativa a la obligación de los patrones a impartir capacitación y adiestramiento y que para ello contarán con el auxilio de las estatales cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local.

La Ley reglamentaria, es decir; la Ley Federal del Trabajo, la que en lo sucesivo se denominará la ley, define lo siguiente:

Art. 3º

Es de interés social promover y vigilar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

Art. 7º

El patrón y sus trabajadores extranjeros tienen la obligación solidaria de capacitar a los trabajadores mexicanos en la especialidad de que se trate.

Art. 25º

Fracción. VIII. En el documento donde se establecen las condiciones de trabajo debe estipularse que el trabajador será capacitado o adiestrado de conformidad con los planes y



programas que con base a lo dispuesto por la ley se realicen en la empresa.

Art. 132°

Fracción. XI y XXVIII. El patrón tiene entre sus obligaciones proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores y participar en la integración y funcionamiento de las comisiones que deben formarse en cada centro de trabajo.

Art. 153-A

Asimismo, el trabajador tiene el derecho de recibir capacitación o adiestramiento en su trabajo, a fin de que esté en posibilidades de elevar su nivel de vida y productividad conforme a los planes y programas que elaborados en común acuerdo entre el patrón y sindicato o sus trabajadores, sean aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Art. 153-B

Dicha capacitación podrá impartirse dentro o fuera de la empresa con instructores internos o externos, o a través de instituciones especializadas, con cargo exclusivamente al presupuesto de las empresas.



Art. 153-C

Estas instituciones deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Art.153-D

Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento, podrán elaborarse por cada establecimiento o empresa, o en conjunto para varios de ellos que constituyan una rama industrial o actividad determinada.

Art.153-E

La capacitación deberá impartirse dentro de la jornada normal de trabajo excepto si por naturaleza del trabajo se convenga entre patrón y trabajadores la convivencia de otra manera, o bien el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la ocupación que desempeñan.

Art. 153-F

El objeto de la capacitación es actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad principal. Asimismo prepararlo para una vacante o puesto de nueva creación, o prevenir accidentes de trabajo, incrementar



su productividad, y en general, mejorar sus aptitudes para el trabajo.

Art. 153-G

Para el caso de que un trabajador de nuevo ingreso requiera y reciba capacitación para el empleo que vaya a desempeñar, prestará sus servicios en las mismas condiciones generales de trabajo que rijan en la empresa o en lo que se establezca en los contratos colectivos.

Art. 153-H

Los trabajadores están igualmente obligados a capacitarse, asistiendo con puntualidad a los cursos y demás actividades relacionadas, así como a atender las indicaciones de los instructores y presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y aptitudes requeridos.

Art. 153-I

A fin de estar en posibilidades de elaborar los planes y programas de capacitación respectivos, en cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, cuya función será vigilar la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación.



Así como sugerir las medidas tendientes a perfeccionarlas de conformidad con las necesidades de los trabajadores y empresa.

Art. 153-J

Las autoridades laborales cuidaran de la interrogación o funcionamiento oportuno de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento y vigilaran el cumplimiento de esa obligación patronal.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social podrá convocar a los patrones, sindicatos y trabajadores libres de la misma rama, industria y actividad a que se integren en Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, como Órganos Auxiliares de la propia Secretaría cuya función será:

- Participar en la determinación de requerimientos de capacitación y adiestramiento.
- Colaborar en la elaboración de un Catálogo Nacional de Ocupaciones.
- Intervenir en estudios sobre las características de maquinaria y equipo existentes.
- Proponer sistemas de capacitación y adiestramiento.



- Formular recomendaciones para la formación de planes y programas.
- Evaluar sus repercusiones en la productividad.
- Gestionar el registro de las constancias de conocimientos o habilidades de los trabajadores que se hayan capacitado (ART. 153K).

ART. 153-L

Compete a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social fijar las bases para determinar la forma en que se debe designar a los miembros de estos Comités Nacionales y sobre su organización y funcionamiento.

Art. 153-M

Debe consignarse en los contratos colectivos la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento y podrán contener el procedimiento conforme al cual se llevará a cabo la capacitación del personal que pretenda ingresar a laborar en la empresa.



Art. 153-N

Los planes y programas deben presentarse para su aprobación ante la STPS., o en su caso las modificaciones de los ya aprobados dentro de los 15 días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo de cada empresa.

Art. 153-O

El contrato colectivo lo deberán solicitar dentro de los primeros 60 días de los años impares la aprobación de los planes y programas que en conjunto con los trabajadores hayan decidido llevar a cabo, igualmente deberán informar de la integración y bases de funcionamiento de sus Comisiones Mixtas.

Art. 153-P

Para poder registrarse como instructor o institución capacitadora ante la STPS., se deberá comprobar la preparación profesional necesaria, acreditar tener los conocimientos suficientes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama o actividad industrial en donde pretendan impartir capacitación y no estar ligados con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso.



Este registro puede ser revocado si se contravienen las disposiciones de la Ley. En su caso, el afectado podrá ofrecer pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.

Art. 153-Q

Los planes y programas deberán comprender un período máximo de cuatro años, estar dirigidos a todos los puestos y niveles existentes, definir las etapas que se llevarán a cabo, el procedimiento de selección del orden en el que serán capacitados los trabajadores, los instructores o instituciones que se encargaran de impartir la capacitación y su número de registro de la STPS.

Art. 153-R

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social aprobará o dispondrá que se hagan las modificaciones pertinentes a los planes y programas dentro de los sesenta días hábiles siguientes a su presentación. Aquellos que no sean objetados por la autoridad laboral en el término citado, se consideraran aprobados.



Art. 153-S

Aquellas empresas que no den cumplimiento a la presentación de sus planes y programas dentro del termino citado o que no lo lleven a cabo serán sancionadas

Art. 153-T

Los trabajadores que sean aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida constancias que, validadas ante la Comisión Mixta respectiva, se envíen a la STPS, a través del Comité Nacional, o a falta de este a través de las autoridades del trabajo, a fin de que los registre y considere al formular el padrón de trabajadores capacitados.

Art. 153-U

Si un trabajador considera que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño del puesto y por ello se niega a capacitarse, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar y aprobar ante la entidad instructora el examen de suficiencia que señala la STPS, ante lo cual el capacitador expedirá la constancia de habilidades laborales correspondiente.



Art. 153-V

Esta constancia es el documento mediante el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación. Las empresas enviarán a la STPS para su registro y control las listas de constancias que se hayan expedido a sus trabajadores, las cuales servirán para los casos de ascenso dentro de la empresa. Si existen varios niveles con relación al puesto, la Comisión Mixta practicará un examen para determinar el nivel de aptitud del trabajador.

Art. 153-W

También los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan las instituciones públicas o privadas con reconocimiento oficial de estudios serán inscritos en los registros de trabajadores capacitados cuando el puesto correspondiente figure en el catálogo.

Art. 153-X

Las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitar se podrán ejercitar ante la Junta de Conciliación y Arbitraje como derecho tanto patronal como de los trabajadores



Las vacantes definitivas, las provisionales con duración mayor de 30 días y los puestos de nueva creación, serán cubiertas por el trabajador de la categoría inmediata inferior del oficio o profesión. Si se ha capacitado a todos, se ascenderá a los más aptos y que tenga mayor antigüedad y se preferirá al que tenga a su cargo una familia (Art. 159). Si existe igualdad a la que acredite mayor actitud, previo examen.

Art. 180°

La obligación de proporcionar capacitación se extiende a los trabajadores menores de 16 años.

Art. 391°

Los contratos colectivos de trabajo deberán contener disposiciones relativas a la capacitación de los trabajadores y a la integración y funcionamiento de las comisiones mixtas.

Art. 412°

Asimismo en el contrato-ley deberán establecerse las reglas para que formalicen los planes y programas de capacitación y adiestramiento de la rama industrial de que se trate.



Art. 523°

La aplicación de las normas de trabajo relativas compete al Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y Adiestramiento.

Art. 526°

Por lo que se refiere a la vigilancia y el cumplimiento de las obligaciones de los patrones en materia educativa, compete a la Secretaría de Educación Pública, así como intervenir coordinadamente con la STPS en la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

Art. 527°

También corresponde a las autoridades Federales la aplicación de las normas de trabajo, en lo que se relacione con la obligación patronal en materia de capacitación y adiestramiento.

Los objetivos del Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y adiestramiento son:

- Organizar, promover y supervisar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.



Art. 527-A.

Podrán auxiliarse de las autoridades locales cuando las empresas o establecimientos están sujetos a la jurisdicción de ellas.

De conformidad con lo anterior, las autoridades de las Entidades Federativas deberán:

- **Poner a disposición de las dependencias del Ejecutivo Federal correspondientes, la información que se requiera.**
- **Participar en la integración y funcionamiento del Consejo Consultivo Estatal de Capacitación y Adiestramiento de que se trate.**
- **Reportar a la STPS las violaciones que cometan los patrones en la materia de que se trata.**
- **Intervenir en las medidas que se adopten para sancionar las violaciones y corregir irregularidades.**
- **Coadyuvar con los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento.**
- **Auxiliar en la realización de los trámites relativos a las constancias de habilidades laborales.**



Art. 529°

Participación de las Autoridades Federales.

Art. 537°

Registrar las Constancias de habilidades laborales.

Art. 538°

Este servicio estará a cargo de la STPS por conducto de las unidades administrativas correspondientes. En consecuencia la STPS tendrá las siguientes atribuciones en materia de capacitación y adiestramiento:

- Cuidar la oportuna constitución y funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.
- Estudiar y en su caso sugerir la expedición de convocatorias para formar los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento y fijar las bases para la integración y funcionamiento de los mismos.
- Estudiar o sugerir la expedición de criterios generales para la elaboración de planes y programas de capacitación y adiestramiento, con la opinión de los



Comités Nacionales de Capacitación y adiestramiento.

- **Autorizar y registrar a las instituciones o particulares que deseen impartir capacitación y adiestramiento, supervisar su correcto desempeño y en su caso revocar la autorización y cancelar su registro.**
- **Aprobar, modificar o rechazar los planes y programas que al respecto presenten los patrones.**
- **Estudiar y sugerir el establecimiento de sistemas generales de capacitación y administración a los cuales puedan adherirse los empresarios.**
- **Dictaminar sobre las sanciones que deban imponerse por el incumplimiento de las obligaciones en esta materia.**
- **Coordinarse con la Secretaría de Educación Pública para implantar planes o programas de capacitación y adiestramiento para el trabajo y expedir certificados conforme a lo dispuesto en la ley, en los ordenamientos educativos y demás disposiciones de vigor.**
- **Registrar las constancias de habilidades laborales.**



Art. 539º

En general, realizar todas las demás actividades que las leyes y reglamentos le confieren en esta materia.

Para el caso de las empresas o establecimientos que pertenezcan a la Jurisdicción Federal, la STPS estará asesorada por un Consejo Consultivo integrado por cinco miembros representantes del sector público, igual número representativo de las organizaciones nacionales de trabajadores y de patrones, con sus respectivos suplentes.

Art. 539-A.

La designación de los representantes de las organizaciones obreras y patronales se harán de conformidad con las bases que expida la STPS, dicho consejo será expedido por el *Secretario del Trabajo y Previsión Social* y designará al funcionario que considere conveniente como secretario.

Las empresas sujetas a jurisdicción local se asesorarán del Consejo Consultivo Estatal de Capacitación y Adiestramiento, que estará presidido por:

- El gobernador de la Entidad Federativa que corresponda.



- Un representante de la STPS, que fungirá como secretario.
- Un representante de la SEP.
- Un representante del IMSS.
- Tres representantes de las organizaciones locales de trabajadores.
- Tres representantes de las organizaciones patronales.

Art. 539-B.

La STPS y el gobernador de la entidad, expedirán conjuntamente las bases para la designación de los representantes de los trabajadores y de los patrones y formarán las invitaciones requeridas. Dichos consejos funcionaran de conformidad con el reglamento que ellos expidan.

Art. 539-C.

La STPS se auxiliará de las autoridades laborales estatales para el desempeño de sus funciones.

Art. 699.

Las controversias que surjan en materia especial de capacitación y adiestramiento serán competencia de la Junta



Federal de Conciliación y Arbitraje de acuerdo a su jurisdicción. Para ello la Junta Local, al admitir la demanda, enviará una copia a la Junta Federal para su resolución, exclusivamente de las cuestiones sobre capacitación y adiestramiento.

Art. 992.

Las violaciones a las normas de trabajo cometidas por los patrones o por los trabajadores se sancionarán de conformidad con las disposiciones de la ley, independientemente de la responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones. Las sanciones pecuniarias tomarán como base de calculo la cuota diaria del salario mínimo vigente en el momento y lugar en que sé de la violación.

Art. 994.

El monto de las acciones pecuniarias por incumplimiento de las obligaciones en materia de capacitación y adiestramiento será de 15 a 315 veces el salario mínimo general y se duplicará en el caso que la irregularidad no se corrija en el plazo concedido para ello.

La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal decretada el 29 de diciembre de 1976, señala también la



responsabilidad de la STPS para promover el desarrollo de la capacitación, el adiestramiento en el trabajo y realizar investigaciones, presentar asesoría e impartir cursos de capacitación para incrementar la productividad en el trabajo requerida por los sectores productivos del país en coordinación con la SEP. (ART. 40).



1.4. GENERALIDADES DE LA SOCIEDAD MEXICANA DE CAPACITACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LA DELINCUENCIA S.A. DE C. V. (SOMECSA)

Creada en octubre de 1994, el objetivo principal es " Fomentar la educación continua y dignificar el quehacer policiaco a través de asesorías, diagnósticos y cursos de capacitación", por ello considera al ser humano como el principal eje de crecimiento y desarrollo empresarial, así la educación continua para las empresas es lograr la eficacia y eficiencia de las actividades que se proponen alcanzar las empresas de seguridad privada a corto, mediano y largo plazo.

Se ubica en emperadores 94, Col. Portales, Del. Benito Juárez, C.P. 03300. Donde se imparten cursos de capacitación a empresas de seguridad privada.

En su tarea la base principal es el diseño de programas específicos de capacitación para cada empresa de acuerdo a sus necesidades. Es importante señalar que su intervención en empresas de seguridad privada gira en torno a 3 módulos de capacitación dirigidos a Mandos Gerenciales, Medios y Elementos en activo, siendo los siguientes:

- 1.- Modulo Psicosocial.
- 2.- Modulo Ético -Jurídico.
- 3.- Modulo en Seguridad Privada



Con la combinación de dichos módulos se crean programas específicos de acuerdo a las necesidades sentidas por el personal de seguridad, tales como:

- Curso básico de formación.
- Curso básico de actualización.
- Curso de actualización a mandos medios.
- Curso de promoción y actualización a mandos medios.
- Curso de actualización a jefes y directivos.
- Modulo técnico de defensa personal.
- Modulo de especialización teórico-práctico en armamento y tiro.
- Modulo para protección a funcionarios.
- Modulo psicosocial para el área de seguridad.
- Área técnica operativa de seguridad I, II, III y IV.

Abarcando las siguientes áreas:

- Especialidades, Ético-jurídicas, Psicológicas, Operativas, etc.
- Administración.
- Calidad total.
- Contabilidad.



- Finanzas.
- Mercadotecnia.
- Recursos humanos.

SOMECSA concibe la capacitación como una herramienta que facilita la superación personal y profesional del individuo, teniendo como principal objetivo, la participación activa de cada uno de sus integrantes como parte esencial de un equipo de trabajo, generando resultados positivos para su empresa.

SERVICIOS QUE OFRECE.

- Análisis de puestos.
- Evaluación Psicométrica.
- Selección de personal.
- Estudios de plan, carrera y vida.
- Consultorias en el ámbito de análisis y desarrollo empresarial.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Análisis de puestos: permite conocer las funciones que han de realizarse en el puesto, habilidades, conocimientos y experiencia necesaria, se busca la persona idónea para que lo cubra y se crea calidad en la organización.



Evaluación Psicométrica: se analizan de manera integrada las habilidades, intereses, actitudes, aptitudes y características del puesto, lo que contribuye a que la gente realice su trabajo dentro de las expectativas de la empresa. Asimismo el conocimiento de la personalidad y capacidad intelectual del solicitante permite definir sus necesidades de motivación y capacitación para su integración a un ambiente de trabajo específico, orientando su energía al logro de los objetivos de la organización.

Los niveles de evaluación son:

- Directivo y Gerencial.
- Jefaturas y Supervisión.
- Administrativo.
- Operativo.

Entre los principales aspectos que se analizan se destacan los siguientes:

- Capacidad intelectual.
- Fijación de objetivos.
- Efectividad en su estilo de liderazgo.
- Responsabilidad y compromiso.
- Rendimiento bajo presión.
- Relaciones interpersonales.



- **Confianza en sí mismo.**
- **Motivación hacia el trabajo.**

Selección de personal: Con una adecuada plantilla de personal la organización logra fuerza de trabajo eficiente y estable. **SOMECSA** colabora en la contratación de la persona mas calificada para cada puesto y así disminuir costos en la rotación de personal.

Consultorías en el ámbito de análisis y desarrollo empresarial: las consultorías que se realizan involucran a todo el personal de la empresa, las etapas de las que constan dichas consultorías son las siguientes:

Análisis de la situación actual y diagnóstico; define la situación actual de la empresa y determina la problemática por medio de la recopilación y procesamiento de la información.

Socialización; se presenta a nivel directivo de la empresa la situación actual, se jerarquizan de manera conjunta las prioridades de atención y se eligen las alternativas de solución viables y factibles de aplicar, y resultantes de costo-beneficio.

Implementación; diseñar un proyecto piloto que este integrado por programas de actividades a realizar en las áreas priorizadas, introduce gradualmente al personal en el proceso de solución y mejora.



Evaluación y seguimiento; involucramiento total del personal al proyecto, medición del avance real de la integración del personal de las áreas elegidas al proyecto piloto. Corrección de acciones para la obtención de los resultados esperados en el proyecto.

Resultados; la empresa obtiene solución a la problemática a partir de la tercera etapa de la consultoría. Concientización del personal al cambio y a la mejor fluidez en la comunicación interna de la empresa, mejor integración del personal. Involucramiento del personal en las actividades y con la empresa al ser tomados en cuenta para la determinación de la problemática, mayor rendimiento del personal al tener perfectamente definidas sus actividades y responsabilidades. Mejor imagen externa, así como un incremento del nivel de calidad en el servicio al cliente al tomar en cuenta sus necesidades y proponer los procesos de mejora, eliminación de paradigmas que impidan el sano desarrollo organizacional.

Los servicios proporcionan, métodos, productos y herramientas para optimizar el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y económicos de su empresa de manera eficaz.



ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA SOMECSA.



1.5. PERFIL DEL EQUIPO PARTICIPANTE.

La coordinación se establece multidisciplinariamente para el cumplimiento de la actividad empresarial, se colabora con disciplinas como: Derecho, Psicología., Contaduría y Trabajo Social.

El puesto de Director General lo ocupa un abogado cuya función principal es guiar el buen funcionamiento organizacional de la empresa, quien dentro de su experiencia profesional se desempeñó como funcionario público ocupando en diversas ocasiones jefaturas en centros de readaptación social.

Un Psicólogo quien desempeña el cargo de Administrador General fungiendo a su vez como coordinador del servicio social y por ende de la investigación encaminada a conocer las causas por las cuales las empresas de seguridad privada rechazan la capacitación, dentro de su experiencia profesional se destaca su participación en el programa de capacitación de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social y en el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

Un Contador Público quien funge como Gerente de Recursos Humanos encargado de gestionar y contratar tanto recursos humanos como económicos y materiales. Este a su vez adquirió su experiencia profesional a través del desempeño de sus funciones en



instituciones gubernamentales como la Secretaría Del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Una Trabajadora Social quien ocupa la Coordinación General del departamento de Trabajo Social y es jefe directo de las prestadoras del servicio social desarrollando funciones de promoción, supervisión e investigación, especializada dentro de su quehacer profesional en recursos humanos, adquiriendo su máximo alcance en el INEGI, con la jefatura de Reclutamiento de Personal.

Dos pasantes de la Licenciatura de Trabajo Social, iniciando su experiencia profesional en instituciones privadas realizando funciones de: investigación, promoción, planeación y supervisión.

Es importante mencionar que a partir del ingreso de las pasantes a la Institución se formó el Departamento de Trabajo Social encargado de las siguientes funciones y actividades:

- Gestionar los servicios de la empresa.
- Diseño de índices para la selección del personal.

Realizar consultorías en el ámbito de análisis y desarrollo empresarial en investigación, área en la cual se centra el interés de la institución por conocer los motivos por los cuales es rechazada la capacitación en empresas de seguridad privada, misión asignada a las pasantes de Trabajo Social quienes poseen las siguientes características: habilidades, aptitudes, actitudes y destrezas:



- **Critica y objetividad en el análisis de problemas sociales.**
- **Control de si mismo .**
- **Madurez y Personalidad propositiva.**
- **Constancia en el trabajo e interés de productividad.**
- **Iniciativa para proponer mejoras a las normas y procedimiento de trabajo.**
- **Disposición para contribuir con el esfuerzo, para alcanzar los objetivos y metas en el equipo de trabajo.**
- **Calidad en el trabajo, con el público y compañeros.**
- **Empeño e interés en la realización del trabajo.**
- **Respeto a las normas, procedimientos y reglamentos de trabajo establecidos por la institución.**
- **Confiabilidad, responsabilidad y eficiencia en el desempeño de sus funciones.**



CAPITULO II

DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA



2.1. PROGRAMA EN EL QUE SE PARTICIPO.

CAPACITACIÓN A EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.

El servicio social se realizó en la Sociedad Mexicana de Capacitación para la Prevención de la Delincuencia S.A. de C.V., cuyo objetivo es dignificar el quehacer policiaco a través de capacitación, asesoría y consultoría, específicamente en el programa de Capacitación a empresas de seguridad privada, realizando las siguientes funciones:

- Investigación.
- Planeación.
- Programación.
- Organización.
- Ejecución.



2.1.1. INTENCIONALIDAD DEL PROYECTO.

- **Sistematizar la experiencia del servicio social realizado en la empresa Sociedad Mexicana de Capacitación para la Prevención de la Delincuencia S. A. de C.V., durante el periodo comprendido del 07 de julio de 1997 al 07 de febrero de 1998.**
- **Abrir un campo de acción para el licenciado de trabajo social en el área de trabajo social empresarial específicamente, con incidencia en seguridad privada.**
- **Diseñar e impulsar estrategias de especialización del licenciado de trabajo social en el área de seguridad privada.**
- **Aplicar la teoría de investigación en la práctica, encaminada al desarrollo de habilidades y destrezas.**
- **Conocer las causas por las cuales las empresas de seguridad privada rechazan la capacitación.**
- **Establecer y diseñar programas de capacitación para empresas de seguridad privada.**
- **Generar conocimiento a partir de la sistematización de la práctica del servicio social.**
- **Investigar las empresas de seguridad privada ubicadas en el D.F.**



2.1.2. ÁREA DE INCIDENCIA.

La seguridad privada actualmente representa para la sociedad una alternativa para controlar y/o disminuir la delincuencia en pro de una seguridad social, representando para trabajo social, una área de elevado interés, por considerarla una de las principales demandas sociales.

Es importante señalar que actualmente no hay indicios públicos que manifiesten la participación y el interés de estudiar y conocer la seguridad privada; por lo tanto nos atrevemos a señalar que es un tema no abordado, lo que abre expectativas de intervención para trabajo social.

La profesión de trabajo social inicia la exploración del área tanto documental como empíricamente con la participación de las prestadoras del servicio social en la Sociedad Mexicana de Capacitación para la Prevención de la Delincuencia S.A. de C.V., quien engloba dentro de su nicho de mercado la capacitación en empresas de seguridad privada. Esto contribuye en la apertura de un campo de trabajo Social para el Lic. de trabajo social, quien con su formación profesional interviene en dicha área, por lo tanto el área de incidencia es la seguridad privada.

2.1.3. ORGANIZACIÓN.

La función principal por la cual dicha empresa captó dos pasantes de la Licenciatura de Trabajo Social para el desarrollo de su servicio social fue que considera a dichos profesionales elementos idóneos para el desarrollo de investigaciones sociales, específicamente por tener capacidad para intervenir en un problema social tan alarmante en nuestros días como es la seguridad, siendo este el nicho de mercado de la institución receptora, cuyo objetivo de su formación es: "Fomentar la educación continua, fortalecer y dignificar el quehacer de la seguridad privada, a través de diagnósticos, asesorías y cursos de capacitación".

La empresa SOMECSA al trabajar durante dos años y no lograr capacitar a más de cinco empresas en dicho período, se interesó por conocer las causas por las cuales las empresas de seguridad privada rechazan la capacitación. El Director de SOMECSA realizó un análisis que lo condujo a asignar la tarea a egresadas de la Licenciatura de Trabajo Social quienes con la libertad de determinar la metodología de intervención, en un período no mayor de 12 meses (julio del 97/julio del 98) tenían que presentar un informe señalando detalladamente los resultados de la investigación y presentando alternativas de solución.

Para el desarrollo del Servicio Social el cual básicamente giró en torno a conocer las causas por las cuales las empresas de



seguridad privada rechazan la capacitación, se desarrolló el siguiente proceso:

- Elaboración de un marco teórico referencial.
- Ubicación de las empresas de Seguridad Privada.
- Determinación de la muestra.
- Etapa práctica de la investigación.

Al ser el área de seguridad privada desconocida por las prestadoras del Servicio Social se realizaron tanto investigaciones documentales como de campo tendientes a crear un marco teórico referencial que diera pauta para diseñar las estrategias a seguir para el desarrollo de dicha investigación. A partir de ello lo primero fue conocer en un período no menor a 3 meses el mayor número de empresas de seguridad privada, ubicadas en el D.F. a través de visitas personalizadas y previo mapeo. Posteriormente una vez conocida el área se determinó la muestra, y se inicio la etapa práctica de la investigación, la cual comprende; diseño, piloteo y aplicación de instrumentos, es decir: se elaboraron 3 cédulas de entrevista dirigidas a elementos en activos y mandos medios de empresas de seguridad privada así como a mandos gerenciales de las empresas captadoras del servicio, encaminados a conocer las condiciones de capacitación y la calidad de los servicios que ofrecen.



Para probar la efectividad de dichos instrumentos se pilotearon en ambos rubros, lo que dio pauta para la aplicación de 87 cédulas en cada categoría, correspondiendo al 10% del total de las empresas ubicadas en el D.F., abarcando las 16 Delegaciones, visitando en promedio seis empresas diarias durante dos meses. Posteriormente se obtuvo la información, se codificó, describió, analizó y se presentaron resultados.

Por último a partir de los resultados obtenidos se diseñó la estrategia de capacitación e intervención del Lic. en Trabajo Social en empresas de seguridad privada, encaminada a lograr la especialización de dicha profesión, tanto en el área de seguridad como en trabajo social empresarial.



2.1.4. OBJETIVOS.

- Sistematizar la experiencia del servicio social en la Sociedad Mexicana de Capacitación para la Prevención de la Delincuencia S.A. de C. V.
- Conocer las causas por las cuales las empresas de seguridad privada rechazan la capacitación.



2.1.5. METAS

- **Presentar una propuesta de capacitación del Lic. en Trabajo Social en el área de Seguridad Privada.**
- **Presentar un trabajo recepcional, producto de la sistematización del servicio social realizado del 07 de julio de 1997 al 07 de febrero de 1998 en SOMECSA.**
- **Realizar un directorio de empresas reales de seguridad privada ubicadas en el D.F.**
- **Elaborar 3 cédulas dirigidas a elementos en activo, mandos medios y mandos gerenciales de empresas de seguridad privada y captadoras del servicio respectivamente.**
- **Aplicar 174 cédulas de entrevista en empresas de seguridad privada.**
- **Aplicar 87 cédulas de entrevista en empresas captadoras del servicio ubicadas en el D.F.**



2.2. ESTRATEGIA METODOLOGICA.

2.2.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL.

Para fin de esta investigación se partió de la teoría funcionalista que plantea el papel primordial que juega la educación para definir el status y el rol de individuo, conjuntamente con la función de las instituciones. que si bien enfatiza en el cumplimiento de un rol considerando lo ya establecido, no se queda la capacitación propiamente por las prestadoras del servicio social en esos términos, pues además al plantear la dignificación del quehacer del elemento de seguridad privada pretende hacerlo partícipe de un proceso de asimilación y autoconocimiento que conlleve a crear una persona que funciona libremente en la plenitud de sus potencialidades orgánicas, una persona que es segura siendo realista, automejorable, socializada y apropiada en su conducta, creativa, cuyas específicas formas de conducta no son fácilmente pronosticables; mutable, en desarrollo, descubriéndose asimismo, dicha persona que de hecho en forma imperfecta esté abierta a la capacitación, a su propia experiencia y por ende a cualquier adiestramiento. ya sea originado en el ambiente empresarial o en donde ofrece el servicio el cual sea asimilado sin anteponer ningún mecanismo defensivo que conduzca a la distorsión para poder adquirir rasgos estables de personalidad y encuentre en su organismo un medio digno de confianza para llegar



al comportamiento más satisfactorio a su existencia, adquiriendo una conducta competente, confiable, respetable y digna a fin de que descubra por sí mismo el sentido de su participación como miembro activo de la seguridad, entendiéndola como un mecanismo para neutralizar o disminuir el desarrollo de riesgos o delitos con base en elementos físicos e intangibles destinados a proteger un bien y neutralizar un delito.

Para ello es necesario elevar y/o desarrollar su autoestima, es decir que el individuo crea en sí mismo y que proyecte su vida en la realización de su personalidad, sin perder sus valores para ser digno de estima, por su utilidad y su correspondencia a fines de la actividad humana social.

Asimismo al elevar y desarrollar sus potencialidades a partir de la capacitación, la cual interpretamos como la herramienta que facilita su superación personal y profesional del individuo, teniendo como principal objetivo la participación activa de cada miembro de un equipo, se contribuye a propiciar las condiciones necesarias para destacar en cualquier aspecto en el que participe como sujeto activo de los procesos en los que se desarrolla como son, el garantizar protección y bienestar físico tanto de bienes como personas y por ende su repercusión en el desarrollo social, incrementando sus posibilidades de comunicación y crecimiento en su interactuar personal.



2.2.2. ETAPAS

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

CONOCIMIENTO.

Inicia con el ingreso a la Sociedad Mexicana de Capacitación para la Prevención de la Delincuencia S.A. de C.V., para la ejecución del servicio social del cual se obtuvo el siguiente proceso evolutivo:

Para poder integrarnos a la actividad empresarial de SOMECSA se realizaron diversas investigaciones entre las que destacan; la recopilación de material documental sobre seguridad privada y capacitación. La primera se orientó a conocer su legalidad, concepto, aplicación, instituciones gubernamentales que rigen y controlan la actividad de dichas empresas y la ubicación de las empresas de seguridad privada en el D.F.

La segunda giró en torno a conocer la legalidad de la capacitación, su concepto y los programas que brinda SOMECSA, así como el proceso enseñanza-aprendizaje.

La última se encaminó a conocer las funciones que trabajo social realiza en dicha empresa y a la definición del quehacer de las prestadoras del servicio, asumiendo durante este proceso su primer tarea, correspondiente a registrar la empresa ante la Secretaría del Trabajo y Previsión social, para ello la investigación se basa en



visitar diferentes instituciones para conocer los requisitos de registro.

INTEGRACIÓN.

Esta fase representa la adecuación de las prestadoras del servicio al quehacer empresarial, es decir, definición de funciones y actividades en la cual se les asignan dos funciones primordiales las cuales guiarán el desarrollo de su participación en SOMECSA, siendo promoción e investigación,

La primera que consistió en visitar las empresas de seguridad privada para vender cursos, en esta se siguió el siguiente proceso;

Revisión y recolección en fuentes secundarias como; periódicos, revistas y sección amarilla sobre empresas de Seguridad Privada, datos de identificación de aquellas empresas de seguridad privada que se promocionan a través de estos medios formando así un directorio con más de 300 empresas ubicadas en el D.F. Posteriormente se entabló contacto por vía telefónica con mandos directivos de dichas empresas para promocionar los servicios de SOMECSA. Es de vital importancia señalar que dicha estrategia de promoción fue determinada por la administración de la empresa de la cual no se obtuvieron resultados favorables, ya que no se vendió ningún curso en tres meses atribuyendo tal situación a la falta de atención personalizada, manifestando desinterés al realizar la interacción únicamente por vía telefónica.



La segunda se encaminó a conocer las causas por las cuales las empresas de seguridad privada rechazan la capacitación.

Por último y como una función inherente al servicio social, se determinó la obligación de conocer los diferentes puestos y funciones que ocupan respectivamente los profesionistas que integran el equipo multidisciplinario.

PLANEACIÓN.

A partir de este momento se diseña una nueva estrategia de promoción, la cual se basa en realizar visitas personalizadas, es decir: acudir a la empresa de seguridad privada, entrevistarnos con el director general y presentarle detalladamente cada uno de los cursos que ofrece SOMECSA conjuntamente con un manual previamente elaborado por las prestadoras del servicio social para la promoción, conformado por, el contenido temático de cada uno de los cursos, instructor, material didáctico y el proceso de enseñanza-aprendizaje, sin dejar de lado la propuesta de determinar a través de un diagnóstico las necesidades de capacitación, las cuales dan pauta para diseñar cursos específicos.

Por otro lado con respecto a la planeación del proceso de investigación se determinó, conocer la situación de las empresas de seguridad privada, su domicilio, necesidades de capacitación, legalidad y composición, comunicarnos vía telefónica para

corroborar datos, a partir de esto se forma un directorio que permite determinar la muestra de investigación.

Asimismo el diseño de tres cédulas de entrevista para la recolección de información clasificado en tres rubros: datos generales, capacitación y rotación de personal.

EJECUCIÓN.

Esta fase es la más importante del proceso porque se llevaron a la práctica las estrategias antes mencionadas, de tal forma en el primer día de la promoción en campo a través de visitas personalizadas, se enviaron 5 cotizaciones de los cursos, solicitadas por los directivos de las empresas de seguridad privada, de las cuales se obtuvieron resultados fructíferos, o sea; la venta de tres cursos con duración de 48 horas cada uno, con ello se determinó realizar la promoción definitivamente con esta metodología por las pasantes de trabajo social permitiendo dar capacitación a varias empresas y realizar la investigación en dos vertientes:

- Empresas de seguridad privada.
- Empresas captadoras del servicio de seguridad.

Con respecto a los cursos de capacitación a impartir se determinaron las actividades y funciones a realizar de las prestadoras del servicio, resaltando de éstas, la planeación y organización, a través de la preparación de material didáctico tanto



para el emisor como el receptor, cronograma de actividades, y apoyo logístico.

La supervisión esta enfocada a verificar el cumplimiento de los objetivos señalados y por último la evaluación basada en la aplicación de un instrumento en dos tiempos, (pre test y pos test) y el diseño de indicadores de evaluación para los participantes, así como un instrumento de evaluación para el ponente encaminado a mejorar en todo momento las debilidades detectadas.

Con respecto a la investigación, partiendo de la información obtenida se encontró según datos de la Dirección de Registro de Servicios Privados de Seguridad en 1997 que en el D.F. existe 870 empresas registradas legalmente, por lo tanto se determinó el 10% del total como muestra, posteriormente se seleccionaron 87 empresas contemplando las 16 Delegaciones, se zonificaron y corroboraron datos, posterior a ello se diseñó la ruta crítica para la aplicación de instrumentos, concluyendo con 5 visitas diarias a empresas de seguridad privada por cada una de las prestadoras, aplicando 87 instrumentos a elementos en activo y 87 a mandos medios, de la información obtenida se eligieron las empresas captadoras del servicio, en estas se aplicaron 87 cédulas a mandos gerenciales, de tal forma se obtuvieron resultados de 261 instrumentos que permitieron conocer las condiciones y necesidades de capacitación de las empresas de seguridad privada, los resultados obtenidos dieron pauta para el diseño de la estrategia



de intervención para el Lic. en trabajo social en capacitación a empresas de seguridad privada, encaminada a abrir un campo laboral para dicha profesión.

Es importante señalar que esta etapa ocupó cinco meses para su desarrollo.

EVALUACIÓN.

Esta etapa se realizó en dos aspectos por un lado la evaluación de la investigación, en este caso es importante hacer un paréntesis para señalar que durante el desarrollo del servicio social dicha investigación representó la función principal asignada por la administración de la empresa, la cual permitió incursionar en otros ámbitos profesionales como fue el desarrollo de consultorías. Para ello se determinaron los siguientes criterios de evaluación:

- El cumplimiento de los objetivos.
- Cobertura de la muestra.
- Evaluación de la estrategia de promoción implementada por las pasantes en trabajo social a raíz de los resultados obtenidos de la investigación.
- Adecuación de la teoría a la práctica.

Por el otro el cumplimiento del servicio social conjuntamente con el desarrollo de funciones como: investigación, planeación,



programación, organización, promoción, ejecución, supervisión y evaluación. de tal forma el proceso giró en torno a evaluar el cumplimiento de objetivos, la estrategia metodológica, el desarrollo de la experiencia y el proceso con indicadores tales como:

- Estrategia de venta.
- Total de cursos impartidos.
- Tiempo programado y tiempo real.

FUNCIONES Y ACTIVIDADES.

PLANEACIÓN.

- Diseño y elaboración de cursos de capacitación.
- Diseño de la estrategia de trabajo.
- Organización de cursos.

ORGANIZACIÓN.

- Elaboración de la ruta crítica para la promoción de los servicios.
- Selección de 87 empresas de Seguridad Privada las cuales representan la muestra.
- Asignación de rutas a los promotores.



EJECUCIÓN.

- **Gestión de los servicios de la empresa.**
- **Registro de la empresa ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.**
- **Realizar visitas personalizadas a empresas de seguridad privada.**
- **Zonificación de las empresas de seguridad privada ubicadas en el D.F.**
- **Elaboración de material didáctico para la promoción de los servicios (manuales y Trípticos).**
- **Realización de cotizaciones y cobros de los cursos impartidos.**
- **Elaboración y actualización del Directorio de Empresas de Seguridad Privada.**
- **Elaboración del material de apoyo didáctico para el instructor.**
- **Registro de la empresa SOMECSA ante el Consejo Nacional de Seguridad Privada.**
- **Diseño y elaboración de instrumentos para la investigación.**



- Ejecución de prueba piloto en empresas de seguridad privada (10) , y empresas captadoras del servicio de seguridad (5).
- Aplicación de 261 cédulas de entrevista en tres niveles: mandos medios, elementos en activo y mandos gerenciales de empresas captadoras del servicio de seguridad.
- Recolección de la información obtenida en los instrumentos.
- Interpretación, codificación y análisis de la información.
- Desarrollo de consultorias en empresas de seguridad privada.
- Elaboración de la propuesta de trabajo social sobre su participación en capacitación a empresas de seguridad privada.
- Entrevistas con los Directivos del Consejo Nacional de Seguridad Privada.
- Revisión, cotejo y análisis de los documentos entregados por instructores externos.
- Recopilación de domicilios y nombre de empresas de Seguridad Privada.
- Recolección documental sobre seguridad privada y capacitación.



INVESTIGACIÓN.

- Visitas a Instituciones Gubernamentales para obtener información sobre el registro de empresas de seguridad privada.

PROMOCIÓN.

- Gestión y promoción de los servicios de SOMECSA:

ADMINISTRACIÓN.

- Contratación de Recursos Humanos.
- Planeación y organización de 17 cursos impartidos por SOMECSA.

SUPERVISIÓN.

- Revisión y cotejo de la información obtenida a través de vía fax y teléfono.
- Seguimiento y evaluación de la capacitación otorgada a las empresas de seguridad privada.
- Revisión de controles de visitas a diferentes instituciones.
- Evaluación de la práctica del servicio social, de la estrategia metodológica y de los resultados obtenidos.



2.2.3. FUNCIONES Y ACTIVIDADES

FUNCION	ACTIVIDAD
EJECUCIÓN.	Gestión de los servicios de la empresa.
PLANEACIÓN.	Diseño y elaboración de cursos de capacitación.
EJECUCIÓN.	Registro de la empresa ante la STPS.
INVESTIGACIÓN.	Recopilación de domicilios y nombre de empresas de seguridad privada.
INVESTIGACIÓN.	Recolección documental sobre seguridad privada y capacitación.
INVESTIGACIÓN.	Visita a instituciones gubernamentales para obtener información sobre el registro de empresas de seguridad privada ante el CNSP.
SUPERVISIÓN.	Revisión y cotejo de la información obtenida a través de vía fax y Tel.
EJECUCIÓN.	Realizar visitas personalizadas a empresas de seguridad privada.
EJECUCIÓN.	Zonificación de las empresas de seguridad privada ubicadas en el D.F.
PROGRAMACIÓN.	Elaboración de la ruta crítica para la promoción de los servicios.
PROMOCIÓN.	Gestión y difusión de los servicios de la empresa.
EJECUCIÓN.	Elaboración de material didáctico para la promoción de los servicios manuales y trípticos.



FUNCIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS

FUNCIONES	ACTIVIDADES
EJECUCIÓN.	Realización de cotizaciones y cobros de los cursos impartidos.
PLANEACIÓN.	Organización de cursos.
EJECUCIÓN.	Elaboración y actualización de un directorio de empresas de seguridad privada.
SUPERVISIÓN.	Realización de seguimiento y evaluación a las empresas de seguridad privada que han recibido capacitación.
EJECUCIÓN.	Elaboración de material de apoyo para el instructor.
INVESTIGACIÓN.	Entrevista con los directivos del CNSP.
EJECUCIÓN.	Registro de la empresa ante el CNSP.
INVESTIGACIÓN.	Revisión, cotejo y análisis de documentos entregados por instructores externos.
ADMINISTRACIÓN.	Contratación de recursos humanos.
EJECUCIÓN.	Diseño y elaboración de instrumentos para la investigación.
EJECUCIÓN.	Realización de una prueba piloto en 10 empresas de seguridad privada y 5 captadoras del servicio.
PROGRAMACIÓN	Selección de 87 empresas de seguridad privada para representar la muestra.



FUNCIONES Y ACTIVIDADES REALIZADAS.

FUNCIONES	ACTIVIDADES
EJECUCIÓN.	Aplicación de 261 cédulas de entrevista en tres niveles: Mandos medios. Elementos en Activo. Mandos Gerenciales de empresas captadoras.
ORGANIZACIÓN.	Asignación de rutas a los promotores.
SUPERVISIÓN.	Revisión de controles de visita a diferentes instituciones.
PLANEACIÓN.	Elaboración y organización de 17 cursos impartidos por SOMECSA.
EJECUCIÓN.	Recolección de la información obtenida en los instrumentos.
EJECUCIÓN.	Interpretación, codificación y análisis de la información.
EJECUCIÓN.	Desarrollo de consultarías en empresas de seguridad privada.
EJECUCIÓN.	Elaboración de la propuesta de trabajo social sobre su participación en capacitación a empresas de seguridad privada.
EVALUACIÓN.	Evaluación de la práctica del servicio social, de la estrategia metodológica y de los resultados obtenidos.



2.2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

FUNCIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
PROMOCIÓN.	De difusión.	Tripticos. Manuales de presentación. Cartas de presentación.
EJECUCIÓN.	Técnica estadísticas	Cédula. Gráficas. Listas de cotejo. Cuadros comparativos.
	Clasificación de datos.	de Informes. Reportes.
	Técnica de análisis.	Fichas de análisis. Fichas de contenido.
SUPERVISIÓN.	Análisis de contenido.	Reportes. Informes.
EVALUACIÓN.	Técnica de análisis y reflexión.	Indicadores de evaluación. Documentos del servicio social y trabajo recepcional.



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

FUNCIÓN.	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
INVESTIGACIÓN.	<p>De recolección (entrevista y observación)</p> <p>Reconocimiento del área.</p> <p>De recopilación documental.</p>	<p>Fichas hemerográficas.</p> <p>Fichas bibliográficas.</p> <p>Revistas.</p> <p>Periódicos.</p> <p>Registros.</p> <p>Documentos oficiales.</p> <p>Fichas de contenido.</p> <p>Hemerográficas.</p> <p>Bibliográficas.</p> <p>Diario de campo.</p> <p>Documentos (libros)</p>
PLANEACIÓN.	<p>Elaboración de programas.</p>	<p>Documentos oficiales.</p> <p>Informes.</p> <p>Bibliografía.</p>
PROGRAMACIÓN.	<p>Técnicas estadísticas (ordenamiento y clasificación de la información)</p>	<p>Mapas.</p> <p>Gráficos.</p> <p>Fichas de contenido.</p> <p>Fichas de trabajo.</p>
ORGANIZACIÓN.	<p>Técnicas grupales (comisión)</p>	<p>Controles.</p> <p>Informes.</p> <p>Rutas críticas.</p>



TECNICAS	INSTRUMENTOS
De recolección (entrevista y observación)	Fichas hemerográficas. Fichas bibliográficas. Revistas. Periódicos.
Reconocimiento del área.	Registros. Documentos oficiales.
De recopilación documental.	Fichas de contenido. Hemerográficas. Bibliográficas. Diario de campo. Documentos (libros)
Elaboración de programas.	Documentos oficiales. Informes. Bibliografía.
Técnicas estadísticas (ordenamiento y clasificación de la información)	Mapas. Gráficos. Fichas de contenido. Fichas de trabajo.
Técnicas grupales (comisión)	Controles. Informes. Rutas críticas.



EXPLICACIÓN.

Las funciones de investigación, planeación, programación, organización, promoción, ejecución, supervisión y evaluación se llevaron a cabo durante el proceso del servicio social.

Dentro de la función de investigación se realizó un proceso de revisión bibliográfica y hemerográfica con el fin de cumplir con las actividades de recopilación y clasificación de la información y en varias ocasiones se asistió a instituciones gubernamentales y privadas para integrar un marco conceptual que permitiera mayor comprensión sobre capacitación y seguridad privada, apoyándose en técnicas documentales didácticas y grupales e instrumentos que apoyaron el trabajo, como: diario de campo, cédulas de entrevista, fichas bibliográficas y hemerográficas, periódicos, libros y documentos oficiales.

La función de planeación, las actividades en su mayoría fueron de diseño y elaboración de documentos inexistentes en la empresa, como: manual de cursos, cartas de presentación, controles de visita, así como la utilización de instrumentos de apoyo para la impartición de cursos. También se emplearon técnicas didácticas, de selección, de información e instrumentos como formatos, reportes e informes.

En la función de organización las actividades son de coordinación con los administrativos de la empresa para la planeación de rutas de promoción y gestión de los servicios en



empresas de seguridad privada, empleando técnicas grupales y entrevistas estructuradas con el apoyo de instrumentos de control e información como: controles de visita, periódicos, informes, mapas y guía roji.

En la etapa de programación surge un proceso de redefinición que nos lleva a rediseñar la ruta crítica por delegación y con ello la muestra.

En la promoción se realizan actividades de diseño y elaboración de material con el fin de ofrecer los servicios de la empresa, con el apoyo de trípticos, manuales de presentación y visitas personalizadas.

La supervisión estuvo dirigida a la revisión de la información seleccionada en el seguimiento y evaluación de la capacitación otorgada a empresas de seguridad privada, ocupando las técnicas de análisis, investigación y de observación, e instrumentos como reportes evaluaciones e informes.

La evaluación permitió verificar hasta qué punto fue correcto el proceso de la investigación: esto en razón de la adecuación de la teoría con la práctica, el proceso de enseñanza-aprendizaje, el cumplimiento del objetivo, la cobertura de la muestra, evaluación de la estrategia de la muestra de promoción implementada por las pasantes, así como el desarrollo del servicio social y la estrategia metodológica en tiempo, espacio y recursos, o sea; tiempo programado real.



2.2.5. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA.

El proceso implementado durante la experiencia fue adecuado ya que a través de visitas personalizadas se tuvo la oportunidad de conocer detalladamente las condiciones de las empresas de seguridad privada, esto en razón a su infraestructura, funcionamiento y composición, se dio cumplimiento a una tarea asignada por la empresa, en la cual se realizó el servicio y, sirviendo indudablemente para corroborar la información obtenida durante la aplicación de los instrumentos y concluir que tanto la empresa de seguridad como la captadora del servicio alteraron sus respuestas en beneficio propio para aparentar tener personal capacitado para el desempeño de sus actividades.

Por otro lado si dicha estrategia no se hubiera implementado de esa forma, es decir; tanto práctica como teóricamente, los resultados estarían basados en información irreal diseñando sobre ésta una estrategia de intervención no adecuada a las necesidades reales, lo cual repercute en el quehacer del trabajador social, ya que no se conoce verídicamente el contexto en el que se mueven las empresas de seguridad privada y por ende se divaga en el proceso de intervención.

Otro factor importante que contribuyó para los resultados finales fue la confianza que depositaron en nosotras las autoridades

de la empresa al darnos totalmente libertad para diseñar y ejecutar las acciones establecidas, con la metodología de trabajo social.

El tiempo utilizado fue el necesario porque se cubrió totalmente el trabajo de campo y la teoría, abarcando el 10% del total de empresas ubicadas en el D.F., siendo una muestra representativa. Además se cubrieron a través de entrevistas aquellas empresas en las que brindan sus servicios, es decir, empresas captadoras del servicio de seguridad, lo que permitió verificar la calidad del servicio que ofrecen dichas empresas, rescatando datos que permiten realizar un estudio comparativo y evaluar dichos servicios.

Asimismo al realizar la estrategia de esta forma, o sea, a la par con la promoción se minimizaron recursos, porque se promovieron los servicios de la empresa, se ejercitó la observación y se realizó la investigación. Todo esto nos llevo a obtener con menores recursos la impartición de capacitación, conocer las condiciones de las empresas de seguridad y la presentación del trabajo recepcional, aplicando constantemente la teoría en el proceso práctico desde dos puntos de vista, con respecto a la función de promoción e investigación así como en las actividades administrativas realizadas en el desarrollo del servicio.



2.2.6. ANÁLISIS.

Con respecto al perfil del personal entrevistado encontramos inicialmente que en esta área el sexo femenino es víctima del rechazo por parte de los mandos gerenciales quienes consideran a la mujer como ser incapaz de desarrollar funciones de vigilancia y supervisión, la primera como elemento y la segunda como parte de su planta administrativa, debido a diversas causas entre las cuales resaltan las siguientes:

Debilidad física y de carácter; lo cual repercute en la imagen de la empresa y la limita para proyectar respeto a sus subordinados.

Facilidad de horario; se considera que no posee la libertad para cubrir ciertos turnos y menos para la rotación.

Estado de salud; al ser mujer tiene etapas propias por su naturaleza que alteran tanto su estado de salud como emocional (embarazo, menstruación, menopausia).

Estas causas son tan importantes para las empresas de seguridad privada, que en la mayoría de ellas el puesto de elemento de seguridad es exclusivo para el sexo masculino y la mujer llega a ocupar puestos meramente administrativos y aunque sea difícil de reconocer aquellas que ocupan mandos medios lo hacen a través



de haber establecido algún vínculo familiar, por ejemplo contraer matrimonio o ser hijo de algún mando gerencial.

Siguiendo la misma línea con respecto al personal se identifico que se prefiere contratar a personal casado y que provenga de provincia porque es una forma de atenuar la rotación de personal, esto en razón de que al ser casado se le considera con mayor responsabilidad, asimismo el personal de provincia es considerado muy trabajador y poco exigente e ignorante para poder exigir derechos, si sumamos a esto que el grado de escolaridad es mínimo obtenemos que la empresa de seguridad privada capta personal incapacitado para el puesto, lo cual desmerita tanto el quehacer policiaco como la calidad de los servicios, dando como resultado una seguridad corrupta y clandestina.

Partiendo del punto de vista que tiene cada uno de los niveles entrevistados con respecto al concepto de capacitación, se identifico que estos coinciden en que dicha capacitación es la herramienta fundamental que permite realizar un mejor trabajo y por ende contribuye a mejorar la calidad del servicio que ofrecen, lo cual en la práctica no es así; ya que el 72.41% (63) de los elementos de seguridad privada al ingresar a la empresa fueron enviados al servicio sin previa capacitación, por lo tanto de ello se deriva que; en los servicios cubiertos se dio un servicio sin calidad, esto en razón de que por lo menos el 50% de los elementos entrevistados son captados sin experiencia en el área. Aunado a esto, el trabajo



de seguridad privada para dichos elementos fue la última alternativa de solución a sus problemas, la cual vieron como un refugio al no encontrar otro trabajo que le permitiera satisfacer sus necesidades básicas; esto a su vez, repercute en él por la carencia de entusiasmo y motivación, factores intangibles necesarios para el mejor desarrollo del servicio.

Por otro lado con respecto a la capacitación que han recibido y la forma en que esta influye en el servicio, se observo durante la investigación que a pesar de que la capacitación básicamente esta dirigida a elementos abarca temas como: políticas empresariales, armamento y tiro, psicología y defensa personal entre otros; los cuales son impartidos por personal interno de la empresa que no posee los conocimientos necesarios sobre pedagogía e instrucción, esta repercute a su vez en que no haya una garantía de calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Asimismo la temática de los cursos no es apropiada en el sentido de que son impartidos sin previo diagnóstico que permita conocer las necesidades de capacitación de la empresa y conduce a temas inadecuados, esto porque el nivel jerárquico en el que se ubican dichos elementos no pueden ser llevados a la práctica, por ejemplo: el tema políticas empresariales se refiere al diseño de políticas de organización interna, aunado a esto los tecnicismos utilizados durante la impartición de cursos son elevados con respecto al nivel académico y cultural de dichos elementos, repercutiendo en el no aprendizaje; otro factor importante de resaltar es que en su mayoría la



capacitación que reciben no puede ser ejercitada, ya que el servicio no lo requiere, por ejemplo: el curso de armamento y tiro que en la mayoría de las empresas no se necesita, ya que son pocas las que se dedican al resguardo y traslado de valores, así como a protección de personas (guardaespaldas) siendo a las únicas que se les otorga el permiso para portar armas de fuego, por lo tanto resulta innecesario capacitar a los elementos en el tema antes referido, porque generalmente no portan armas de fuego.

Si a esta panorámica sumamos que la capacitación se imparte máximo dos veces por año y por periodos no mayores a 40 horas, distribuidos en clases hasta de 6 horas posteriores al término del servicio; encontramos que el elemento está recibiendo dicha capacitación en condiciones inadecuadas, esto en razón de que acaba de cubrir turno y se encuentra cansado y desvelado, lo que conlleva a desinteresarse por el curso, máximo si estos son en su mayoría teóricos y excesivamente técnicos. Pero aún así los entrevistados refieren que la capacitación es muy importante; porque permite preparar al elemento, (quien constituye la base de la empresa) para el mejor desarrollo de sus funciones en el servicio, es decir; *un trabajo con calidad.*

Por último hacemos un paréntesis para señalar que la capacitación al estar normada por el estado como un deber del empresario (empresa de seguridad privada) y quien la asigna exclusivamente para el personal que lleva laborando un periodo



superior a seis meses se cubre únicamente como un requisito que establece la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, mas no como una necesidad, debido a la excesiva rotación de personal. La cual entenderemos como altas y bajas del personal de una empresa, en este punto es necesario señalar que tanto la información teórica obtenida como lo observado a través de la práctica en el proceso de investigación coincide. De tal forma se identifico que las causas principales de la rotación de personal se deben básicamente a que no hay un sentimiento de pertenencia en el trabajo, debido a que el empleo no satisface sus expectativas por las siguientes causas: maltrato por parte de rangos superiores, rotación de turnos, falta de definición de funciones y actividades y la no dignificación del quehacer policiaco (elementos de seguridad privada) promesas no cumplidas, es decir; al ingresar a la empresa les ofrecieron una serie de prestaciones que al paso del tiempo no les fueron cubiertas, bajos salarios, pagos retardos, prestaciones a partir de haber laborado seis meses en la empresa, esto debido precisamente a la rotación de personal la cual implica para el empresario pérdidas económicas desde el proceso de selección hasta el reclutamiento, distancia de su domicilio en razón al lugar en donde ofrecen sus servicios y como factor importante la elevada demanda en seguridad, área que permite desertar de un servicio e inmediatamente ingresar a otro , porque es hoy en día una necesidad pública y de bienestar social.



Todo esto contribuye a desertar de los servicios teniendo la oportunidad de ingresar nuevamente a la seguridad privada con la misma facilidad con la que desertó, porque dicho ingreso aunque tienen un perfil diseñado de selección no se realiza bajo los lineamientos establecidos debido a la prontitud de los servicios.

Asimismo al ser la rotación de personal un problema para las empresas de seguridad privada muy arraigado, porque el 50.04% deserta en periodos de cero a cinco meses. Las empresas de seguridad privada se desinteresan por invertir en la preparación de los elementos para el servicio, o sea; no capacitan al personal y no ofrecen prestaciones sino hasta después de que pase ese periodo. Ante esta situación estamos hablando de un círculo vicioso entre elementos de seguridad y mandos gerenciales porque los primeros se van por no recibir capacitación y prestaciones y los segundos no capacitan ni ofrecen prestaciones porque los elementos desertan antes de cinco meses.

Sin embargo; se han implementado diversas medidas para controlar la rotación de personal entre las que destacan: contratar a personal proveniente del público en general y exmilitares, estos al no conocer el área como es el caso de expolicías y exjudiciales no están viciados y porque los militares poseen disciplina la cual se refleja en el cumplimiento de sus labores y repercute en el servicio, trabajar con base a contratos establecidos y registrados, otorgar salarios superiores a los de la competencia y el otorgamiento de



prestaciones de ley al inicio de laborar para la empresa esto encaminado a satisfacer las expectativas tanto de elementos como de mandos gerenciales, lo cual es irreal porque se comprobó que el trabajo de seguridad solamente beneficia a los directivos y dueños de las empresas ya que retribuye substancialmente sus ingresos, caso contrario son los elementos porque a parte de recibir salarios bajos que en muy pocas veces le permite satisfacer totalmente sus necesidades básicas, están en riesgo porque el equipo utilizado no es el adecuado para contrarrestar cualquier emergencia o ilícito, por ejemplo: el elemento porta el uniforme con accesorios como, gas, bastón y en algunos casos con perros y el delincuente generalmente porta armas de fuego mas sofisticadas. Conjuntamente el elemento tiene la idiosincrasia de no arriesgar su vida, puesto que no esta capacitado para ejercitar sus habilidades en prevención, reacción y disuasión, ya que las funciones que realizan se limitan a llenar informes de control de materia prima, accesos y vehículos, realizar rondines y brindar información al público y menos aún no cuenta con seguro de vida que por lo menos no deje desamparada a su familia. Aun así la empresa de seguridad privada brinda servicio, para ello realiza un proceso de selección y reclutamiento constante, puesto que diariamente están sufriendo el problema de rotación de personal, aunque dicho proceso no se realice con el profesional y la infraestructura adecuada, ya que en la mayoría de los casos se plantan en las afueras de centros comerciales, supermercados, centros deportivos y recreativos, sin dejar de lado las estaciones del metro entre otras. Asimismo cuando se trata de empresas bien



estructuradas dicho proceso se limita a recibir documentación original y copia y en el mejor de los casos cotejarla porque generalmente se contrata al personal sin que cubra los siguientes requisitos: cartas de recomendación, fotografías, edad, en caso de proceder de otra corporación sin presentar la baja y sin cubrir el perfil físico, este último determinado por dichas empresas como: edad de 25 a 45 años, sexo masculino, primaria y secundaria terminada, estatura de 1.70, y con o sin experiencia, esto lo observamos porque de los entrevistados únicamente el 10% cubre la estatura, el 30% tienen como último grado de estudios el 4o. o 5o año de primaria y el 20% únicamente sabe leer y escribir, esto conlleva a ofrecer un mal servicio en el sentido de que si el personal apenas sabe leer y escribir muy difícilmente va a poder elaborar un informe, brindar orientación al público o entender las políticas de la empresa, etc. Asimismo si el personal no posee la edad y la estatura establecida no tiene las condiciones físicas necesarias para ejercitar su habilidad de reacción y evita proyectar una imagen. En otro aspecto, si en dicho proceso de selección no se aplica tanto el examen psicométrico como médico, como se identifico en todas las empresas, no se puede conocer la salud del individuo ni física ni mental, siendo estas deficiencias en el proceso de selección y reclutamiento un factor que pone en riesgo la calidad de los servicios y condiciona la pérdida de clientes.

Por último debemos enfatizar en dos aspectos muy importantes en el análisis, el primero se refiere a que la empresa



captadora del servicio no esta obligada bajo ninguna circunstancia a contribuir a dicha capacitación, aunque muchas veces lo hace a través de prestar sus instalaciones y otorgarle tiempo a los elementos , el segundo se refieren a enfatizar que el proceso se realizo tanto teórica como prácticamente es por ello que mucha de la información rescatada y plasmada en este análisis parte de la experiencia adquirida a través de la investigación en campo.



2.2.7. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

INTRODUCCIÓN

La elaboración de la presente investigación se fundamentó en el Servicio Social con opción a titulación, la cual busca sistematizar la experiencia del servicio social en donde se realiza dicha investigación, cuyo objetivo es: "Conocer las causas por las cuales las empresas de seguridad privada rechazan la capacitación, se tomo el 10% del total de las empresas de seguridad privada establecidas en el D.F. según datos de la PGJDF referidos en el Diario Oficial De La Federación del 23 de julio de 1997, posteriormente se determinó como objeto de estudio el personal que labora en las empresas de seguridad privada y en empresas captadoras del servicio; del primero se derivan elementos de seguridad y mandos medios y del segundo mandos gerenciales. Después se diseñaron 3 instrumentos encaminados por un lado a conocer las condiciones de capacitación de las empresas de seguridad privada y por el otro a verificar la calidad del servicio que ofrecen, una vez diseñados los instrumentos se pilotearon en 15 empresas, se evaluaron y se prepararon nuevamente para la aplicación, de tal forma se aplicaron 261 cédulas de entrevista en dichas empresas, se codificó, describió y analizó la información obtenida; lo cual guió la propuesta.



Es importante resaltar que Trabajo Social se interesó en esta área por ser la seguridad un problema social y un área no explorada, lo cual da pauta para diseñar una propuesta de intervención específicamente a través de delinear estrategias de capacitación.

Obteniendo como resultados:

- La sistematización de la práctica del servicio social; que constituye el fundamento teórico-práctico de una propuesta de intervención del Lic. en Trabajo Social en capacitación a Recursos Humanos de Empresas de Seguridad Privada.
- Elaboración del marco teórico conceptual, sobre seguridad privada.
- El desarrollo de una estrategia de promoción- venta, de cursos de capacitación dirigidos a tres niveles de intervención: Mandos Directivos, Elementos en Activo y Empresas Captadoras del Servicio.
- La formación del Departamento de Trabajo Social.

Para efecto de la descripción de resultados la información se clasificó en cinco categorías:

1. Datos sociodemográficos.
2. Capacitación.



3. Rotación de personal.

4. Elementos.

5. Servicio.

Es necesario señalar que se clasificó de esta manera debido a que son estas categorías la guía de la investigación, concretamente indicadores que permitieron a lo largo del proceso conocer el área de seguridad y las condiciones de capacitación tanto teórica como prácticamente.

MANDOS MEDIOS DE EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

De la aplicación de 87 (100%) instrumentos en empresas de seguridad privada dirigidos a mandos medios, el primer apartado que se refiere a datos sociodemográficos el 32.18% (28) se ubican en el rango de edad de los 36 a 40 años, de estos el 27.27% (21) son del sexo masculino, predominando con un 30.30% (20) los casados, de los cuales el 52.02% (25) tienen estudios de licenciatura terminada.

Con respecto al lugar de procedencia el 49.42% (43) son originarios del D.F., de los cuales el 16.09% (14) radican en la Delegación Venustiano Carranza, de estos el 19.54% (17) ocupa el puesto de Gerente General.

CAPACITACIÓN.

Con respecto a la capacitación el 35.63% (31) la define como el desarrollo de estrategias y habilidades para desempeñar una labor encaminada, con base a este concepto tenemos que el 89.65% (78) recibieron capacitación sobre: relaciones humanas, control en técnicas de evaluación, comunicación, políticas empresariales y prevención de riesgos, para el desarrollo de sus funciones, porque; desconocían el área de seguridad.



Por otro lado partiendo del nivel jerárquico en el que se ubica el personal entrevistado (MANDOS MEDIOS) tenemos que el 31.40% (87) considera importante la capacitación, porque permite preparar al elemento de seguridad para el desarrollo de sus funciones y por ende contribuye a mejorar la calidad del servicio que ofrece, de tal manera: la capacitación se canaliza para elementos en activo en un 100% (87) por ser estos los que brindan el servicio y se consideran la estructura económica de la empresa. Además de que la mayoría de los elementos tienen como último grado de estudios la primaria terminada. Bajo esta panorámica el 100% (87) refiere capacitar a sus elementos en la misma empresa por instructores internos 50% (60) y personal de la misma empresa que aunque no tiene la formación de instructor cuentan con los conocimientos empíricos para formar a dichos elementos 43.10% (75). Asimismo el 54.02% (47) señala haber capacitado al personal de la empresa de 3 a 4 veces durante el año a través de cursos como: básico de seguridad, prevención y control de incendios, control de accesos, detección de inseguridades, primeros auxilios, derechos y obligaciones, psicología, relaciones humanas, comunicación, evacuación de instalaciones y defensa personal entre otros. Con base a lo anterior el 94.25% (82) señala que las empresas captadoras del servicio no contribuyen a la capacitación del personal que esta a su servicio; esto en razón de que en algunos casos el mismo servicio así lo requiere, por ejemplo: cuando dicho elemento esta también al servicio del público y necesita informar. En este



caso se debe enfatizar que la empresa no esta obligada bajo ninguna circunstancia a contribuir a la capacitación.

ROTACIÓN DE PERSONAL.

Partiremos de señalar que el 87.35% (76) refiere que su empresa de seguridad privada tiene rotación de personal, estableciendo como índice el rango ubicado de 0 a 5 meses con un 50.04% (38), considerando como causas principales con un 27.70% (87) las siguientes: el salario que perciben es muy bajo, el lugar donde laboran esta muy alejado del lugar donde viven, por promesas no cumplidas, es decir; para captar al personal les ofrecen una serie de prestaciones que al paso del tiempo no reciben. Bajo este panorama el 90.80% (79) considera la rotación de personal como un problema, ya que implica una mala inversión en todos sus aspectos, costos y mala calidad en sus servicios porque el guardia desconoce sus funciones, por lo tanto al ser definida la rotación del personal por el 63.73% (58) como "altas y bajas del personal de la empresa", el 28.79% (74) señala haber implementado como medidas para controlar dicha rotación de personal las siguientes: trabajar a través de un contrato, pagar oportunamente y captar al personal a las afueras de los batallones del Ejército.

ELEMENTOS.

Del personal entrevistado el 19.54% (17) ocupa el puesto de Gerente General, el 14.94% (13) el de Gerente de Ventas y el

12.64% (11) el de Supervisor, de estos el 55.17% (48) cuentan con una antigüedad laboral de 1 a 3 años en donde el 14.94% (65) realizan la función de supervisión, lo cual implica controlar equipos, reportes de elementos y claves de radiocomunicación. Asimismo el 45.97% (40) señala como experiencia laboral el área de seguridad privada y por ende el 22.98% (20) ubica su último empleo en la misma empresa. En este punto hacemos un paréntesis para resaltar que el 97.70% (85) considera que su actual empleo satisface sus expectativas, ya que su ingreso es superior al mismo, le gusta y tiene oportunidades de ascenso, por lo tanto el 95.40% (83) de los encuestados señala no cambiar frecuentemente de empleo.

SERVICIOS.

Con respecto al servicio que ofrece la empresa de seguridad privada esta debe de cubrir ciertos requisitos establecidos por la empresa captadora entre los cuales resaltan: personal capacitado, responsabilidad, calidad en los servicios, supervisión constante y no rotación de personal, según lo referido por el 16.60% (87) de los entrevistados.

Los encuestados señalan que la empresa de seguridad privada para contratar a su personal establece los siguientes requisitos de ingreso:

Edad promedio de 25 a 40 años, primaria o secundaria terminada, examen médico, cartilla liberada, seguro social,

documentación en orden, cartas de recomendación, actas de nacimiento, fotografías y comprobante de domicilio. Asimismo el 100% (87) ofrecen las siguientes prestaciones: IMSS, SAR, días de descanso, vacaciones y aguinaldo, en este punto enfatizamos que la contratación de personal se realiza según el 35.95% (87) con público en general.

Posterior a este el 100% (87) refiere realizar un proceso de selección y reclutamiento el cual consiste en recibir documentos oficiales, solicitud, realizar dos entrevistas (general y psicológica), examen médico, cotejo de la información y dar de alta al elemento en la empresa para poder enviarlo al establecimiento en donde brindará el servicio, identificados estos en un 34.46% (91) negocios particulares y en un 31.81% (84) centros comerciales y tiendas de autoservicio, las cuales con un 15.92% (43) se ubican en la Delegación Cuauhtémoc.



ELEMENTOS DE SEGURIDAD PRIVADA.

DESCRIPCIÓN.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

De la encuesta aplicada a los elementos de seguridad privada el 100% (87) pertenece al sexo masculino, de estos el 35.63% (31) se ubica entre los 21 y 25 años de edad, de los cuales el 27.86% (17) son casados.

Con respecto al último grado de estudios el 62.06% (54) señala primaria terminada, de los cuales el 21.83% (19) residen en el Estado de México.

CAPACITACIÓN.

En esta categoría el 36.78% (32) de los entrevistados define capacitación como "La forma de aprender para ser mejor en el trabajo". A partir de este concepto el 72.41% (63) señala no haber recibido capacitación al ingresar a la empresa, porque inmediatamente fue ubicado en un servicio, pero el 64.71% (65) señala que en el tiempo que llevan laborando han recibido cursos sobre: prevención y control de incendios, primeros auxilios, relaciones humanas, redacción, defensa personal y básico de seguridad, etc. de estos el 79.31% (69) refiere que es muy



importante la capacitación porque permite ser mejor en el trabajo. Bajo este panorama el 71.64% (48) establece que los elementos en activo son el nivel que priorizan para recibir capacitación, porque constituyen la estructura de la empresa, además de ser la capacitación un requisito que debe de cumplir la empresa de seguridad privada para brindar un mejor servicio y mantener actualizado al personal según lo mencionado por el 87.35% (76).

En este punto el 90.80% (79) menciona capacitar a su personal en la misma corporación por personal interno de la empresa, según el 70.11% (61), dicha capacitación se basa con un 57.47% (50) en los cursos: básicos de formación, prevención y control de incendios y protección civil impartidos de 1 a 2 veces durante el año. es importante mencionar que el 79.31% (69) señala que la empresa donde brindan sus servicios (captadora) no contribuye a dicha capacitación, ya que no es una obligación de esta.

ROTACIÓN DE PERSONAL.

Partiendo del concepto de rotación de personal, el cual es definido por el 51.72% (45) como: "altas y bajas del personal, el 88.56% (77) refiere que en su empresa hay rotación de personal, la cual se debe entre sus diversas causas en un 25.89% (87) a los bajos salarios que perciben, por promesas no cumplidas, ubicación del servicio, manejo de turnos y otras oportunidades de empleo,



esto a su vez repercute en la estabilidad familiar y el bienestar económico, según lo expuesto por el 57.47% (50) de los entrevistados. Asimismo el 93.10% (81) señala que implica gasto y pérdida de clientes para la empresa de seguridad.

Ante este panorama el 42.85% (27) señala como alternativas de solución para controlar y/o evitar dicha rotación el incremento de salarios y cumplimiento de prestaciones.

ELEMENTOS.

El 100% (87) de los entrevistados son elementos de seguridad privada, de estos el 25.71% (81) realiza la función de vigilancia, la cual engloba rondines, control de materia prima, accesos y vehículos, e información al público. De los cuales el 44.82% (39) ingreso al servicio sin experiencia en seguridad ya que su empleo anterior fue de: electricista, carpintero, obrero, herrero, jornalero, empleado y operador, entre otros diversos oficios, según lo referido por el 42.52% (37). Asimismo el 50.57% (49) señala no cambiar de empleo frecuentemente, de los cuales el 44.82% (39) mencionan como periodo de antigüedad en la empresa de 3 a 6 meses, señalando no tener cubiertas sus expectativas en dicha empresa, ya que no le gusta su trabajo porque " no realiza nada", lo cambian constantemente de puesto, hay maltrato y el salario además de ser poco no lo pagan a tiempo, según lo referido por el 65.51% (57).



SERVICIOS.

La empresa de seguridad para los servicios contrata público en general, según lo referido por el 34.48% (30), para ello realiza un proceso de selección y reclutamiento, el cual con un 72.41% (63) consta de los siguientes puntos: entrega de documentos, uniforme y entrevista.

En la entrega de documentos el 10.16% (87) señala los siguientes requisitos, primaria, secundaria o bachillerato terminado, estatura mínima de 1.70 cm., examen medico, seguro social y documentación en orden (solicitud, cartas de recomendación, fotografías, comprobantes de domicilio y actas de nacimiento), conjuntamente el 16.77% (87) señala entre las prestaciones que le ofrece la empresa las siguientes: IMSS, SAR, INFONAVIT, días de descanso y vacaciones.

Por otro lado el 12.66% (78) refiere que sus servicios se ubican en la Delegación Cuauhtémoc, identificándolos con un 31.36% (193) dentro de negocios particulares, de los cuales el 91.95% (80) señalan desconocer los requisitos que establecen para la contratación del servicio.



EMPRESAS CAPTADORAS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.

Del 100% (87) que se entrevistaron el 20.68% (18) se encuentran entre los 36 y 40 años de edad, de ellos el 26.78% (15) son del sexo masculino, predominando con el 24.63% (17) los casados.

Con respecto a nivel de escolaridad el 48.27% (42) tiene la licenciatura terminada y provienen con el 16.09% (14) de la Delegación Gustavo A Madero. Por otra parte el 31.03% (27) tienen el cargo de Gerentes Generales, mientras que el 17.24% (15) son Gerentes de Ventas.

CAPACITACIÓN.

Con respecto al personal entrevistado, el 100% (87) de la muestra refiere que es importante la capacitación y por lo tanto es un deber de la empresa de seguridad capacitar a los elementos porque de esta manera desarrollaran mejor sus labores y tendrán un mejor nivel de vida. de estos el 62.06% (54) definen la capacitación como: "El desarrollo de habilidades para mejorar el trabajo".



Sin embargo; el 90.80% (79) señala que al parecer el personal es capacitado, lo cual se observa porque a veces piden permiso de faltar para recibir dicha capacitación esta a su vez se refleja en el trabajo porque reaccionan ante cualquier emergencia.

Asimismo a partir del desarrollo en el trabajo observamos que los niveles mas capacitados son tanto mandos medios como elementos en activo, porque reflejan la imagen y constituyen la base de la empresa, según lo señalado por el 85.05% (71) de los entrevistados. el 100% (87) expresa que el personal de seguridad es capacitado por instructores internos de la misma corporación en temas como: básico de seguridad, planeación de operativos, primeros auxilios, manejo de extintores, entre otros. De los cuales el 75.86% (66) conoce el nombre de los cursos antes mencionados, pero desconoce el contenido temático de los mismos, lo cual es motivo suficiente para que el 95.40% (83) asegure que sus elementos están capacitados para desempeñar sus funciones y por ende realizar un buen trabajo.

Por otra parte el 58.62% (51) dice que en el transcurso del año el personal se ha capacitado una sola vez en la cual el 93.10% (81) asegura no haber apoyado de ninguna manera a dicha capacitación, enfatizando que es una obligación de la empresa de seguridad no de ellos.



ROTACIÓN DE PERSONAL.

Con respecto a la rotación de personal el 93.10% (81) de los entrevistados señala tener rotación de personal de seguridad privada en su empresa, de los cuales el 39.08% (34) establece como índice de dicha rotación del 21 al 25 % anual, conjuntamente el 96.55% (84) afirma que el personal cambia constantemente, es decir, en un lapso de 6 meses hay un cambio de por lo menos 5 elementos de 10, de estos el 30.63% (87) señala como causas principales: el bajo salario, la distancia que existe entre su domicilio con relación a la empresa en donde brinda sus servicios y por promesas no cumplidas. Bajo este panorama el 85.05% (74) señala la rotación de personal como un problema porque implica incorporar nuevamente personal al trabajo, costos tanto de capacitación teórica como práctica. Asimismo el 51.72% (42) de los entrevistados ignoran si la empresa de seguridad ha implementado medidas para controlar y/o evitar dicho problema, la cual es definida por el 65.51% (67) como " altas y bajas de personal en una empresa".

ELEMENTOS.

Con respecto al personal de seguridad que labora en sus empresas el 50.57% (44) de los entrevistados señalan que provienen del público en general, desempeñando funciones de vigilancia, protección de bienes, personas y control de productos, según lo referido por el 23.07% (87). Es importante resaltar que los



entrevistados desconocen en un 58.62% (51) y 48.27% (42) la experiencia laboral y el lugar de origen de sus elementos respectivamente.

SERVICIOS.

Con respecto a los servicios que ofrecen las empresas de seguridad privada, es necesario clasificar la información en dos apartados:

En el primer apartado que corresponde a requisitos que tiene que satisfacer la empresa de seguridad privada el 13.80% (87) de los entrevistados señalan lo siguiente: responsabilidad, puntualidad, supervisión constante, calidad en el servicio y no tener rotación de personal. Bajo esta perspectiva el 17.24% (15) expresan que la empresa que cubre estos requisitos es SEGURITECH y en segundo lugar PROTECOM con el 12.64% (11) resaltando entre sus cualidades, la puntualidad, el manejo de uniforme y los reportes entre otros. Asimismo el 17.24% (15) expone que la empresa que le brindo anteriormente sus servicios es: El corporativo MULTISISTEMAS con un 60.91% (53) en un periodo de 1 a 5 años de servicio. Asimismo el 77.01% (67) señala que la empresa de seguridad que le brinda sus servicios en este momento satisface sus expectativas porque son: responsables, brindan seguridad, puntuales, y en caso de una emergencia actúan con eficacia.



En el segundo apartado referente a prestaciones el 60.91% (53) de los entrevistados señalan conocer las prestaciones que le ofrece la empresa de seguridad privada a sus elementos señalando las siguientes: IMSS, SAR, aguinaldo y vacaciones.

Por lo anterior y uniendo los dos apartados el 100% (87) de los entrevistados desconoce el proceso de selección y reclutamiento de personal tanto como los requisitos de ingreso estimados por la empresa, este último en un 55.17 % (48).



2.3. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL.

2.3.1. REDEFINICIONES.

A partir de la experiencia del servicio social realizado en la Sociedad, Mexicana de capacitación para la Prevención de la Delincuencia S.A. de C.V., la intervención del trabajo Social en empresas de capacitación, se redefine como Trabajo Social Empresarial a través de una especialización que permite diagnosticar, contextualizar e intervenir en los problemas y necesidades de las empresas de seguridad privada, atendiendo tanto el aspecto productivo como el aspecto personal de los ~~elementos~~ ~~en~~ ~~activo,~~ ~~por~~ ~~medio~~ ~~de~~ ~~medios~~ y mandos gerenciales, integralmente, es decir, biopsicosocial, ya que hasta este momento la participación del Lic. en trabajo social en esta área se determina a través de realizar actividades administrativas como: elaboración de material didáctico, envío de faxes, captura de material y atención al público.

Esta redefinición conduce de igual manera a interpretar diferente a la capacitación tanto a la impartición y recepción como a su definición. Inicialmente era considerada en las empresas como un requisito innecesario para el desempeño del trabajo, cubierto únicamente por cuestiones de orden legal, donde se imparten temas ~~desligados~~ ~~a~~ ~~sus~~ ~~funciones~~, ~~actualmente~~ ~~se~~ ~~redefine~~ ~~como~~ ~~la~~ ~~herramienta~~ ~~necesaria~~ ~~para~~ ~~desarrollar~~ ~~mejor~~ ~~el~~ ~~trabajo~~ ~~y~~ ~~se~~ ~~imparte~~



a partir de determinar con base a un diagnóstico de necesidades de capacitación con respecto al puesto que ocupan e incluso cubriendo dicho orden legal.

Asimismo el proceso de capacitación se redefine ya que este derivaba en la mayoría de los casos, capacitación a través de manuales, en ocasiones algunas prácticas sin fundamento teórico y en donde realizan el servicio en horario de trabajo. Actualmente se imparte en un aula con apoyo didáctico, teórico-práctico y con instructores especialistas en la materia, posterior al horario del servicio, en esta cuestión es importante hacer un paréntesis para señalar que este último también tiene sus desventajas, porque después de prestar servicio durante 8 horas, el cansancio y el agotamiento condicionan su aprendizaje, lo cual no deja de lado los cambios sustanciales que se han presentado con esta estrategia de capacitación, que a su vez permite la supervisión y evaluación de las actividades realizadas y que repercuten fructíferamente en la imagen de la empresa, sufriendo cambios al ofrecer un servicio de calidad y confiabilidad e incrementa sus ventas, dando como garantía la preparación de su personal, por otro lado dicho personal dignifica su quehacer a través de recibir capacitación y actualización constante para el desarrollo de sus actividades. Estas redefiniciones se observan fácilmente desde la imagen corporal, expresiva y de conocimientos de su personal.



Por último el Lic. en Trabajo Social rompe con la imagen asistencial para manifestarse como un especialista en la atención de problemas y necesidades empresariales.



2.3.2. PRODUCTOS.

La experiencia permitió obtener resultados sustanciales como:

1. Perfil del Lic. en trabajo Social en el área de Seguridad Privada.

Este se clasifica en dos aspectos basados en el desarrollo de habilidades, actitudes, aptitudes, destrezas y conocimientos, el primero: emplea características personales como: creatividad, dinamismo, iniciativa, perseverancia, capacidad de análisis, habilidad para interactuar con otras personas, constancia en el trabajo, empeño, entusiasmo y responsabilidad, etc.

El segundo se refiere al conocimiento y manejo de aspectos como investigación, teorías administrativas y manejo de recursos humanos. Dichas características permiten integrarse al área de seguridad con bases firmes que contribuyen en todo momento al mejoramiento del proceso productivo como al manejo de las relaciones laborales.



2. Atención a empresas.

Lo cual significa el incremento de la venta de capacitación (cursos) para la empresa, que partió de la estrategia diseñada e implementada por las prestadoras del servicio y se reflejó a su vez en la formación del departamento de trabajo social inexistente por 4 años en los que únicamente se vendieron 5 cursos. Actualmente en menos de un año se han impartido tanto en instalaciones de la Sociedad como de las empresas de seguridad privada un total de 41 cursos a elementos en activo, 9 a mandos medios y 3 a directivos, creando así una cartera de clientes y una trayectoria comercial.

3. Directorio.

Elaboración del Directorio de Empresas de Seguridad Privadas ubicadas en el D.F. y zona Metropolitana, el cual a lo largo del proceso se ha realizado y actualizado continuamente por las prestadoras del servicio social, este se crea debido a que ninguna fuente documental maneja directorio de empresas de seguridad privada, ni siquiera la Dirección General de Registros Privados de Seguridad, ya que muchas de las empresas aun existentes en el mercado están dadas de baja y no funcionan conforme a las normas establecidas. Es



importante señalar que a diferencia de dicho directorio el cual contiene datos generales (director general, domicilio, teléfono, y fax,) esta conformado hasta el momento por 610 empresas corroborando su quehacer a través de visitas de campo. Existe un directorio de *empresas de seguridad privada* editado por la Secretaría de Seguridad Pública que sólo contiene el nombre de las empresas y número telefónico sin dejar de lado sus propagandas,

Por lo tanto el directorio representa tanto para la empresa por ser su nicho de mercado como para las pasantes una herramienta invaluable.

4. Diseño de la estrategia metodológica.

Como se ha señalado a lo largo del trabajo dicha estrategia se realizó en dos aspectos, por un lado la investigación y por el otro el desarrollo del servicio social.

La primera contribuyó para conocer el área de seguridad privada conjuntamente con la definición de la intervención profesional del Lic. en Trabajo Social en dicha área.



La segunda coadyuvó a la apertura de un campo laboral, la formación del departamento de trabajo social y la generación de nuevos conocimientos metodológicos.

5. Marco Conceptual..

Este determina las bases teóricas inexistentes hasta el momento, sobre la seguridad privada en México, específicamente con respecto a las condiciones de capacitación y los factores que determinan la excesiva rotación de personal, dejándole a la profesión la primicia en la exploración y conocimiento de la seguridad privada, en aspectos tales como: funciones, actividades, legalidad de las empresas de seguridad privada y legalidad de la capacitación en empresas de seguridad privada.



2.3.3. IMPACTO SOCIAL.

En el contexto social en el cual la sociedad enfrenta una etapa de violencia, la seguridad privada adquiere especial relevancia, ya que representa una necesidad social, siendo precisamente dicha necesidad el motivo por el cual las empresas de seguridad privada deben ofrecer sus servicios con eficiencia y que debe fundamentarse en el desarrollo de habilidades y destrezas de su personal con una cultura de reestructuración, visualizando a la capacitación como una alternativa de crecimiento.

El desarrollo de la estrategia propició con respecto a la intervención de trabajo social su especialización en trabajo social empresarial, porque constituye un espacio en el que es posible implementar sus conocimientos y potencialidades logrando con ello mejorar las condiciones existentes en la empresa, a partir de identificar, diagnosticar y contextualizar problemas y necesidades de la empresa, de la organización, de los elementos en activo, mandos medios y mandos gerenciales e inducir a la cultura de capacitación que a su vez se refleja tanto en las relaciones productivas como humanas.

Bajo esta visión las empresas de seguridad privada transformaron su idiosincrasia con respecto a las implicaciones de capacitación, asimilando procesos reales de capacitación generados a partir de un diagnóstico.



Los resultados de la capacitación generan la especialización del elemento en el área de seguridad propiciando en él un sentimiento de pertenencia y entrega a su trabajo y por ende la dignificación del quehacer, con ello ofreciendo el mejoramiento de sus servicios y reflejándose en la imagen de las empresas, porque brindan un servicio con calidad entendiéndose esta última como la mejor manera de satisfacer las necesidades del cliente y que a su vez repercute en el aumento de servicios a partir de someterse a un proceso de capacitación. Esto influye en la profesión de trabajo social, el cual con su especialización en el campo de trabajo social empresarial incursionó en la seguridad privada propiciando la ruptura de paradigmas, convirtiéndose actualmente en un investigador de condiciones empresariales.

CAPITULO III

ANÁLISIS DEL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA.

3.1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO.

Ante el reconocimiento de que las empresas de seguridad privada son un elemento de primer orden para el desarrollo social, ya que se establecen como una medida de control al alto índice delictivo, además de presentarse como una fuente generadora de empleos y adaptarse en forma flexible a los cambios políticos-sociales del país, tenemos que el contexto ha contribuido para la creación y fortalecimiento de empresas de seguridad privada, porque la seguridad pública se manifiesta incapaz de mantener el orden social. Asimismo dicha ineficiencia genera la ampliación del nicho de mercado para SOMECSA y por ende abre campo laboral para trabajo social, con ello no se determina que la participación se basa en el incremento de empresas de seguridad privada a raíz de la delincuencia, en este caso basta recordar el surgimiento de la seguridad privada en México.

Por otro lado en el contexto de necesidad en el que surge la seguridad privada se ha propiciado que este servicio se ofrezca sin bases teórico-prácticas sólidas obviamente de formación académica, concluyendo con la captación de personal, (elementos) sin experiencia en el área, con estudios mínimos de segundo y tercer año de primaria y sin cubrir el perfil real específico para la empresa, lo que califica a dichos servicios de ineficientes y a su vez repercute en la misma empresa porque hay un elevado índice



de rotación de personal, pérdida de servicios, incapacidad para el desempeño de funciones de lo cual se deriva a considerar el quehacer del elemento de seguridad privada un trabajo indigno e inferior; siendo precisamente este factor en donde SOMECSA se da a la tarea de mejorar las condiciones productivas y personales de las empresas de seguridad privada a través de la capacitación, para ello implementa diversas estrategias de venta sin resultados favorables y decide investigar las condiciones por las cuales las empresas de seguridad privada rechazan la capacitación y determina al Lic. en Trabajo Social como el investigador idóneo, al captar a dos pasantes de trabajo social, obteniendo como resultado a su participación el incremento de capacitación, la definición de una estrategia de venta, y concluye con un marco teórico para la seguridad privada , útil a cualquier persona u organización que se interese en dicha área.

Actualmente el contexto en el que se desarrollo la experiencia permitió introducir al área una nueva idiosincrasia en una cultura de capacitación, que se ve reflejado en (aptitudes, conductas, respuestas, etc).



3.2. DEL PROGRAMA O SERVICIO EN EL QUE SE PARTICIPÓ.

CAPACITACIÓN A EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.

El programa en el que se realizó el servicio social llamado capacitación a empresas de seguridad privada respondió a las expectativas de las pasantes de trabajo social, porque a partir de diseñar e implementar una estrategia de promoción e investigación delinearón estrategias de intervención de trabajo social para el área de seguridad, de las cuales se obtuvieron resultados fructíferos, porque se generaron conocimientos teórico-prácticos entendidos como *trabajo social empresarial en seguridad privada*, se elevaron las ventas de SOMECSA. se determinó la participación del trabajador social y se creó una trayectoria comercial que finalmente beneficia a los participantes (SOMECSA, empresas de seguridad privada, empresas catadoras del servicio), porque al ofrecer un servicio con calidad se garantiza un mejoramiento en el bienestar social en relación a la seguridad y por ende el mejoramiento de los niveles de vida. Por otro lado las pasantes de trabajo social adquirieron la experiencia en el área, abrieron un mercado laboral, crearon un marco teórico e impulsaron en empresas de seguridad privada la cultura de capacitación, por lo que hasta hoy han impactado.



3.3. DE LA METODOLOGÍA.

Este punto es necesario clasificarlo en dos vertientes para su análisis. La primera se refiere a la metodología implementada para el desarrollo del servicio social y la segunda corresponde a la metodología aplicada en el proceso de investigación.

La primera constó a grandes rasgos de cinco etapas tales como: conocimiento, integración, planeación, ejecución y evaluación en las que se incursionó en capacitación a empresas de seguridad privada, a partir de conocer las condiciones en las que se desarrollan y las necesidades que debilitan su actuación. Para poder conocer las funciones que realiza SOMECSA, se tuvo la oportunidad de visitar personalmente diversas empresas, permitiendo conocer su infraestructura, funcionamiento, políticas y desviaciones. Respondiendo a la necesidad intrínseca de elevar la actividad de la empresa en su intervención laboral, condujo al diseño e implementación de una estrategia diferente de promoción basada en lo que en trabajo social definimos como trabajo de campo e influyó en la definición del quehacer de trabajo social empresarial, capacitación y seguridad privada, obteniendo como máximo aliciente la formación del departamento, lo que implica abrir un campo laboral y la creación de nuevos conocimientos, que a su vez permiten a trabajo social ubicarse en otro plano a nivel de disciplinas, pues en



ésta área está obteniendo un reconocimiento a partir del cuestionamiento de si eso puede hacer trabajo social.

Así la imagen y el resultado del trabajo han llevado a definir estrategias de intervención tanto en el área empresarial, como en la seguridad privada y que permite desarrollar potencialidades adquiridas durante la formación profesional.

La segunda la cual pretendió conocer las causas por las cuales las empresas de seguridad privada rechazan la capacitación para generar un sustento teórico y proponer mejoras a la estrategia de promoción. A partir de cimentar la participación de las prestadoras del servicio en el área desde la aplicación de un diagnóstico hasta la implementación de dicha capacitación, sin dejar de lado la aplicación de consultorias, propiciado por su iniciativa personal de recurrir a la aplicación de diversas cédulas de entrevista para conocer las expectativas que se manejan con el equipo participante, lo que para el proceso de enseñanza-aprendizaje de las prestadoras del servicio social repercute una vez que ha permitido no sólo la aplicación de una teoría a la práctica, sino el desarrollo de habilidades y destrezas que coadyuvan incluso a generar una forma de intervención particular.

3.4. DE LOS PARTICIPANTES.

El Lic. en trabajo social es el sujeto que al hacer uso de diferentes estrategias teórico-metodológicas (trabajo social de campo, de organización, de casos, etc.) las cuales aplicadas a diferentes áreas de intervención profesional van a dar por resultado la apropiación del saber y el hacer profesional a través del proceso enseñanza-aprendizaje, hablamos concretamente de trabajo social empresarial en donde se interviene en el sector empresarial a través de su formación profesional con el desarrollo de conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas, entre los que destacan la investigación, teorías administrativas, manejo de recursos humanos, capacidad de análisis, iniciativa, habilidad para interactuar con otras personas, normatividad en materia laboral, relaciones humanas, etc..

En el desarrollo de la estrategia a partir de intervenir en empresas de seguridad privada corroboró que los elementos teóricos asimilados durante la formación profesional, son aplicables en la práctica, ya que permiten establecer políticas que normen el trabajo y procesos, supervisar para controlar los procesos laborales, evaluar dichos procesos, identificar situaciones y problemas empresariales, diseñar y llevar a cabo un proceso de investigación, seleccionar y reclutar recursos humanos, coordinar acciones y participar multi e interdisciplinariamente en la solución de problemas



laborales así como sistematizar el proceso de servicio social, lo que condujo a investigar las condiciones de capacitación de las empresas de seguridad privada, diagnosticar y jerarquizar los problemas mediante el contacto directo con los elementos en activo y mandos medios de empresas de seguridad privada y mandos gerenciales de empresas captadoras del servicio, planear acciones a nivel empresa y área tendientes a satisfacer necesidades buscando siempre la dignificación del servicio tomando en cuenta el desarrollo de las potencialidades del hombre a través de la capacitación.

Con respecto a la participación del personal de empresas de seguridad es importante señalar que su disponibilidad en cuanto a tiempo se refiere fue un facilitador para la obtención de la información ya que no opuso limitantes en comentar las condiciones generales en las que se encuentran las empresas, asimismo encontramos otro factor problema manifestado constantemente por los elementos en activo, siendo el bajo nivel académico porque impidió en gran medida interpretar la cédula de entrevista, lo que repercutió en la necesidad de cuestionar verbalmente de diversas formas la entrevista, obteniendo de ello mayor beneficio las prestadoras y que adquirieron la habilidad de expresión sin perder la esencia del tema.

Otro problema sin lugar a duda fue con respecto a la empresa captadora del servicio porque consideró como una medida de



seguridad no aportar información sobre el servicio que ofrecen las empresas de seguridad privada, por ello, para poder obtener resultados fue preciso aplicar en la práctica los conocimientos teóricos, específicamente a través de diseñar una guía de observación que permitiera rescatar los factores substanciales de la capacitación que poseen los elementos de seguridad, así como el desarrollo de habilidades y destrezas en el trabajo, ante lo cual se encontró que en las empresas de seguridad privada no existe apertura a la capacitación debido a que se considera que la práctica en el servicio da los conocimientos para el desarrollo de sus funciones y actividades, de tal forma se determinó que el área de seguridad privada debe manejar alternativas de crecimiento y mejora continua a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje bien estructurado, como es la capacitación propuesta a partir de un diagnóstico de necesidades diseñado en cada empresa con el apoyo del equipo multidisciplinario; el cual a través de su experiencia en capacitación desarrolla conocimientos y potencialidades para el logro de personal capacitado, lo que se maneja durante el servicio y los califica diferentes con respecto a las otras disciplinas en el sentido de que interpretan la realidad social con una perspectiva integral manejando aspectos económicos, sociales, psicológicos, relaciones productivas y relaciones humanas.



3.5. DEL MARCO LEGAL.

El marco legal representa para la seguridad privada los lineamientos tanto de ejecución como de evaluación del servicio y que por ende es un factor que conduce a la medición de la calidad de los servicios de seguridad privada.

La experiencia del servicio social permitió comprobar que los servicios de seguridad privada no se desarrollan con bases teórico-prácticas legales universales del gremio, ya que únicamente aplican aquellas reglas que se adecuan a sus necesidades aunque esto no garantiza la calidad del servicio, por ejemplo; caso específico lo encontramos en el título noveno de servicios privados de seguridad capítulo 1 Art. VII el cual señala la obligación de aquellas personas que prestan servicios de seguridad privada a cumplir con los requisitos de selección, capacitación y adiestramiento y que en la práctica no se aplica ya que el 72.41% de los elementos de seguridad privada ejecutan el servicio sin previa capacitación, por mencionar alguno.

Asimismo el proceso de capacitación y reclutamiento de personal a pesar de tener bases legales definidas no se ejecutan de acuerdo al capítulo III el cual se refiere al registro de personal (Art. 13 al 19) porque en la mayoría de los casos inmediatamente que se presenta el elemento a solicitar trabajo en la empresa de seguridad es captado y enviado al servicio dejando para después la entrega de



documentación oficial (exámenes médicos y psicológicos, su registro en la Dirección de Servicios Privados de Seguridad, así como su filiación, etc.) Esto podemos entenderlo a raíz de la excesiva rotación de personal y a la elevada necesidad de cubrir el servicio para no perder el cliente.

Con respecto a la capacitación en general el gremio tiene presente los aspectos que se manejan en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo y La ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que guían el funcionamiento del servicio, de las cuales se aplica únicamente las necesarias para funcionar a través de un registro en la DGSPS y que sujeta dicho registro a planes y programas de capacitación derivados de la STPS, todo ello únicamente para recibir el permiso de apertura del servicio, sin perspectivas de calidad.

3.6. RESULTADOS.

Uno de los principales logros alcanzados fue propiciar con una estrategia propia de trabajo social como es la visita de campo, vender en menos de un año 53 cursos dirigidos a los 3 niveles de intervención (elementos en activo, mandos medios y mandos directivos), lo cual jamás estuvo contemplado en el proyecto y menos aún a ese ritmo, así si las prestadoras del servicio como parte de la empresa, consideran que una de las formas de contribuir a la dignificación del papel del elemento de seguridad privada es la capacitación, porque esta permite incrementar sus niveles de vida e incluso disminuir riesgos de trabajo, podemos considerar que en dichas empresas se mejoró la calidad de los servicios, sin hablar de los resultados obtenidos en cada uno de los participantes. Por otro lado la investigación aceleró esos cursos impartidos porque al encontrar las causas que generan el rechazo de la capacitación por parte de las empresas se creó un manual que atendiera los aspectos vulnerables a capacitar correspondiendo a su vez a las metas establecidas.

Otro logro representó la sistematización de la práctica, que honestamente no se cubrió en el tiempo establecido, debido a que inicialmente no se había contemplado aplicar la cédula en empresas captadoras del servicio y de ello se derivó acudir a 87 empresas y aplicar 87 cédulas, equilibrando dicha situación con los resultados



obtenidos porque se abarco una muestra significativa y real en razón de la evaluación de quienes otorgan y reciben el servicio. Por otro lado con el cumplimiento de esa fase se cubrieron expectativas esenciales como el proceso de titulación, elaboración del marco teórico e innovar en el tema y formar parte del equipo laboral de SOMECSA, conjuntamente con la creación del Departamento de Trabajo Social realizando dos funciones principales: promoción e investigación, contemplando la planeación, organización, supervisión y evaluación de los cursos de capacitación, debemos señalar que son aspectos superiores a las expectativas iniciales, así en general podemos citar que la experiencia dejó:

- La creación del Departamento de Trabajo Social.
- Una nueva estrategia de promoción para la empresa.
- La sistematización de la práctica.
- El Título profesional.
- Un campo laboral tanto en SOMECSA, como en empresas de seguridad privada.
- Una estrategia de intervención en capacitación a empresas de seguridad privada.
- Un marco teórico conceptual que engloba aspectos sobre: la seguridad privada en México, funcionamiento, legalidad y condiciones de capacitación.



CAPITULO IV

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA INTERVENCIÓN DEL LIC. EN TRABAJO SOCIAL EN EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

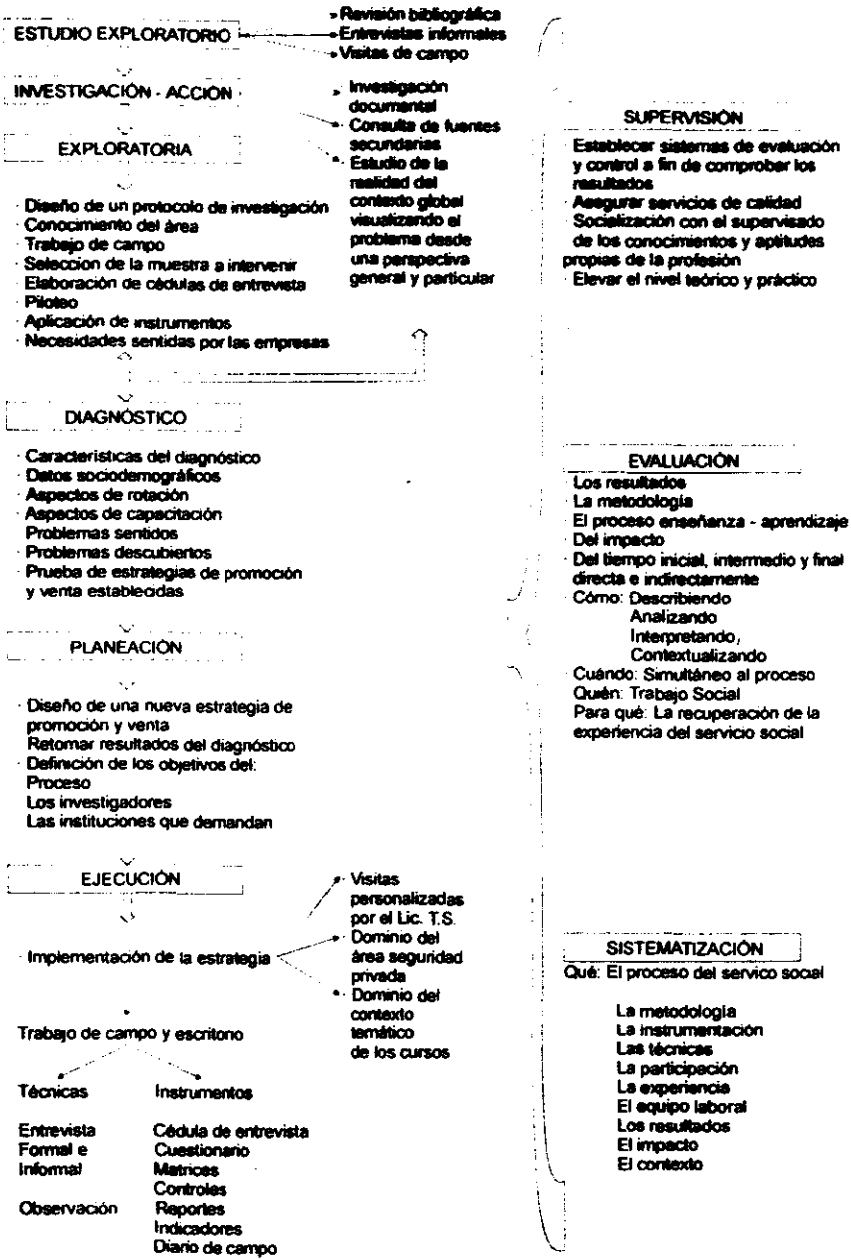


4.1. MODELO DE INTERVENCIÓN.

Partiendo de la práctica del servicio social, la experiencia permitió diseñar un modelo de intervención para el Lic. En Trabajo Social en el área de seguridad privada que presentamos a continuación.



**MODELO DE INTERVENCIÓN DEL LIC. EN TRABAJO SOCIAL
PARA EL ÁREA DE SEGURIDAD PRIVADA**



La primer fase que comprende el estudio exploratorio se basa en contextualizar el área de seguridad privada, enfatizando en aspecto sobre capacitación, para ello es necesario acudir a empresas de seguridad privada para conocer a través de visitas de campo: su estructura e infraestructura, funcionamiento, organización, servicios, etc. Esto con el apoyo de entrevistas informales las cuales permitirán que a través del diálogo se capten aptitudes del personal participante, ejercitando en todo momento la técnica de observación, está debe de ser encaminada a aspectos que conduzcan a acumular datos sobre el tema de intervención, para la construcción y explicación del fenómeno y de las condiciones en las que se desarrolla. A su vez debe de ser planificada sistemáticamente, controlada y relacionada con proposiciones mas generales y que quede sujeta a comprobaciones y controles de validez y viabilidad, tomando como base una guía de observación que englobe aspectos culturales, físicos, económicos y psicosociales, dando respuesta al conocimiento de aspectos físicos y estructurales, del primero: ubicación de la empresa, características de la colonia en la que se ubica, vías de acceso, características físicas de la empresa (mantenimiento, material de construcción, tamaño de la empresa, mobiliario, limpieza y su distribución), instalaciones, departamentos o áreas físicas (laborales, sanitarios, comedor y vestidores) y medidas de seguridad. Del segundo: cantidad de personal, número de socios (si existe), tipo de organización, distribución de puestos por el tipo de departamento o actividad, relaciones humanas y comunicación.



Asimismo se debe realizar revisión bibliográfica y hemerográfica a fin de elaborar un marco teórico conceptual, aunque en este caso es necesario hacer un paréntesis para señalar que hasta el momento y con base a lo explorado este punto no es del todo viable, ya que, la información que existe con respecto a la seguridad privada se refiere básicamente al aspecto público.

Por otro lado con respecto al proceso de investigación acción, se hace necesario diseñar un protocolo de investigación que permita conocer el área tanto a través del trabajo de campo, como de investigación documental con el apoyo de fuentes primarias y secundarias (documentos oficiales, libros, revistas, periódico, folletos, manuales, etc.) que den pauta para conocer la realidad en un contexto global visualizando el problema desde una perspectiva general y particular, es decir para una empresa de seguridad y para el gremio, dicho protocolo permite presentar los puntos que se van a investigar , en el cual se definen objetivos y metas limites, actividades, etc. Para ello es necesario definir la muestra en la que se va a intervenir, en la cual cuando no hay las posibilidades de abarcar totalmente el universo de trabajo se determina a partir de un porcentaje, (en nuestro caso representó el 10% de las empresas de seguridad privada actualmente registradas, tomadas al azar) y elegir y/o diseñar el instrumento que se adecuó para recabar la información necesaria, que puede ir desde una guía de observación hasta un cuestionario en sus diversas modalidades, por ejemplo; de preguntas abiertas, cerradas o de elección múltiple, el cual debe de



contemplar claramente los puntos centrales de la investigación y ordenarlo con una secuencia lógica que permita obtener información clara y precisa. Este alcanza un mayor número de entrevistados, permite guardar el anonimato, elimina la presencia del entrevistador que en el caso del área de seguridad es un aspecto muy controlado, y propicia la libertad de expresión, este debe de pilotarse proporcionalmente para verificar e identificar errores y aciertos, es decir, del total de la muestra se toma el 10% para aplicarlo y probar o comprobar su utilidad, derivando un instrumento rediseñado y factible listo para su aplicación, al que bajo este proceso metodológico se le denomina diagnóstico, el cual esta conformado por preguntas dirigidas para obtener información sobre el área y contempla datos sociodemográficos como: características de la población, características del espacio de trabajo, características de los recursos existentes e identificación de necesidades y por ende la jerarquización de las mismas y un pronóstico que permita la intervención, en aspectos sobre rotación de personal y condiciones de capacitación, que conduzca a conocer los problemas sentidos por los participantes (Elementos en activo, Mandos Medios y Mandos Directivos de empresas de seguridad privada y Mandos Gerenciales de empresas captadoras del servicio), y los identificados por el equipo ínter o multidisciplinario, ya que trabajo social posee la habilidad de trabajar en dichas modalidades.

Por otro lado cuando la función de trabajo social gire en torno a la promoción de servicios, se debe de analizar y evaluar el



funcionamiento de las estrategias de promoción y venta establecidas a través de evaluar costo-beneficio, o sea, observar a través de una demostración cuantitativa la relación entre gastos destinados a la promoción y los resultados obtenidos en la venta, es un indicador que precisa cuanto se ha invertido en la promoción y cuanto se ha obtenido de ella, se mide con base a las razones y proporciones de recursos humanos, en el análisis e interpretación de estados financieros, coeficientes de venta y registros administrativos. Asimismo a través de la evaluación de la capacitación, verificar por medio de la revisión que se hace a la capacitación otorgada por la empresa si las actividades que se llevaron a cabo fueron las pertinentes, comparando a través de un análisis factorial lo que debería de hacerse y lo que realmente se hizo. Lo cual conjuntamente con los resultados del diagnóstico guíen al Lic. En trabajo social a definir los objetivos que satisfagan las necesidades en cuanto al proceso, los investigadores y las instituciones que demandan, esto a su vez permite implementar una nueva estrategia así como mejorar las existentes, en nuestro caso se rediseñó la estrategia de promoción y venta, cambiando de la promoción por vía telefónica a la promoción basada en visitas personalizadas, a cargo del Lic. en trabajo social y que retroalimentó la participación porque condujo al dominio tanto de la capacitación que se ofrece a las empresas de seguridad privada como del área, realizando trabajo de campo y gabinete con el empleo de técnicas e instrumentos como: entrevista formal e informal (son aquéllas que adquieren la forma de un interrogatorio en el cual las preguntas son



hechas siempre en orden y con los mismos términos, para ello se requiere de un cuestionario o formulario previamente diseñado, la segunda implica un interrogatorio flexible y espontáneo), técnica de observación, cédula de entrevista, cuestionario, matrices, controles, reportes, indicadores y diario de campo.

Es importante señalar que a lo largo del proceso se deben de desarrollar funciones de supervisión evaluación y sistematización de la experiencia, en donde se debe de verificar que las acciones diseñadas se realicen con base a los parámetros establecidos para su ejecución, evaluar si las alternativas establecidas fueron las viables para solucionar el problema, el costo aproximado de la inversión en cualquier fase del proceso, plazo en el que se realizó, beneficios y la posible generación de nuevos problemas a consecuencia del proceso y por último recuperar por escrito la experiencia a partir de recolectar, ordenar, clasificar y analizar la información.

Se establecerán sistemas de evaluación y control a fin de comprobar los resultados con el apoyo de instrumentos como guía de observación, pre-test y pos-test conformados por una serie de preguntas que atiendan a las capacidades del instructor, del grupo capacitado y de los organizadores como: dominio del tema, preparación de sesiones, fomento de la participación, comunicación, puntualidad, supervisión de las actividades, alcance de los objetivos, solución a interrogantes, amabilidad, etc, conocimiento adquirido



aplicable al puesto que ocupan, secuencia en temas, material didáctico, interés de los participantes, comunicación dinámica, actitud del grupo, información sobre fechas y horarios del curso, comodidad del inmueble, sonido y acústica, equipo utilizado, etc. respaldados por el análisis realizado con base a la socialización con el supervisor sobre los conocimientos, habilidades y actitudes desarrollados en su quehacer.

La segunda se realiza a través de describir, analizar, interpretar y contextualizar el proceso enseñanza-aprendizaje ejercitado en la capacitación, la metodología de intervención los resultados obtenidos y por ende el impacto tanto en el área de seguridad privada, como en la institución donde se realiza la experiencia y que concluya con la apertura al cambio.

La última pretende recuperar la experiencia del servicio social a través de la sistematización para generar un nuevo conocimiento, mejorar la estrategia de promoción, capacitar a partir de las necesidades detectadas en un diagnóstico, para evitar deficiencias y permitir a través de esta un modelo de intervención específico para el área.



4.2. CONCLUSIONES

La intervención de trabajo social empresarial tiene en las empresas de seguridad privada un campo laboral muy extenso, es decir, desde diseñar perfiles de selección y reclutamiento hasta la aplicación de diagnósticos de necesidades, consultorias y estrategias de capacitación, encaminadas a mejorar tanto las relaciones productivas como las relaciones personales.

Se encontró que entre las principales causas del porque las empresas de seguridad privada rechazan la capacitación las siguientes:

- El alto índice de rotación de personal.
- El bajo salario.
- Promesas no cumplidas.
- Turnos con más de ocho horas de servicio.
- Lejanía de su domicilio al servicio.
- Pagos fuera de tiempo.
- Prestaciones después de seis meses.

De lo anterior consideramos a lo largo del proceso que dicha situación se determina por un círculo vicioso en donde tanto el empresario como los elementos ponen barreras a la capacitación.



Observamos que son muy pocas las empresas que tienen realmente una infraestructura establecida para el cumplimiento del servicio, estas se pueden considerar entre aquéllas que se dedican al traslado de valores. Asimismo contemplan prestaciones de ley y capacitación.

A partir de diversos estudios realizados en algunas empresas de seguridad privada se observó que el perfil de selección no es cubierto en un 90%, ya que en la mayoría de los casos carecen de más de dos factores repercutiendo en la imagen de la empresa y por ende en la captación de los servicios.

Con respecto a la capacitación del personal obtuvimos los siguientes resultados: ninguna empresa contrata personal femenino en razón de que perjudican la imagen de la empresa y provocan pérdidas en diversas etapas de su vida como el embarazo o lactancia.

Con respecto a la capacitación esta es impartida por personal de la misma empresa, en horarios de servicio a través de folletos, ya que muy pocas empresas consideran como inversión a futuro generar un proceso de capacitación con instructores preparados debido a la carencia de una cultura de capacitación.

Los directivos y mandos medios de las empresas de seguridad privada son personal que en alguna etapa de su vida trabajaron en seguridad privada, pública o militar.



Las empresas captadoras del servicio contratan al personal sin estudiar o investigar tanto psicológica como académicamente las condiciones del elemento que capta partiendo de anteponer como factor indispensable el menor costo.

Para poder realizar cualquier investigación en el área de seguridad privada, deben de diseñarse estrategias basadas en la investigación de campo porque son la base para obtener resultados reales.

La ejecución del servicio en el campo de trabajo social empresarial requiere y permite manejar la teoría en la práctica porque la formación profesional permite identificar, diagnosticar y contextualizar problemas y necesidades de la empresa, de la organización, de empleados y trabajadores, desde una perspectiva integral.

BIBLIOGRAFIA



ANDER, Egg, Ezequiel.

Diccionario de Trabajo Social.

Editorial, El Ateneo.

3ra reimpresión.

México, Abril 1991.

APODACA, R. Ma. Lourdes.

La sistematización en Trabajo Social.

Serie metodología.

UNAM-ENTS. México, D.F., 1992

ARIAS, Galicia Fernando.

Administración de Recursos Humanos.

Editorial, Trillas.

1ra edición.

3ra reimpresión, Agosto 1990.

DIANE, Arthur.

Selección efectiva de personal.

Editorial, Norma.

México, 1987.



LAFARGA, Corona Juan.

Desarrollo del Potencial Humano.

Editorial Trillas.

México, 1998

MEAVE, Partida Etna.

Metodología de la supervisión y la asesoría profesional en Trabajo Social.

Colección Trabajo Social.

ETME, Ediciones. S.A.

México, D.F. 1992-1994.

MORGAN, María de la Luz Quiroz, Teresa.

Acerca de la sistematización.

Cuadernos CELATS. No. 11.

Lima, Perú, 1ª. Parte.

PAREJA, Guillermo.

Comunicación y resistencia.

Editorial, PREMIA.

México, 1987.



PARDINAS, FELIPE.

Metodología y técnicas de investigación en Ciencias Sociales.

Editorial, Siglo XXI.

México 1975.

RODRÍGUEZ Estrada, Mauro.

Administración de la capacitación.

Editorial Mc Graw-Hill.

México, 1990.

VALDÉS, Luigi.

Conocimiento es futuro.

Editorial, CONCAMIN (Centro para la Calidad Total y la Competitividad).

México, Febrero de 1996.



ANEXOS

CEDULA



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

CÉDULA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A ELEMENTOS DE SEGURIDAD PRIVADA.

OBJETIVO: CONOCER ACERCA DE CAPACITACIÓN Y ROTACION DE PERSONAL EN EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

INSTRUCCIONES: LEA CUIDADOSA Y DETENIDAMENTE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS Y CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA O MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA CORRECTA.

I.- D. S. D.

EDAD: _____ EDO. CIVIL: _____
OCUPACION: _____
RESIDENCIA ACTUAL: _____ ESCOLARIDAD: _____

II.- D. S. C.

1.- ¿Qué actividades realiza en la empresa?

2.- ¿Conoce el tipo de personal que contrata la empresa?

Si _____

No _____

Especifique: Exjudiciales. _____
Expolicías. _____
Exmilitares. _____
Judiciales. _____
Militares. _____

Policías. _____
Público en general. _____

3.- ¿Cuál fue su empleo anterior?

4.- ¿Recibió capacitación para el desarrollo de sus actividades?

Si: _____

No: _____

¿ Por qué ?

¿Cuál ?

Especifique:

5.- ¿Cuáles fueron los requisitos de empleo que le pidió la empresa?

Experiencia laboral. _____

Sin experiencia laboral: _____

Soltero: _____

Casado: _____

Delgado: _____

Robusto: _____

Edad promedio de 25 a 45 años: _____ Especifique: _____

Primaria terminada: _____

Secundaria terminada: _____

Bachillerato terminado: _____

Cartilla liberada: _____

Estatura mínima de 1.70 _____ Especifique: _____

Vivir en determinada zona de la ciudad. _____

Tez blanca: _____

Tez morena: _____

Examen Médico _____

Documentación en orden: _____ Especifique: _____

Seguro Social: _____

Otros: _____ Especifique: _____

6.- Explique brevemente qué entiende por capacitación:

7.- Mencione 3 empresas a las que les brindan sus servicios:

NOMBRE.	DIRECCIÓN	ANTIGÜEDAD.
1 _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

NOMBRE.	DIRECCIÓN	ANTIGÜEDAD.
2 _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

NOMBRE.	DIRECCIÓN	ANTIGÜEDAD.
3 _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

8.- Explique qué entiende por rotación de personal:

9.- ¿Ha sido capacitado en la empresa?

Si: _____

No: _____

Especifique en que temas:

10.- ¿Qué prestaciones recibe?

IMSS: _____

INFONAVIT: _____

SAR: _____

FONACOT: _____

VALES DE DESPENSA: _____

PREMIOS DE ASISTENCIA MENSUAL: _____

CAPACITACIÓN CONSTANTE PAGADA: _____

ASESORIA JURIDICA: _____

PRESTAMO ECONOMICO PERSONAL: _____

OPORTUNIDAD DE DESARROLLO, PLAN DE CARRERA A CORTO PLAZO: _____

PREMIOS POR DETECCIÓN DE ILICITOS: _____

INCENTIVOS: _____, ESPECIFIQUE: _____

PREMIOS POR ANTIGÜEDAD: _____

DESPENSA: _____

DIAS DE DESCANSO: _____

PERMISO: _____

UTILIDADES: _____

VACACIONES: _____

AGUINALDO: _____

OTROS: _____

ESPECIFIQUE: _____

11.- Cree usted que le afecte a la empresa de seguridad privada la rotación de personal.

Si: _____

No: _____

¿De que forma?

¿Por qué ?

12.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

13.- ¿Cree usted que deba de ser capacitado el personal de seguridad?

Si: _____

No: _____

¿Porqué?

14.- ¿Conoce usted si la empresa ha implementado medidas para evitar o controlar la rotación de personal?

Si: _____

No: _____

¿Cuáles? _____

15.- ¿Considera que es importante la capacitación?

Si: _____

No: _____

¿Porqué?

16.- ¿Hay rotación de personal en su empresa?

Si: _____

No: _____

¿Por qué?

17.- ¿Conoce a que personal capacita más su empresa de seguridad privada?

Si: _____

No: _____

Especifique: Mandos medios: _____

Elementos en activo: _____

Mandos superiores: _____

Administrativos: _____

Otros, especifique: _____

18.- ¿En qué lugar de la República Mexicana nació?

19.- ¿Conoce usted los requisitos que le solicitan a la empresa de seguridad privada, las empresas que reciben el servicio para poder contratarlos?

Si: _____

No: _____

¿Cuáles?

20.- ¿Quién capacita al personal?

Personal de la empresa: _____

Personal ajeno a la empresa: _____

Instructores: _____

Otros: _____

Especifique: _____

21.- ¿Cambia de empleo frecuentemente?

Si: _____

No: _____

¿Porqué?

22.- ¿Cuál es su experiencia laboral?

23.- ¿La empresa en la que ofrece sus servicios lo apoya para su capacitación?

Si: _____

No: _____

Especifique:

Apoyo económico: _____

Instalaciones: _____

Instructores: _____

Tiempo: _____

Capacitación pagada: _____

¿De qué forma?

24.- ¿Por qué capacitan más a un nivel?

25.- Mencione las causas que originan la entrada y salida de personal de seguridad de la empresa:

26.- ¿Sabe usted si la empresa da capacitación a su personal?

Si: _____

No: _____

¿Por qué ?

27.- ¿Le afecta cambiar de empleo?

Si: _____

No: _____

¿Por qué ?

28.- ¿ Conoce en que temas y/o áreas es capacitado el personal de su empresa ?

Si: _____

No: _____

Especifique:

29.- Mencione los motivos por los cuales cambia de empleo:

30.- ¿En dónde se capacita al personal?

En la empresa de seguridad:

En la empresa en donde brinda sus servicios:

Otro: _____

Especifique: _____

31.- ¿Conoce el proceso de selección y reclutamiento de la empresa?

Si: _____

No: _____

Describalo detalladamente:

32.- ¿Sabe usted si algún empleado de la empresa de seguridad es Trabajador Social?

Si: _____

No: _____

¿Cuál es su puesto?

33.- ¿Cuántas veces en este año ha sido capacitado en la empresa?

Especifique en que temas:

34.- Este empleo satisface sus expectativas de trabajo:

Si: _____

No: _____

¿Por qué?

¡ GRACIAS !

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

CÉDULA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A MANDOS GERENCIALES DE EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA.

OBJETIVO: CONOCER LAS CONDICIONES DE CAPACITACIÓN Y ROTACION DE PERSONAL EN EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

INSTRUCCIONES: LEA CUIDADOSA Y DETENIDAMENTE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS Y CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA O MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA CORRECTA.

I.- D. S. D.

EDAD: _____ EDO. CIVIL: _____
OCUPACION: _____
RESIDENCIA ACTUAL: _____ ESCOLARIDAD: _____

II.- D. S. C.

1.- ¿Cuáles son las funciones y las actividades que realiza en la empresa ?

2.- ¿Qué tipo de personal contrata la empresa?

Especifique:

Exjudiciales.	_____
Expolicías.	_____
Exmilitares.	_____
Judiciales.	_____
Militares.	_____
Policías.	_____

Público en general. _____
Otros: _____ ¿Cuáles? _____

3.- ¿Cuál fue su empleo anterior?

4.- ¿Recibió capacitación para el desempeño de sus funciones?

Si: _____

No: _____

¿Porqué?

¿Cuál?

Especifique:

5.- ¿Mencione los requisitos de ingreso estimados por la empresa de seguridad privada ?

Experiencia laboral. _____

Sin experiencia laboral: _____

Soltero: _____

Casado: _____

Delgado: _____

Robusto: _____

Edad promedio de 25 a 45 años:

Especifique: _____

Primaria terminada: _____

Secundaria terminada: _____

Bachillerato terminado: _____

Cartilla liberada: _____

Estatura mínima de 1.70 _____

Especifique: _____

Vivir en determinada zona de la ciudad. _____

Tez blanca: _____

Tez morena: _____

Examen Médico: _____

Documentación en orden: _____
 Especifique: _____
 Seguro Social: _____
 Cartas de recomendación. _____
 Actas de nacimiento. _____
 Comprobante de domicilio. _____
 Certificado de no embarazo. _____
 Otros: _____ Especifique: _____

6.- Defina ¿qué es capacitación?

7.- Mencione 3 empresas a las que les brindan sus servicios:

NOMBRE.	DIRECCIÓN	ANTIGÜEDAD.
1 _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

NOMBRE.	DIRECCIÓN	ANTIGÜEDAD.
2 _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

NOMBRE.	DIRECCIÓN	ANTIGÜEDAD.
3 _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

8.- Defina ¿qué es rotación de personal?

9.- ¿Ha sido capacitado en la empresa?

Si: _____

Especifique en qué temas.

No: _____

¿Por qué?:

10.- ¿Qué prestaciones le ofrece la empresa a los elementos de seguridad privada?

IMSS: _____

INFONAVIT: _____

SAR: _____

FONACOT: _____

VALES DE DESPENSA: _____

PREMIOS DE ASISTENCIA MENSUAL: _____

CAPACITACIÓN CONSTANTE PAGADA: _____

ASESORIA JURIDICA: _____

PRESTAMO ECONOMICO PERSONAL: _____

OPORTUNIDAD DE DESARROLLO, PLAN DE CARRERA A CORTO PLAZO: _____

PREMIOS POR DETECCIÓN DE ILICITOS: _____

INCENTIVOS: _____, ESPECIFIQUE: _____

PREMIOS POR ANTIGÜEDAD: _____

DESPENSA: _____

DIAS DE DESCANSO: _____

PERMISO: _____

UTILIDADES: _____

VACACIONES: _____

AGUINALDO: _____

OTROS: _____

ESPECIFIQUE: _____

11.- Le afecta a la empresa de seguridad privada la rotación de personal.

Si: _____
¿De que forma?

No: _____
¿Por qué?

12.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? _____ siempre en el mismo puesto _____

13.- ¿Debe de ser capacitado el personal de seguridad ?

Si: _____

No: _____

¿Por qué?

14.- ¿La empresa ha implementado medidas para evitar o controlar la rotación de personal?

Si: _____

¿Cuáles?

No: _____

¿Porqué?

15.- ¿Es importante la capacitación?

Si: _____

No: _____

¿Porqué?

16.- ¿Hay rotación de personal en su empresa?

Si: _____

No: _____

¿Porqué?

17.- ¿Conoce a que personal capacita más su empresa de seguridad privada?

Si: _____

No: _____

Especifique: Mandos medios.

Elementos en activo: _____

Mandos superiores: _____

Administrativos: _____

Otros, especifique: _____

18.- Puesto que ocupa.

19.- ¿Cuáles son los requerimientos que tienen que cubrir para brindar sus servicios a las empresas captadoras?

Personal capacitado: _____

Responsabilidad: _____

Calidad en los servicios: _____

Informes periódicos: _____

Supervisión constante: _____

No rotación de personal: _____

Rotación de personal: _____

Otros: _____

Especifique: _____

20.- ¿Quién capacita al personal de seguridad.

Personal de la empresa: _____

Personal ajeno a la empresa: _____

Instructores: _____

Otros: _____

Especifique: _____

21.- ¿Cambia de empleo frecuentemente?

Si: _____

No: _____

¿Por qué?

22.- ¿Cuál es su experiencia laboral?

23.- ¿Las empresas en la que ofrecen los servicios contribuyen a la capacitación?

Si: _____

No: _____

¿De qué forma?

Especifique:

Apoyo económico: _____

Instalaciones: _____

Instructores: _____

Tiempo: _____

Capacitación pagada: _____

24.- ¿Por qué capacitan más a un nivel?

25.- Describa las causas que originan la rotación de personal en su empresa.

26.- ¿La empresa capacita a su personal?

Si: _____

No: _____

¿En qué ?

27.- ¿Le afecta a la empresa la rotación de personal?

Si: _____

No: _____

¿En qué?

28.- ¿Conoce en que temas y/o áreas es capacitado el personal de su empresa?

Si: _____

Especifique:

No: _____

¿Porqué? _____

29.- ¿En dónde capacita al personal de seguridad?

En la empresa de seguridad:

En la empresa en donde brinda sus servicios: _____

Otro: _____

Especifique: _____

30.- ¿Cuál es el proceso de selección y reclutamiento de la empresa?

Descríbalo detalladamente:

31.- ¿Algún empleado de la empresa de seguridad es Trabajador Social?

Si: _____

No: _____

¿Cuál es su puesto?

32.- ¿Cuántas veces en este año ha capacitado al personal de seguridad ?

Especifique en que temas:

33.- Este empleo satisface sus expectativas de trabajo:

Si: _____

No: _____

¿Por qué?

34.- ¿Cuál es el índice de rotación de personal?

¡ GRACIAS !

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**CÉDULA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A EMPRESAS
CAPTADORAS DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA.**

**OBJETIVO: CONOCER LAS CONDICIONES DE CAPACITACIÓN
Y ROTACION DE PERSONAL EN EMPRESAS DE SEGURIDAD
PRIVADA**

**INSTRUCCIONES: LEA CUIDADOSA Y DETENIDAMENTE CADA
UNA DE LAS PREGUNTAS Y CONTESTE SEGÚN
CORRESPONDA O MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA
CORRECTA.**

I.- D. S. D.

EDAD: _____ EDO. CIVIL: _____
OCUPACION: _____
RESIDENCIA ACTUAL: _____ ESCOLARIDAD: _____

II.- D. S. C.

**1.- Describa las funciones que realizan los elementos de seguridad
en la empresa**

2.- ¿En que categoría se ubica el personal de seguridad?

Especifique: Exjudiciales. _____
Expolicías. _____
Exmilitares. _____

Judiciales. _____
Militares. _____
Policías. _____
Público en general _____
Otros: _____
¿Cuáles? _____

3.- ¿Cuál fue la corporación de seguridad anterior que le brindo servicio?

4.- ¿El personal de seguridad esta capacitado para el desempeño de sus funciones?

Si: _____

No: _____

¿Por qué?

¿Cuál?

Especifique:

5.- ¿Conoce los requisitos de ingreso estimados por la empresa de seguridad privada para la etapa de selección y reclutamiento?

Si: _____

No: _____

¿Cuáles?

Experiencia laboral. _____

Sin experiencia laboral: _____

Soltero: _____

Casado: _____

Delgado: _____

Robusto: _____

Edad promedio de 25 a 45 años: _____

Especifique: _____

Primaria terminada: _____

Secundaria terminada: _____

Bachillerato terminado: _____
Cartilla liberada: _____
Estatura mínima de 1.70 _____
Especifique: _____
Vivir en determinada zona de la ciudad.

Tez blanca: _____
Tez morena: _____
Examen Médico: _____
Documentación en orden: _____
Especifique: _____
Seguro Social: _____
Otros: _____
Especifique: _____

6.- Defina ¿qué es capacitación?

7.- Mencione 3 empresas de seguridad privada que le brindaron sus servicios:

NOMBRE.	DIRECCIÓN	ANTIGÜEDAD.
1 _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

NOMBRE.	DIRECCIÓN	ANTIGÜEDAD.
2 _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

NOMBRE.	DIRECCIÓN	ANTIGÜEDAD.
3 _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

¿Cómo fueron sus servicios ?

- Puntualidad. * _____
- Manejo de uniforme. _____
- Reportes de actividades. _____
- Entrega de ticket de reloj del rondin _____
- Mejoras para disminuir la siniestralidad del inmueble. _____
- Cambiaban constantemente de personal _____
- Otros. _____
- Especifique. _____

8.- Defina ¿qué es rotación de personal?

9.- ¿La empresa ha capacitado al personal de seguridad?

Si: _____

No: _____

Especifique en que temas:

10.- ¿Conoce las prestaciones que le ofrece la empresa de seguridad privada a sus elementos?

Si: _____

No: _____

¿Cuáles?

IMSS: _____

INFONAVIT: _____

SAR: _____

FONACOT: _____

VALES DE DESPENSA: _____
PREMIOS DE ASISTENCIA MENSUAL: _____
CAPACITACIÓN CONSTANTE PAGADA: _____
ASESORIA JURIDICA: _____
PRESTAMO ECONOMICO PERSONAL: _____
OPORTUNIDAD DE DESARROLLO, PLAN DE CARRERA A
CORTO PLAZO: _____
PREMIOS POR DETECCIÓN DE ILICITOS: _____
INCENTIVOS: _____, ESPECIFIQUE: _____

PREMIOS POR ANTIGÜEDAD: _____
DESPENSA: _____
DIAS DE DESCANSO: _____
PERMISO: _____
UTILIDADES: _____
VACACIONES: _____
AGUINALDO: _____
OTROS: _____
ESPECIFIQUE: _____

11.- Le afecta a su empresa la rotación del personal de las empresas de seguridad privada.

Si: _____

No: _____

¿De que forma?

¿Por qué?

12.- ¿Qué tiempo le ha dado servicio la empresa de seguridad privada?

13.- ¿Debe de ser capacitado el personal de seguridad que labora en su empresa?

Si: _____

No: _____

¿Por qué ?

14.- ¿La empresa ha implementado medidas para evitar o controlar la rotación de personal?

Si: _____

No: _____

¿Cuáles?

15.- ¿Es importante la capacitación?

Si: _____

No: _____

¿Porqué?

16.- ¿Hay rotación del personal de seguridad en su empresa?

Si: _____

No: _____

¿Porqué?

17.- ¿Conoce a que personal capacita más la empresa de seguridad privada?

Si: _____

No: _____

Especifique: Mandos medios: _____
¿En qué? _____
Elementos en activo: _____
Mandos superiores: _____
Administrativos: _____
Otros, especifique: _____

18.- ¿Cuál es el lugar de residencia de su personal de seguridad?

19.- ¿Qué requisitos tiene que satisfacer la empresa de seguridad para que contrate sus servicios?

20.- ¿Quién capacita al personal de seguridad.

Personal de la empresa: _____

Personal ajeno a la empresa: _____

Instructores: _____

Otros: _____

Especifique: _____

21.- ¿Cambia de elementos de seguridad?

Si: _____

No: _____

¿Por qué?

¿Con qué frecuencia?

22.- ¿Cuál es la experiencia laboral de los elementos de seguridad privada ?

23.- ¿Contribuyen a la capacitación de los elementos de seguridad?

Si: _____

No: _____

¿De qué forma?

Especifique:

apoyo económico: _____

Instalaciones: _____

Instructores: _____

Tiempo: _____

Capacitación pagada: _____

24.- ¿Por qué capacitan más a un nivel las empresas de seguridad?

25.- ¿Cuáles cree que sean las causas de la rotación de personal en empresas de seguridad?

26.- ¿La empresa de seguridad capacita a su personal?

Si: _____

No: _____

¿De qué forma?

27.- ¿Le afecta a su empresa la rotación del personal de seguridad?

Si: _____

No: _____

¿Por qué?

28.- ¿Conoce en que temas y/o áreas es capacitado el personal de seguridad de su empresa?

Si: _____

No: _____

Especifique:

29.- Mencione los motivos por los cuales el personal de seguridad cambia de empleo constantemente:

30.- ¿En dónde capacitan al personal de seguridad ?

En la empresa de seguridad: _____

En su empresa : _____

Otro: _____

Especifique:

31.- ¿Conoce cuál es el proceso de selección y reclutamiento que realiza la empresa de seguridad ?

Si: _____

No: _____

Describalo detalladamente:

32.- ¿Sabe si en las empresas de seguridad hay Trabajadores Sociales?

Si: _____

No: _____

33.- ¿Cuántas veces en este año se ha capacitado al personal de seguridad ?

Especifique en que temas:

34.- Esta empresa de seguridad satisface sus expectativas:

Si: _____

No: _____

¿Por qué?

35.- ¿Cuál es el índice de rotación de personal de seguridad privada en su empresa?

¡ GRACIAS !

DIRECTORIO

EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN.

1. **CORPORATIVO MEXICANO DE SEGURIDAD PRIVADA
S.A. DE C.V.**

Dir. General. Alberto Mendoza Mejía.

Sonora número 119, Col. Hipódromo Condesa. C.P. 06140,
Méx. D.F.

Tel. 2-11-58-02

Fax. 2-86-70-31

2. **BURÓ DE INVESTIGACIONES S.A. DE C.V.**

Dir. General. Jorge E. García Z.

Av. Vicente Suárez número 59 Col. Condesa. C.P. 06140,
Méx. D.F.

Tels. 2-11-45-45, 3-96-28-91

3. **BURÓ DE INVESTIGACIONES Y SEGURIDAD S.A. DE
C.V.**

Dir. General. Lic. Fernando Falcón Naranjo.

Agrarismo número 14 Col. Escandón. C.P. 11800, Méx. D.F.

Tels. 2-72-66-89, 2-72-95-24, 2-77-05-23

4. **SEPROVISA S.A. DE C.V.**

Dir. Operativo. Eusebio Falcón Zapata.

Edgar Alan Poé número 77, Col. Polanco. Méx. D.F.

Tels. 2-81-46-42 y 2-82-12-54

Fax. 3-82-05-20

5. PLANEACIÓN Y OPERACIONES DE PROTECCIÓN S.A. DE C.V.

Dir. De Operaciones. Cáp. Rogelio López Vega.

Tenayo número 106. Col. Tepeyac Insurgentes. C.P. 07020, Méx. D.F.

Tels. 8-90-52-04 y 7-48-03-83

6. SECOVI MAR S.A. DE C.V.

Dir. General. Marco Antonio Ramírez Negrete.

Sur 103 número 318. Col. Héroes de Churubusco. C.P. 09090. Méx. D.F.

Tels. 6-46-02-44 y 6-70-24-32

7. SEGURIDAD PRIVADA S.A. DE C.V. GRUPO CEGA

Dir. General Gerardo Martínez de Escobar. C.

Ramón Fabie número 39, Col. Vista Alegre. C.P. 06860, Méx. D.F.

Tel. 7-40-25-26

Fax. 7-40-24-94

8. SISTEMAS INTEGRALES EN SEGURIDAD CORPORATIVA S.A. DE C.V.

Gerente Administrativo. Lic. Leticia González Acosta.

Concepción Béistegui, número 802, Col. Del Valle. C.P. 03100, Méx. D.F.

Tel.-Fax. 5-23-14-24

9. CORPORACIÓN INTEGRAL DE ASESORIA S.A. DE C.V.

Coordinador Operativo. Kevin Cintra Buen rostro.

**Artemio de Valle Arizpe número 16, 3er piso, Col. Del Valle,
C.P. 03100 Méx. D.F.**

Tel. 6-69-27-30

Fax. 6-69-44-11

**10. SEGURIDAD PRIVADA INTEGRAL, COMERCIAL S.A. DE
C.V. SEPICSA.**

Gerente de Administración. C.P. Daniel García González.

Matanzas número 643, Col. Lindavista, Méx. D.F.

Tels. 7-52-09-88 y 7-52-96-40

11. CORPORATIVO ARR.

Gerente General Lic. Cesar Ramos Varela.

Nevado número 140. Col. Portales, C.P. 03300, Méx. D.F.

Tels. 6-04-37-77 y 6-04-36-10

12. DOORMAN.

Dir. Operativo Gral. Jorge Sánchez C.

**Sacramento número 111-A, Col. Insurgentes San Borja. C.P.
03100, Méx. D.F.**

Tel. 5-23.48-52

Fax. 6-82-30-97

13. SERVICIOS PROFESIONALES DE VIGILANCIA ESPECIALIZADA Y SEGURIDAD PRIVADA D.F., S.C.

Subdirector. Lic. José Antonio Nieves Macías.

Calle 1533, número 33 6a secc. San Juan de Aragón.

Tel. 7-94-56-03

14. SEGURIDAD PRIVADA Y EFICIENCIA OPERATIVA S.A. DE C.V.

Gerente Administrativo Enrique Garza Olguín.

Av. División del Norte número 2863-A, Despacho 101 Méx. D.F.

Tels. 6-89-16-72 y 6-89-15-07

15. PROTECCOM, SEGURIDAD PRIVADA S.A. DE C.V.

Dir. Operativa. José Cruz Espinosa Rosales.

Av. San Lorenzo número 750, andador encino E-11, M2, Despacho 103, Col. San Nicolás Tolentino, C.P. 09830, Méx. D.F.

Tel. 6-14-01-82

Fax. 6-12-84-35

16. ARGOS.

Gerente de Personal. Lic. Enrique González Diego.

Francisco Fagoada, número 103, 1er piso, Col. San Miguel Chapultepec, C.P. 11850, Méx. D.F.

Tel.-Fax. 5-16-17-30

17. GRUPO ARIES, S.A. DE C.V.

Gerente de Comercialización. Lic. Martín Méndez Gurria.

Xochicalco, número 535, Col. Vertiz Narvarte, C.P. 03020,
Méx. D.F.

Tels. 5-59-78-30 y 5-59-08-68.

Fax. 5-59-73-55

**18. MULTISISTEMAS DE SEGURIDAD DEL CENTRO S.A.
DE C.V.**

Gerente Administrativo. Lic. Martín Ortiz Michaus.

José Ma. Correa, número 240, Col. Viaducto Piedad, C.P.
08200, Méx. D.F.

Tels. 5-19-85-57 y 5-30-40-75

Fax. 5-19-86-76

19. ELIMSEP INTERNACIONAL S.A. DE C.V.

Gerente de R.H. Guillermo Chávez López.

Rafael Oliva número 2, Col. Churubusco Coyoacan, C.P.
04210, Méx. D.F.

Tel.-Fax. 6-89-58-62

**20. TRANQUILIDAD, SEGURIDAD Y VIGILANCIA S.A. DE
C.V.**

Comandante Samuel Báez Sepúlveda.

Sur 118, número 38, Col. Ex ejido Magdalena Mixuca, Méx.
D.F.

Tel. 6-54-18-90

**21. SEGURIDAD INDUSTRIAL, COMERCIAL Y
HABITACIONAL S.A. DE C.V.**

Gerente de R.H. Pablo Cruz Cruz.

Fernando Anaya Monroy, número 110, Col. Prado Ermita, C.P.
03590, Méx. D.F.

Tel. 6-74-87-19

Fax. 6-74-87-11

22. ELIM.

Lic. Everardo Noguez

Campeche número 104, Col. Roma Sur, Méx. D.F.

Tel. 2-64-40-96

23. SESEM, CORPORATIVO.

Dir. Operativo. Ing. Gerardo Rodríguez.

Mendelssohn, número 134, despacho 1, Col. Vallejo, México
D.F.

Tel. 5-37-34-24

24. O.S.P.A.

Jefe de R.H. Lic. Víctor Manuel Belmon.

Calle Pedro Santa Cecilia, número 285, Col. Villa de Cortes,
Méx. D.F.

Tel. 5-79-50-60

25. VANGUARDIA EN VIGILANCIA.

Dir. General. Sr. Francisco Ríos López.

Av. Méx. número 1, Col. El Mirador Naucalpan, Méx. D.F.

Tel. 3-60-55-84

26. TAMEME.

Coordinador de Capacitación. Lic. Israel Ortega Pinto.

Topacio número 132, Col. Esperanza, Méx. D.F.

Tel. 7-40-71-77

Fax. 7-40-71-17

27. SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN SEGURIDAD.

Dir. Comercial. Lic. Sergio Sánchez Hernández.

Calle Conejos, Mz. 1 Lt. 10, Col. San Juan, México D.F.

Tel. 7-14-82-21

28. SEPROMEX.

Dir. Operativo. Francisco González Álvarez.

Oriente 233, número 377, Col. Agrícola oriental, Méx. D.F.

Tel. 7-63-61-04

**29. SEGURIDAD PRIVADA DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN
A.C.**

Dir. Alejandro González García.

**Privada 20 de noviembre, número 4, col. Santo Tomas, Méx.
D.F.**

Tel. 5-61-15-82

30. AES PROTECCIÓN PATRIMONIAL.

Dir. Rosa Ma. Paz Ávila.

Juárez número 90, Col. San Álvaro, Méx. D.F.

Tel. 3-41-83-43

31. RESGUARDO Y VIGILANCIA.

Dir. General. Cristina Villanueva Gómez.

Lauro Aguirre, número 86-2, Col. Santo Tomas, Méx. D.F.

32. CISA, SEGURIDAD INTEGRAL Y CAPACITACIÓN.

Dir. General. Jaime Chulet.

Retorno 64, número 21, Col. Avante, Méx. D.F.

Tel. 6-77-64-10

33. BUFETE DE RESGUARDO Y SEGURIDAD.

Dir. Sr. Alfredo Barragán Flores.

Canal de Miramontes, número 2755, Desp. 201, Col. Jardines de Coyoacan, Méx. D.F.

Tel. 6-77-19-30

34. S.O.S. SERVICIO OPERACIONAL DE SEGURIDAD S.A. DE C.V.

Dir. Lic. Julio Cesar Sánchez.

Campeche, número 228-A, Col. Hipódromo Condesa, Méx. D.F.

35. SEPRMEX, S.A. DE C.V.

Lic. R.H. Leticia Hernández.

Carlos B. Zetina, número 17, Torre Administrativa 7o piso, col Condesa, Méx. D.F.

Tel. 7-28-05-30

36. B.M.S.

Coordinador. Miguel Ramírez.

Cadetes del 47, número 6, 4to piso, col. San Miguel Chapultepec, Méx. D.F.

37. REVAFER, S.A. DE C.V.

Mayor Juan Manuel Fernández.

Privada de Sta. Lucia número 73, Loc. 6, Col. Olivar del Conde, C.P. 014100, Méx. D.F.

Tel. 6-51-51-19

38. DINAMICA S.A DE C.V.

Administrador Fernando Romero.

Leibnitz, número 11, 1er piso, Col. Nueva Anzures, Méx. D.F.

Tels. 5-45-65-30 y 2-03-80-86

39. GRUSSE, S.A. DE C.V.

Comandante Ángel Hernández Barrios.

Amado Nervo número 13, Depto. Col. Moderna, Méx. D.F.

Tel. 5-80-60-91

40. CONSULTORES EN PSICOLOGÍA S.C.

Gerente de R.H. Lic. María Isabel Ramírez Parrales.

Washington número 199-a, Despacho 3, Col. Moderna, C.P. 03510, Méx. D.F.

Tel. 5-79-02-79

41. ASISTENTES S.A. DE C.V.

Mayor Héctor Morán Aguilar.

Viaducto número 189, Col. Escandón, Méx. D.F.

Tel. 5-15-00-87

42. ADMINISTRADORES EN SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD S.A. DE C.V.

Dir. General. Lic. Rubén Contreras Collignon.

Adolfo Prieto, número 699, Col. Del Valle, C.P. 03100, Méx. D.F.

Tel.. 5-43-36-86

Fax. 5-43-51-29

43. B-29 PROTECCIÓN, SEGURIDAD Y VIGILANCIA S.A. DE C.V.

Dir. General Benjamín García Luna.

Misión de Santiago número 21, Col. Misiones, C.P. 53250, Méx. D.F.

Tel.-Fax. 3-43-54-51

44. BASE DE SEGURIDAD MEXICANA S.A. DE C.V.

Dir. General. Jorge Zaragoza Bastar.

Milán número 28, Despacho 101, Col. Juárez, C.P. 06600, Méx. D.F.

Tel. 5-35-58-69

45. BITAJON S.A. DE C.V.

Dir. Operativo, Abraham Goren.

Hamburgo, número 307, Col. Juárez, C.P. 06600, Méx. D.F.

Tel. 2-86-92-17.

**46. BUFETE DE PROTECCIÓN Y VIGILANCIA INTEGRAL
S.A. DE C.V.**

Subdirector Operativo Cáp. Sergio Prieto Landeras.

Insurgentes centro número 132, Despacho 301, Col.
Tabacalera, C.P. 06030, Méx. D.F.

Tel. 5-35-79-56

Fax. 7-05-54-46

**47. BUFETE DE SERVICIOS COMERCIALES Y
RESIDENCIALES S.C.**

Dir. Operativo Manuel Rojas Alvarez.

Frontera número 167, Despacho 502, Col. Roma, C.P. 06700,
Méx. D.F.

Tel. 5-63-38-60

FAX. 5-84-23-30

48. CENTRAL ALARM SISTEM DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

Gerente de Operaciones, Adrián González Arteta.

Insurgentes Sur, número 227, Col Roma, C.P. 06700, Méx.
D.F.

Tel. 5-33-01-40

Fax. 5-92-07-68

49. C/A.

Dir. General Rodrigo Botello Martínez.

Chiapas número 151, Col. Roma, Méx. D.F.

Tel. - Fax. 5-74-90-61

50. *SERVICIOS DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA S.A. DE C.V.*

Gerente Operativo Miguel Ángel Rodríguez Hernández.

Ramón Aldama número 29, Col. Vista Alegre, C.P. 06860, Méx. D.F.

Tel. 7-40-67-49

Fax. 7-41-23-30

51. *SERVICIO PANAMERICANO DE PROTECCIÓN S.A. DE C.V.*

Coordinadora de Selección. Lic. Ma. Angélica Fragozo González.

DR. Andrade, número 60-B, Col. De Los Doctores, C.P. 06720, Méx. D.F.

Tels. 5-78-51-00 y 6-27-36-60

Fax. 6-27-36-43

52. *SEGURIDAD PRIVADA PLUS, S.A. DE C.V.*

Dir. General. Francisco Govea, Hill.

Bahía de Guantánamo número 61, Col. Verónica Anzures, C.P. 11300, Méx. D.F.

Tel. 2-60-28-45

Fax. 2-60-65-31

**53. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN BANCARIA S.A. DE C.V.
SEPROBAN.**

Gerente de Capacitación. Carlos Manuel Ruiz Álvarez.

Kelvin 27, Col. Anzures, C.P. 11590, Méx. D.F.

Tel. 2-55-17-33

Fax. 2-55-20-32

54. SERVICIOS PROFESIONALES NOKA, S.A. DE C.V.

Gerente Administrativo, Marco Antonio Fajardo Vázquez.

Av. 553, número 46, Col. Unidad San Juan de Aragón, C.P.
07920, Méx. D.F.

Tel.-Fax. 5-51-68-44

**55. SERVICIOS PROFESIONALES DE VIGILANCIA
ESPECIALIZADA, D.F. S.C.**

Subdirector General. Lic. José Antonio Nieves Macías.

Pedro Moreno, número 216, Despacho 125, Col. Guerrero,
C.P. 06300, Méx. D.F.

Tel. 5-92-33-25

56. SESPIA S.A DE C.V.

Dir. General. Lic. Carlos Villanueva de la Garza.

Av. Morelos 679-F2, Despacho D, Col. Jardín Balbuena, C.P.
15850, Méx. D.F.

Tel. 5-52-01-48

57. SISTEMA DE ALARMAS MODERNAS S.A. DE C.V.

Gerente Administrativo. Susana Cárdenas Estévez.

Golfo de California número 11, Col. Popotla, C.P. 11410, Méx. D.F.

Tels. 5-27-33-45 y 3-86-32-63

58. SISTEMAS DE PROTECCIÓN CANICA S.A. DE C.V.

Dir. General. Miguel Nazar Dow.

Colima número 71, Col. Roma, C.P.06700, Méx. D.F.

Tel. 2-08-43-24

Fax. 5-33-09-61

59. SEGURIDAD INTERNA MÉXICO S.A. DE C.V.

Gerente General Arq. Arturo Pagola Quintero.

Volcán de Tacana, número 18-4, Col. La Pradera, C.P. 07500, Méx. D.F.

Tel. 7-96-40-96

60. ROBLES SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA S.A. DE C.V.

Dir. Operativo, Eduardo Robles.

Av. Copilco, número 76, Loc. 15, Col. Copilco el Bajo, C.P. 04340, Méx. D.F.

Tel.-Fax. 5-50-96-68

61. SAICO, SERVICIOS DE SEGURIDAD S.A. DE C.V.

Gerente Administrativo. Francisco Plata Andrés.

Ing. Militares, numero 104, Col. Periodistas, C.P. 11220, Méx. D.F.

Tels. 5-57-48-18 y 5-57-47-32

Fax. 5-57-40-90

62. PROVIMAR S.A. DE C.V.

Administrador. José Martínez Oropeza.

Circuito plaza Tenezpa, número 58, Col. Alfonso Ortiz Tirado, C.P. 09020, Méx. D.F.

Tel.-Fax. 7-56-27-57

63. PROTECCIÓN Y RESGUARDO INMEDIATO S.A. DE C.V.

Dir. General. Aurelio Gutiérrez Ortiz.

Trater Ticho, Mz. 9, Lt.15, Col. Selene, C.P. 13420, Méx. D.F.

Tel. 8-41-34-59

64. PROTECCIÓN Y VIGILANCIA DE DETECTIVES E INVESTIGACIONES PARA LA INDUSTRIA A.C.

Dir. General. Lic. José Luis De La Cruz Rodriguez.

Calle 5 número 397, Col. Pantitlan, C.P.08100, Méx. D.F.

Tel. 7-58-71-74

65. PROTECCIÓN INDUSTRIAL PRIVADA S.C.

Gerente General. Humberto Herrera Cota.

**Hauhitzolt, Lt. 12, Mz 49, Col. Isabel La Católica, C.P. 07010,
Méx. D.F.**

Tel. 7-50-01-75

Fax 7-81-61-41

**66. ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES S.A.
DE C.V.**

Dir. Lic. Mario Asensio Contreras.

**Guanajuato número 39, int. 8, Col. Roma C.P. 06700, Méx.
D.F.**

Tel-Fax. 5-64-70-72

**67. ORGANIZACIÓN DE VIGILANCIA Y CONTROL S.A. DE
C.V.**

Administrador General. Uriel Urueta Rangel.

**Calz. De Tlalpan, número 4976, Col. La Joya, C.P. 14090,
Méx. D.F.**

Tel. 5-73-30-87

**68. MULTISISTEMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL S.A. DE
C.V.**

Coordinador Administrativo. Guillermo Cantoya Martínez.

**Hesiado, número 541, Col. Chapultepec Morales, C.P. 11550,
Méx. D.F.**

Tel. 2-55-58-26

Fax. 2-55-46-32

69. HOTEL CAMINO REAL MÉXICO S.A. DE C.V.

Gerente de Seguridad. Edgar Gómez.

Mariano Escobedo, número 700, Col. Anzures, Méx. D.F.

Tel. 2-03-21-21

Fax. 2-50-68-97

70. INCOMER INTERNACIONAL S.A.

Dir. General Lic. Hugo Molina.

Empresa número 186, desp. 302, Col. Insurgentes
Extremadura, C.P. 03740, Méx. D.F.

Tel. 5-63-70-81

71. DEFENSA S.A. DE C.V.

Dir. General. Col. Hipólito Chávez Corsa.

Dr. Erazo, número 85, Desp. 212, Col. Doctores, Méx. D.F.

Tel. 6-07-19-71

Fax. 5-88-05-71

**72. SERVICIO DE VIGILANCIA COMERCIAL PARTICULAR
S.A. DE C.V.**

Dir. General. Ing. Evandro Gómez Gómez.

Shetlan número 363, Col. Cosmopolita, C.P. 02670, Méx. D.F.

Tel. 3-56-12-98

Fax. 3-55-67-52

73. IDCC. SECURITY SISTEM.

Dir. Jesús García.

Cruz Gálvez, número 13, Col. Santo Tomas, México D.F.

74. SERVICIOS DE PROTECCIÓN, SEGURIDAD Y VIGILANCIA CORPORATIVA, S.A. DE C.V.

Dir. Lic. Patricia Mendoza Saldivar.

Álvaro Obregón, número 40 2do piso, desp. 4, Col. Roma, Méx. D.F.

Tel. 2-64-31-40

75. SERVICIOS DE SEGURIDAD EMPRESARIAL S.A. DE C.V.

Dir. General Alberto Hernández Navarro.

San Simón, número 66, Col. San Simón Tolnahuac, C.P. 06920 Méx. D.F.

Tel. Fax. 5-83-83-99

76. SERVICIOS DE SEGURIDAD INTERNA A EMPRESAS S.A DE C.V.

Dir. General Sergio Marques.

Norte 60-A, número 5212, Col. Tablas de San Agustín, C.P. 07860, Méx. D.F.

Tels. 5-37-35-41 y 5-37-55-88

Fax. 5-17-92-68

77. SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, INTER-CON S.A. DE C.V.

Jefe de Reclutamiento y Selección. Lic. Verónica Aceves García.

Plaza Grijalva número 27, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, Méx. D.F.

Tels. 2-08-61-31 y 2-07-77-59

Fax. 2-08-38-61

78. WILCO, SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA S.A. DE C.V.

Dir. Sr. Renatos.

Londres, número 161, Torre A, Desp. 3D, Col. Juárez. C.P. 06600, Méx. D.F.

Tel. 5-11-16-95

Fax. 5-11-18-95

79. TZIN, SERVICIOS DE PROTECCIÓN Y TRASLADO, S.A. DE C.V.

Administrador General, Lic. Eduardo García.

Paseo de la Reforma número 444, 8vo piso.

80. SOCIEDAD MEXICANA DE ASESORIA Y SEGURIDAD CORPORATIVA S. XXI, S.A. DE C.V.

Dir. Lic. Humberto del Castillo y Castillo.

Av. Fernando Milpa, número 48, Col. U. CTM. El Risco, C.P. 07090, Méx. D.F.

Tel. 7-14-52-09

Fax. 7-15-18-62

81. COMPAÑIA INTER SECRET, S.A. DE C.V.

Supervisor, Francisco Aburto Montes.

**Bolívar número 21, Desp. 104, Col. Centro Histórico, C.P.
06000, Méx. D.F.**

Tel. 5-21-60-19

82. SEGURIMEX.

Dir. Lic. Gustavo Castilla.

**Isabel La Católica, número 13, Depto. 209, Col. Centro, Méx.
D.F.**

Tel. 5-21-10-79

Fax. 5-10-98-19

**83. TZIN, SERVICIOS DE PROTECCIÓN Y TRASLADO S.A.
DE C.V.**

Dir. Jorge Espinosa.

Piña, número 297, Col. Nueva Sta. María, México D.F.

84. SEGURIDAD Y VIGILANCIA S.A. DE C.V.

Dir. Martín Torres.

Claudio Castro, número 114, Col. Guadalupe Insurgentes.

**85. EMPRESA DE PROTECCIÓN Y VIGILANCIA EN
GENERAL, VAZA, S.A. DE C.V.**

Dir. Soria.

**Plan de Ayala número 130, Col. Plutarco Elías Calles, Méx.
D.F.**

Tel.-Fax. 3-96-34-42

86. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN Y GENERAL S.A. DE C.V.

Dir. Guillermo, Gutiérrez.

Guillermo Prieto, número 45 8vo piso Desp. D. Col San Rafael, C.P. 06470, Méx. D.F.

Tels. 5-92-08-09 y 5-66-45-99

87. AVISE.

Cap. Contreras.

Gumersindo Squer. número 43, Col. Asturias, México D.F.

Tel. 7-64-28-50

Fax. 7-64-22-46

88. PROSEIN.

Dir. Julia Soto.

Industrial número 187 Altos, Col. Sta. Ma. La Ribera, C.P. 06400, Méx. D.F.

Tel. 5-41-04-90