

2
2EJ



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**"CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO
A GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA
EN EL DISTRITO FEDERAL"**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE**

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTAN

ALVAREZ LOPEZ MARCO ANTONIO

GONZALEZ ALANIS JORGE LUIS

ASESOR DE SEMINARIO:

L. A. VALENZUELA DE LA CONCHA GILBERTO

FALLA DE ORIGEN

1995



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.

AGRADECIMIENTOS

**A nuestra Casa de Estudios
por darnos la oportunidad de ser
profesionistas**

**A nuestros padres,
Por apoyarnos en todo momento**

INDICE

	PÁGINA
PROLOGO	1
INTRODUCCION	3
I. JUSTIFICACION DEL TEMA	3
II. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	4
1. ANTECEDENTES HISTORICOS	5
1.1. HISTORIA DE LA SEGURIDAD PRIVADA COMO UN NEGOCIO	5
1.2. HISTORIA DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN MEXICO	6
2. MARCO JURIDICO	7
2.1. MARCO JURIDICO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA	7
2.2. MARCO JURIDICO DE LA CAPACITACION DE GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA	10
3. MODELO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL	12
3.1. EXISTENCIA Y NECESIDADES DEL PUESTO	14
3.2. FUENTES DE RECLUTAMIENTO	15
3.3. LA SOLICITUD	18
3.4. ENTREVISTA PRELIMINAR	23
3.5. EXAMENES	27
3.6. CALIFICACION FINAL	28
4. MODELO DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO	29
4.1. ETAPA TEORICA DE LA CAPACITACION	31
4.2. SISTEMAS GENERALES DE SEGURIDAD	39
4.3. PRIMEROS AUXILIOS	47
4.4. ARMAMENTO Y TIRO	48
4.5. ELABORACION DE INFORMES Y REPORTES	50
4.6. EVALUACION FINAL	52
4.7. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	53

5. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	55
5.1 DETECCION Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	56
5.2 DELINEACION DE OBJETIVOS	57
5.3 EXPERIMENTACION	58
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS	71
6.1 CALIFICACION DE CUESTIONARIOS SOBRE EL CURSO DE CAPACITACION	72
6.2 RESULTADOS Y TABULACION OBTENIDOS DE LAS ENTREVISTAS	89
7. CONCLUSIONES	94
8. RECOMENDACIONES	97
9. BREVIARIO DE CONCEPTOS TÉCNICOS	100
10. BIBLIOGRAFÍA	103

PROLOGO

Para entender perfectamente los dos tipos de seguridad (Pública y Privada) encaminadas a la protección de gente y sus propiedades, se hará una breve descripción de cada una , con el fin de evitar caer en posibles confusiones.

SEGURIDAD PUBLICA

Los organismos pertenecientes a la Seguridad Publica, son pagados con dinero del erario público, a fin de que cumplan con sus objetivos de:

- Mantener el orden público
- Garantizar la convivencia en paz y armonía del pueblo de México
- Hacer cumplir las Leyes vigentes en el país
- Proteger a las personas de violaciones a sus derechos y propiedades
- Investigar los crímenes y aplicar las sanciones correspondientes

La seguridad pública en nuestro país, se compone de las siguientes instituciones:

- Procuraduría General de la República
- Ejército y Fuerza Aérea
- Secretaría de Marina
- Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y Estatales
- Policía Federal de Caminos
- Secretaria General de Protección y Vialidad
- Policía Auxiliar del D.F.
- Cualquier cuerpo federal, estatal o municipal perteneciente al Estado y que desarrolle acciones de seguridad y protección a personas, bienes e/o instituciones.

SEGURIDAD PRIVADA

Este tipo de seguridad, consiste en la protección y custodia de personas y sus bienes que pagan por ese servicio.

Las principales funciones de las empresas que se dedican a prestar servicios de seguridad en forma privada son las siguientes:

- Proteger a las personas y sus bienes que pagan por el servicio, de cualquier tipo de agresión
- Evitar, y de ser necesario enfrentar, los siniestros que pudieran presentarse en el interior del inmueble que se esta custodiando.

En México, la seguridad privada se compone de todas las empresas legalmente constituidas y cuyo giro es la protección, guarda y custodia de los bienes y personas que contratan sus servicios.

En el caso específico del Distrito Federal, dichas empresas fundamentan su giro y regulan sus actividades de acuerdo a la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal (Título Noveno, D.O.F. 31 de Marzo de 1994).

Así también, cabe señalar que la capacitación que se tratará en el presente trabajo, se imparte a los futuros guardias antes que estos firman su contrato individual de trabajo, y por lo tanto, de que pertenezcan a la empresa que los capacitó.

Aun cuando lo anterior no es una practica obligatoria en las empresas del ramo estudiado, si es generalizado su uso en el sector, debido a la necesidad de determinar si el aspirante es apto para desarrollar la profesión de agente de seguridad privada, lo cual resulta difícil de definir antes de un curso práctico de capacitación.

Otro aspecto por el que resulta conveniente capacitar antes de contratar, es el evitar los trámites de afiliación al I.M.S.S., alta en la póliza de seguro de vida y gastos médicos mayores, así como las gestiones de alta de los elementos ante las diferentes dependencias gubernamentales, de todos aquellos candidatos que no sean aceptados por la empresa.

INTRODUCCION

I. JUSTIFICACION DEL TEMA

Actualmente, dado el crecimiento de las poblaciones urbanas , específicamente en el Distrito Federal y área metropolitana, ha provocado un incremento en los niveles de delincuencia, creando con éello, si bien no un estado de máxima zozobra, si una creciente demanda de los servicios de seguridad y protección a personas e instituciones.

Así mismo, por el carácter privado de la mayoría de empresas del Distrito Federal y municipios circunvecinos, no corresponde a los cuerpos policiales oficiales, prestar el servicio de protección en forma personalizada a tales empresas, propiciando con ello la necesidad de procurarse dicho servicio en forma particular, lo que a su vez da pie a la creación de empresas dedicadas a brindar el servicio de seguridad y protección en forma privada y , utilizando métodos de trabajo similares a los practicados por las policías oficiales, pero dando un enfoque mas personalizado, acorde al tipo de empresa que contrata sus servicios.

Los servicios de seguridad, de acuerdo a la empresa que se va a custodiar, deben ser especializados, siendo las instituciones de crédito las que mayormente solicitan el servicio de seguridad privada mas profesionalizado, debido ésto al manejo de dinero y valores que en éllas se opera.

Actualmente, el material bibliográfico sobre las empresas de seguridad privada es escaso en nuestro país, y aun más lo es el tema de capacitación a guardias en este tipo de empresas, en parte, debido a que este tipo de empresas son relativamente nuevas en México, y por otro lado, dado su carácter de empresas que se dedican a la seguridad, la información sobre éllas es restringida, cuando no confidencial

Así también, por lo anteriormente expuesto, no se mencionaran en lo posterior las denominaciones sociales de las empresas estudiadas en la presente investigación.

II. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como principal objetivo el estudiar y analizar los diferentes modelos de reclutamiento, selección, capacitación y adiestramiento utilizados por empresas de seguridad privada del D.F., a fin de inferir su impacto en los índices de deserción de los candidatos a guardias.

Dicha investigación se llevará a cabo en dos etapas, las cuáles son:

A) La primera consiste en una exposición teórica de un modelo estandarizado de reclutamiento, selección, capacitación y adiestramiento, dando mayor énfasis a los dos últimos, con el objeto de tener un conocimiento general que permita contar con bases sólidas para el posterior estudio de los índices de deserción entre los candidatos.

B) En la segunda parte (Capítulos 5 a 8), se hace una investigación de campo que, en apego al método científico y tomando como base la parte teórica, muestre el índice de deserción entre candidatos a guardias, y posteriormente, las posibles causas que han originado dicho índice, todo con el fin de proponer alternativas de solución que permitan reducirlo.

I. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En el contexto histórico de las empresas de seguridad privada, éste va referido únicamente a las empresas legalmente establecidas y cuyo giro es la prestación del servicio de seguridad particularizada

I.1. HISTORIA DE LA SEGURIDAD PRIVADA COMO UN NEGOCIO

Hablar de la seguridad privada es remontarse a principios del siglo XIX en Inglaterra, donde debido a que el sistema judicial y legal era sumamente ineficiente, los cuerpos policíacos eran fácilmente sobornados por empresarios que con ello obtenían el servicio de "seguridad particular y personalizada" con equipos oficiales

Para 1822, el Sr. Robert Peel, entonces Secretario de Vivienda de Inglaterra, optó por legislar en materia de procuración de justicia, otorgándoles autorización a las empresas para capacitar y formar sus propios equipos de seguridad, los cuales tendrían jurisdicción únicamente en el área de la empresa (hoy conocido como sistema de seguridad intramuros) y estarían supeditados a lo que las leyes de Inglaterra dictasen en materia de seguridad.

El objetivo de Robert Peel era claro

Especializar las funciones de la policía, pues mientras los cuerpos oficiales se dedicarían a la investigación de crímenes y aprehensión de sospechosos, los equipos privados se abocarían a la prevención de delitos dentro de su jurisdicción."

En el caso de América, , el antecedente mas remoto se encuentra en los Estados Unidos de Norteamérica, donde, por esas mismas fechas, se formaron equipos de seguridad para las empresas, similares a los que operaban en Inglaterra, con la salvedad de que los americanos, durante la noche daban rondines por las calles aledañas a la empresa, lo que motivó su seudónimo de "vigías nocturnos"

Para 1851, se constituye la primer empresa legalmente establecida dedicada a la prestación de servicios de seguridad en forma privada, denominada "AGENCIA DE DETECTIVES PINKERTON", cuyo dueño y fundador fue Allan Pinkerton. ¹

1 HEITERT D Robert. Security Officers Training Manual. American National Security Services. Regents/Prentice Hall. New Jersey, U S A 1994

1.2. HISTORIA DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN MÉXICO

En México, a principios de la década de los 80's, los niveles de delincuencia comenzaron a incrementarse, en gran parte, como consecuencia de la crisis económica y social por la que el país atravesaba. Así también, el mercado de trabajo experimenta una contracción que provoca niveles de desempleo de los mas altos que se habían registrado hasta la fecha desde la época de la post-revolución.

Como consecuencia de lo anterior, los asaltos a todo tipo de negociaciones y personas se incrementaron, con lo que se motivaría la creación de organizaciones especializadas en diseño y operación de sistemas de seguridad y protección a empresas y personas.

Fue en el año de 1987 cuando el entonces titular de la P.G.R., Lic. Morales Lechuga, otorga la primer concesión a una empresa privada para que desarrolle actividades de protección privada a personas y bienes dando pie a que otras empresas soliciten y obtengan dicha concesión.

Actualmente, las empresas dedicadas a brindar dicho servicio en el Distrito Federal, se encuentran reguladas por el Título Noveno de la Ley de Seguridad Publica del Distrito Federal, lo cual obedece al hecho de que, al brindar seguridad y protección a las empresas que las contratan, indirectamente se convierten en auxiliares de la policía oficial, ya que contribuyen a mantener el orden publico, aun cuando solo sea dentro de su jurisdicción.

Así también, y por el motivo anteriormente expresado, los guardias de seguridad privada tienen como obligación el causar alta en la Policía Auxiliar del Distrito Federal (Ver el Capítulo 2: "Marco Jurídico").

Cabe señalar que este tipo de empresas, actualmente tienen gran auge en México, principalmente en las grandes urbes (Distrito Federal, Monterrey y Guadalajara), prueba de ello, es que a la fecha son 99 las empresas cuyo giro es la protección, guarda y custodia de personas y bienes, las que se encuentran formalmente constituidas, en operación, y registradas ante la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

2. MARCO JURÍDICO

2.1. MARCO JURÍDICO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

En cuanto a los requisitos que las leyes marcan con respecto al actuar de las empresas de seguridad privada, a continuación se hace un breve análisis de las instituciones ante las cuales, las empresas deben realizar algún trámite, a fin de dar cumplimiento a lo que las leyes en la materia expresan.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Ante la P.G.R., se presenta la solicitud de concesión para poder operar como empresa de seguridad privada, dicha solicitud se lleva a cabo por medio de un oficio dirigido al C. Procurador General de la República, quien está facultado para ordenar un estudio respecto del solicitante, a fin de determinar la conveniencia o no de otorgar la concesión.

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

En el caso de la S.T. y P.S., las empresas de seguridad privada remiten a esta sus manuales de capacitación, a fin de que, tras algunas pruebas pedagógicas y de factibilidad de aplicación, se determina si dichos manuales pueden ser utilizados o no.

Así también, los capacitadores deben tramitar ante esta dependencia, su registro para ejercer como tales.

PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.

En torno a esta institución, las empresas en estudio cuyo domicilio social se encuentre dentro de los límites del Distrito Federal, y en cumplimiento a las Reglas Generales del Título Noveno de la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal, deberán realizar los siguientes trámites:

- Solicitar su inscripción al padrón de empresas de seguridad privada del Distrito Federal.
- Gestionar su número de registro.
- Inscribir y registrar personalmente a cada uno de los guardias que presten sus servicios para las empresas en cuestión.
- Remitir un listado con los nombres de aquellos candidatos a guardias que han presentado su solicitud, de aquellos que se encuentren en capacitación, de los que se encuentren en activo, así como de aquellos que han causado baja durante los 30 días anteriores a la fecha del oficio (la finalidad es que la P.G.J.D.F. investigue los antecedentes penales de quienes laboran en las empresas de seguridad privada).
- Presentar los programas y manuales de capacitación del personal operativo, a fin de que sean autorizados o corregidos.
- Registrar los vehículos que para prestar el servicio de seguridad utilizan las empresas.

SECRETARIA DE GOBERNACIÓN

En lo relativo a la Secretaria de Gobernación, los guardias de seguridad privada deberán llenar un formato denominado "Registro de Cuerpos Policiales", el cual contiene datos generales y descripción física del registrado.

Así también, a dicho formato se le anexan dos fotografías de cuerpo entero en ropa interior, una de frente y una de dorso, así también, otras dos fotografías del rostro (frente y perfil). Todo lo anterior, es con la intención de tener un registro de todos los cuerpos de seguridad de México.

POLICÍA AUXILIAR DEL DISTRITO FEDERAL

En el caso de la Policía Auxiliar del Distrito Federal, los guardias citados deberán causar alta, debido a que , en su calidad de fuerzas auxiliares de los cuerpos oficiales, coadyuvan con estos para conservar el orden público y hacer cumplir las leyes.

En este sentido, si existiese estado de alerta en el Distrito Federal, los guardias de seguridad privada deberán alistarse con su agrupamiento en su calidad de policías auxiliares, a fin de mantener el orden en la ciudad, por ésto la obligación del registro ante esta institución.

2.2. MARCO JURÍDICO DE LA CAPACITACIÓN DE GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA

LEY FEDERAL DEL TRABAJO

En México, tanto la capacitación como el adiestramiento, se encuentran reguladas en lo general por la Ley Federal del Trabajo, y en lo específico por su artículo 153, fracciones A a X

A continuación se hace un breve análisis de dicho capítulo y tomando en cuenta lo siguiente:

- Que la capacitación proporcionada a los aspirantes a guardias de seguridad, es llevada a cabo antes de que éstos firmen su contrato individual de trabajo.
- La existencia de sindicatos en este tipo de empresas es nula, lo cual responde a razones de funcionalidad.

Dicho lo anterior, se procede al análisis :

Dentro de las empresas de seguridad investigadas, se puede observar que la capacitación ahí impartida, cumple con su cometido de ser un instrumento para elevar el nivel de vida del trabajador, así también, busca incrementar su productividad dentro del trabajo.

Así mismo, se observa que los planes y programas utilizados son respetados por las empresas, tanto en el aspecto legal como en el pedagógico, y en cuanto a los capacitadores, estos se encuentran formalmente inscritos ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Generalmente, las empresas de este ramo utilizan un horario para capacitación de aspirantes que abarca ocho horas durante cinco o seis días, dependiendo el tipo de servicio que prestaran los guardias.

Hablando en forma global, la capacitación a guardias de seguridad persigue los siguientes objetivos:

- A. Preparar al candidato para ocupar una vacante de personal de seguridad
- B. Actualizar los conocimientos y habilidades de aquellos candidatos que ya han desempeñado el puesto de guardia de seguridad
- C. Prevenir riesgos de trabajo.
- D. Incrementar la productividad del guardia en el desempeño de su trabajo

A manera de política general, los candidatos en capacitación tienen prohibido el prestar sus servicios laborales en cualquier otra empresa durante el tiempo que dure su curso de capacitación y hasta que haya terminado su etapa de exámenes en la empresa capacitadora y ante la Policía Auxiliar del Distrito Federal.

Cabe señalar también, que durante el tiempo que dura la etapa de capacitación, los educandos quedan obligados a:

- A. Asistir a todos los cursos que abarca la capacitación.
- B. Atender las indicaciones de las personas encargadas de impartir los cursos de capacitación y adiestramiento y cumplir con los planes y programas para éllo diseñados.
- C. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que le sean requeridos.

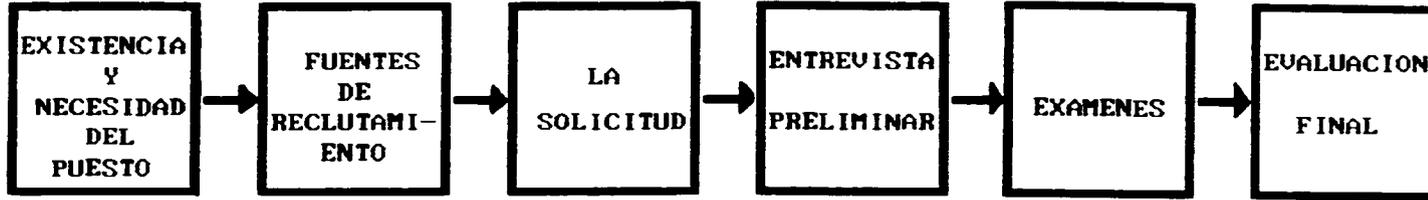
El incumplimiento por parte de los futuros guardias de seguridad a cualquiera de las obligaciones anteriormente mencionadas, es causa suficiente para que no se les contrate.

LEY DE SEGURIDAD PUBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Esta Ley, en su artículo 28 nos dice que la empresa que preste el servicio de seguridad privada, tiene que presentar y registrar ante la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal sus programas y manuales de capacitación de su personal operativo, para que en caso de proceder, sean remitidos a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su aprobación. Así también, la Procuraduría citada comprobará el cumplimiento de dichos manuales

MODELO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL

MODELO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN



El presente modelo está basado en lo que los autores Bray y Moses denominan "MODELO DE RIESGOS SUCESIVOS", el cual define Andrew F. Sikula de la siguiente forma:

"...Para que los solicitantes sean contratados, deben pasar con éxito todas las pruebas (Riesgos), para lo cual, un candidato deberá llenar o exceder los requerimientos de cada riesgo..."²

² SIKULA F., Andrew, Administración de Recursos Humanos. Editorial Limusa. México 1982. Página 59.

3. MODELO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

Con el objeto de entender las formas de operar de las diferentes empresas de seguridad privada, y aún cuando no es el tema central de la presente investigación, es importante conocer los sistemas de reclutamiento y selección de personal operativo que se manejan en las empresas de seguridad, ya que debido al tipo de trabajo que desarrollan dichas organizaciones, deben poseer ciertas características especiales quienes ingresan a este servicio.

A fin de tener una idea generalizada sobre este tema, se elaboró un análisis de los sistemas de reclutamiento y selección utilizados por tres empresas del ramo, todas ellas ubicadas en el Distrito Federal, a fin de mostrar un modelo estandarizado que, salvo pequeñas variantes, es aplicable en lo general a cualquier empresa del mismo ramo que las estudiadas.

3.1. REQUERIMIENTOS Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

El proceso de reclutamiento y selección de personal operativo en las empresas de seguridad privada comienza con la contratación del servicio de custodia por parte de alguna empresa, con lo que surge la necesidad de contar con personal para cubrir las vacantes que derivan de la mencionada contratación.

Dicho personal, como ya se ha citado, debe cumplir con algunos requisitos especiales, los cuales varían de acuerdo al tipo de servicio que se prestará, siendo los más comunes:

- Seguridad intramuros o extramuros (Intramuros es la que se lleva a cabo dentro del inmueble, la extramuros abarca las calles aledañas al mismo)
- Custodia y/o transporte de valores y dinero.
- Seguridad especializada a personas (Servicio de Guardaespaldas o "Guaruras").
- Guardias blancas (Personal de seguridad vestido de civil, generalmente utilizado por las tiendas de autoservicio para detectar hurtos dentro de las mismas).

Independientemente del tipo de servicio que se preste, existe un perfil general de cómo debe ser una persona que se desempeñará como agente de seguridad; dicho perfil se compone de las siguientes características:

FÍSICAS

- Estatura mínima de 1 70 m.
- Excelente condición física y de salud en general.
- Sin tatuajes ni aretes.

SOCIO-CULTURALES

- Escolaridad mínima de secundaria.
- Antecedentes no penales.
- Juicio lógico razonable.
- Coeficiente intelectual nivel medio.
- Documentación personal básica original y en regla.

DE APTITUDES (NO OBLIGATORIAS)

- Manejo de armas de fuego y de contacto.
- Manejo de automóvil.
- Conocimientos de artes marciales y/o defensa personal.

3.2. FUENTES DE RECLUTAMIENTO

Una vez planteada la necesidad de procurarse guardias de seguridad para satisfacer la demanda del servicio que le han contratado, las empresas del ramo cuentan con dos opciones para allegarse de tal personal; dichas opciones son las siguientes:

- Cubrir las vacantes con personal que ya se encuentre trabajando en la empresa de seguridad.
- Reclutar gente externa a la empresa, a fin de allegarse de los candidatos a personal de seguridad que una vez terminado el proceso de reclutamiento, selección y capacitación, puedan prestar dicho servicio.

Dado que en el caso del primer inciso no implica mayor trabajo que el destacar a los guardias en la empresa cliente, se hará un análisis mas profundo con el segundo apartado:

Cuando surge la necesidad de reclutar candidatos a guardias, por lo general las empresas del ramo optan por las siguientes alternativas:

PERIÓDICOS

Generalmente, para reclutar el tipo de personal en cuestión, las empresas utilizan los periódicos siguientes:

- El Universal
- Esto
- La Prensa

En el caso de "El Universal", la opinión generalizada entre los responsables del reclutamiento de personal en este tipo de empresas, es que dicho rotativo es el que mayor numero de personas utiliza con la finalidad de buscar empleo; así también, las vacantes que en él se ofrecen, generalmente corresponden a puestos cuyo perfil se encuentra en un nivel escolar que va desde secundaria y hasta mediados de estudios superiores.

En cuanto a "Esto" y "La Prensa", se debe a que dichos diarios van dirigidos hacia un público cuyo tipo de empleo corresponde a niveles operativos.

REFERENCIAS

Las referencias, como fuente de reclutamiento, se dan cuando el personal interno de la empresa recomienda a alguna persona como candidato a guardia, a fin de que éste ingrese a trabajar para la empresa.

La recomendación se considera una importante fuente de reclutamiento, debido a que los candidatos tienen conocimiento del tipo de trabajo a desarrollar y las condiciones del mismo, ya que generalmente, quien lo recomienda le ha informado previamente acerca de dichos tópicos.

En el caso específico de las empresas de seguridad privada, el sector que mayor número de referencias emite es el operativo.

JUNTAS DE INTERCAMBIO DE PERSONAL

Las Juntas de Intercambio de Personal, aún cuando manejan un nivel discreto de opciones para personal operativo, constituyen una opción para el reclutamiento de candidatos a guardias de seguridad.

Dichas Juntas, generalmente se llevan a cabo durante la primer semana de cada mes, en ellas, las empresas inscritas circulan un folleto a cada representante de empresa socia de la Junta, en ese folleto se presenta una lista de las vacantes que a esa fecha se encuentran disponibles en la empresa que representa, así también, se incluyen los perfiles que dicha vacante requiere. El objetivo de este folleto es el de allegarse candidatos de los que se tenga algún antecedente, con lo que el reclutamiento se vuelve más selectivo y agilizado.

En el siguiente apartado, se presenta una relación de nombres y perfiles de los mismos, que por alguna razón no han podido ingresar a la empresa, o han terminado su relación de trabajo con la empresa en cuestión, a fin de colocar a dichas personas.

INICIATIVA PROPIA DE LOS CANDIDATOS

Aunque es la menos practicada, esta fuente de reclutamiento es también utilizada en algunas empresas del giro en cuestión. Dicha fuente tiene verificativo cuando una persona se presenta en la empresa a solicitar empleo como guardia, sin que para éllo medie un anuncio, una referencia o una Junta de las ya mencionadas.

3.3. LA SOLICITUD

En torno a la solicitud, cabe señalar que es el formato por medio del cual, la empresa que va a contratar puede conocer el perfil de los candidatos que se presentan, a fin de seleccionar los mejores.

En el caso de las empresas de seguridad privada, la solicitud desempeña un muy importante papel dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal operativo, por lo mismo, la solicitud en este tipo de empresas debe reunir algunas características especiales, ya que:

- Va dirigida hacia un público con nivel de secundaria.
- No debe dar margen a la malversación u omisión de información.
- Debe mostrar el perfil psicológico del candidato.

A fin de hacer ilustrativo lo anteriormente expuesto, se anexa un modelo de solicitud para el puesto de guardia de seguridad, cortesía de una empresa del ramo en cuestión.

No DE FOLIO

DIA	MES	AÑO

REFERENCIAS



I.- DATOS PERSONALES.

NOMBRE	APELLIDADO PATERNO	MATERNO	NOMBRE	APellidos	ESTADO	SEXO
DOMICILIO	CALLE	CORREO	COLONIA	CIUDAD	ESTADO	PAIS
TELEFONO	PARTICULAR	OFICINA	RECIDIOS			
ESTADO CIVIL	FECHA DE NACIMIENTO		NACIONALIDAD	TIEMPO DE VIVIR EN ESTE CUIDADO		
SOLTERO / CASADO / VIUDO / DIVORCIADO / UNION LIBRE / AÑOS DE MATRIMONIO						

II. DATOS FAMILIARES.

PARENTESCO	NOMBRE COMPLETO	EDAD	MES / AÑO	DIRECCION	OCCUPACION	FINADO	TEMPORALIDAD	CONVIVENCIA	DEFUNCION	NACIONALIDAD
PADRE						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
MADRE						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
ESPOSA (O)						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
HIJOS						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
HERMANO(S)						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	
						SI		SI	SI	
						NO		NO	NO	

III.- DATOS DE SALUD.

- 1) - COMO CONSIDERA UD SU ESTADO DE SALUD ACTUAL? EXCELENTE () BUENO () REGULAR ()
- 2) - QUE PADECIMIENTOS O ENFERMEDADES HA TENIDO? _____
- 3) - QUE ACCIDENTES HA SUFRIDO? _____
- 4) - INTERVENCIONES QUIRURGICAS _____
- 5) - SENAS PARTICULARES _____
- 6) - TIPO DE COMPLEXION _____

IV.- INFORMACION SOCIOECONOMICA.

CUANTO GANA MENSUALMENTE? _____ SUS INGRESOS SON POR SUELDO, COMISION O POR QUE CONCEPTO? _____

TIENE UD OTROS INGRESOS APARTE DE SU SUELDO? _____ A CUANTO ASCIENDEN _____

DE DONDE PROVIENEN? _____

ES PROPIETARIO DE SU CASA? _____ CUANTO ADEUDA? _____

DE SER INQUILINO, CUANTO PAGA DE RENTA? _____

DE VIVIR EN CASA DE HUESPEDES, CUANTO PAGA? _____

QUE BIENES POSEE UD? _____

QUE VALOR APROXIMADO TIENEN SUS BIENES? _____

SUS CONDICIONES ECONOMICAS LE PERMITEN VIVIR CON SU SUELDO COMO UNICO INGRESO? _____ EXPLIQUE POR QUE _____

TIENE UD DEUDAS? _____ DECLARO BAJO PROTESTA QUE MIS UNICAS DEUDAS A ESTA FECHA CONSISTEN EN _____

\$ _____ A _____ POR _____

\$ _____ A _____ POR _____

\$ _____ A _____ POR _____

LE GUSTAN LOS ANIMALES? SI () NO (), QUE ANIMALES PREFERE _____

_____ QUE ANIMALES LE MOLESTAN _____

V.- ESCOLARIDAD.

ESTUDIOS	AÑOS	NOMBRE DE LA ESCUELA	DIRECCION DE LA ESCUELA	FECHAS			PROMO DHT	CERTI FICADO	CARRERA O ESPECIALIZACION
				MES	AÑO	MES			
PRIMARIA									
SECUNDARIA									
COMERCIO									
PREPARATORIA O VOCACIONAL									
TECNICOS									
PROFESIONAL									
OTROS									

ESTUDIA ACTUALMENTE, SI NO HORARIO DE ____ A ____ TIPO DE ESTUDIOS _____

NOMBRE Y UBICACION DE LA ESCUELA _____

_____ NIVEL ALCANZADO _____

ESTUDIO CONTABILIDAD? _____ LA HA PRACTICADO _____ DONDE? _____

SABE ESCRIBIR EN MAQUINA? M/CAMBIA ()
ELECTRONICA () EN TAQUIGRAFIA? _____ CUAL SISTEMA _____

SABE MANEJAR MAQUINA SUMADORA? _____ MAQUINA CALCULADORA? _____ DE QUE TIPO? _____

QUE SABE UD DE COMPUTACION? _____

TIENE ALGUNA ESPECIALIDAD? _____ CUAL ES? _____

TIENE UD EXPERIENCIA EN MANEJO DE AUTOMOVIL? SI () NO () AÑOS DE EXPERIENCIA _____

NO Y TIPO DE LICENCIA? _____

TIENE UD EXPERIENCIA EN MANEJO DE MOTOCICLETA? SI () NO () AÑOS DE EXPERIENCIA _____

NO Y TIPO DE LICENCIA _____

IDIOMAS	ESCRIBE				HABLA				TRADUCE			
	EXCEL	BUENO	REG	MALO	EXCEL	BUENO	REG	MALO	EXCEL	BUENO	REG	MALO

VI.- EXPERIENCIA LABORAL.

(DETALLE SUS ULTIMOS 5 EMPLEOS QUE HA TENIDO HASTA LA FECHA EMPEZANDO POR EL MAS ACTUAL O MAS RECIENTE)

A NOMBRE DEL PATRON O EMPRESA B DOMICILIO	FECHAS MES AÑO	SUELDO	PUESTO Y TIEMPO EN CADA UNO DE ELLOS	NOMBRE Y TELEFONO DEL JEFE INMEDIATO	MOTIVO DE SU SEPARACION
A B	DE A	INICIAL FINAL			
A B	DE A	INICIAL FINAL			
A B	DE A	INICIAL FINAL			
A B	DE A	INICIAL FINAL			
A B	DE A	INICIAL FINAL			
A B	DE A	INICIAL FINAL			

HA TENIDO ALGUNA VEZ UN NEGOCIO POR SU PROPIA CUENTA? SI () NO (). NOMBRE DEL NEGOCIO _____

GIRO DEL NEGOCIO _____ DURACION DE _____ A _____

UBICACION _____ PRINCIPALES PROVEEDORES _____

PROPIETARIO DEL LOCAL _____ QUE RESULTADOS TUVO? _____

PORQUE LO DEJO O CERRO? _____

HA TRABAJADO UD EN BANCOS? SI () NO () EN QUE DEPARTAMENTOS? _____

QUE PUESTOS SE ENCUENTRA CAPACITADO PARA OCUPAR? _____

DISPONIBILIDAD DE HORARIO _____ QUE SUELDO PRETENDE? _____ ESTA DISPUESTO A VIAJAR? _____

POR QUE MEDIO SE ENTERO PARA PRESENTAR ESTA SOLICITUD?

INICIATIVA PROPIA () ANUNCIO DE PERIODICO () RECOMENACION () DE QUIEN? _____

VII.- ASPECTOS SOCIOCULTURALES.

<p>A. QUE PASATIEMPOS, PRACTICAS, INDICACIONES, DEPORTES, LECTURAS, VIAJES Y ACTIVIDADES ALTERNAS QUE EMPLEA SU TIEMPO LIBRE</p>	<p>B. ES UD MIEMBRO DE ALGUN GRUPO RECREATIVO, SOCIAL O RELIGIOSO? DE SER ASI INDIQUE EN CUALES?</p>
<p>C. A QUE ORGANIZACIONES LABORALES, SINDICALES O POLITICAS HA PERTENECIDO O PERTENECE? QUE PUESTO HA OCUPADO EN ELLAS?</p>	<p>D. SARE UD MANEJAR ARMAS? SI () NO () CUALES? HA RECIBIDO ALGUN CURSO DE ARTES MANUALES? ESPECIFIQUE</p>
<p>E. LE HA HE PARADO EL ASISTENTE, EN CIRCUNSTANCIAS MUELTAS O HA PRESENTADO ALGUNA DEMANDA ANTE LAS AUTORIDADES DE TRABAJO? EN CASO AFIRMATIVO PROPORCIONE DETALLES</p>	<p>F. HA SUSTENIDO ALGUNA VEZ DE FURIA, FURCLENADO O ENVUELTO EN ALGUN LINDO? EN CASO AFIRMATIVO PROPORCIONE DETALLES</p>

REFERENCIAS PERSONALES

NOMBRE A 3 PERSONAS QUE NO TENGAN PARENTESCO CON UD Y PROPORCIONE SUS DATOS (NO COMERCIALES)

NOMBRE	DOMICILIO	TELEFONO	OCUPACION	TIEMPO DE CONOCERLO
1.				
2.				
3.				

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE HE CONTESTADO A LAS PREGUNTAS ANTERIORES SIN OCULTAR A SABER NINGUN HECHO O CIRCUNSTANCIA EXPRESO MI CONFORMIDAD PARA SUJETARME A UNA ENCUESTA Y A QUE SE INVESTIGUEN MIS ANTECEDENTES DE CONDUCTA Y TRABAJO EL MEDICO DE LA INSTITUCION DEBIA RECONOCERMI

A _____ DE _____ 19 _____

FIRMA _____

Continuando con el proceso de selección, y una vez que el candidato ha llenado y entregado la solicitud de empleo, la empresa procede al análisis de la misma.

En primera instancia, el órgano de la empresa dedicado a la selección de personal verifica en la solicitud si el candidato cubre el perfil que se considera básico y necesario para ingresar al puesto de guardia (estatura, edad, escolaridad y demás generales).

En el supuesto de que el aspirante efectivamente cumpla con los requisitos básicos, se continúa con el proceso de selección; en caso contrario, el candidato rechazado es informado de los motivos que no hacen posible su ingreso a la empresa, a la vez que es canalizado hacia alguna otra empresa de las que participan en las Juntas de Intercambio de Personal, que en ese momento requieren personal cuyas características sean similares a las del aspirante en cuestión.

3.4. ENTREVISTA PRELIMINAR

La entrevista preliminar es una etapa de vital importancia, ya que en ella se pueden complementar, corregir y/o ratificar los datos que el candidato manifestó en su solicitud, por lo cual, y para su buen desarrollo es necesario:

- Que el entrevistador sea una persona con amplia experiencia en selección de personal.
- Que la sala donde se desarrolle la entrevista sea lo suficientemente cómoda y cuente con gran privacidad, de lo contrario, se corre el riesgo que el entrevistado se cohíba si nota que además del entrevistador, alguien más puede escuchar su diálogo.
- Que el entrevistador haya leído previamente la solicitud, ya que de esta forma tendrá un conocimiento general sobre la persona a quien va a entrevistar.

Una vez planteadas las condiciones en que la entrevista se llevará a cabo, se procede a la realización de la misma, lo cual consiste en las siguientes etapas:

- Rapport
- Cima
- Cierre

RAPPORT

El Rapport tiene como propósito inspirar confianza en el candidato, para lo cual se debe "romper el hielo" con algún comentario distinto al tema central de la revisión.

Aplicando esto a las Empresas de seguridad generalmente el Rapport no es muy llevado a la práctica, en parte porque los candidatos - generalmente - son gente que tiende a posiciones de "hombre duro" y que gustan de ir al tema central de la entrevista lo mas rápido posible.

CIMA

La cima es la parte central y profunda de la entrevista, y consiste en que, una vez obtenida la confianza por parte del candidato, se amplían y ordenan los aspectos que a la Empresa interesan, en la mayoría de los casos, se sigue la secuencia observada en la solicitud (datos personales, familiares, de salud, escolares, laborales, socio-culturales y de referencias personales).

Cabe señalar que durante esta etapa, el entrevistador aplica las primeras pruebas al candidato: "Prueba de Primera Impresión" y "Prueba de Juicio Lógico Razonable"

La "Prueba de Primera Impresión" se aplica cuando el entrevistador llena un formato en el cual se infiere sobre la impresión a primera vista que causa el candidato en torno a su personalidad (presentación, forma de vestir, seguridad al hablar y demás aspectos que se pueden observar mejor en el formato anexo); y cuya escala de calificación va de 1 a 5 puntos, siendo una sumatoria de 18 puntos lo mínimo aceptable para que el candidato pueda ingresar a la Empresa.

La "Prueba de Juicio Lógico Razonable" se aplica mediante el llenado de un formato (anexo), en el cual se califican aspectos tales como: Rapidez de respuesta, fluidez en el habla, distracciones del candidato durante la entrevista y reacciones del mismo, calificándose de igual forma que la prueba anterior.

La conveniencia de realizar estas dos pruebas durante la etapa de la cima, responde al hecho de que se califica al candidato en el momento en que esta más concentrado, ya que de lo contrario, dicho candidato puede malversar alguna respuesta, o en todo caso, el entrevistador no califica tan correctamente cuando recuerda como lo está haciendo en el momento que tiene al candidato enfrente.

PRUEBA DE PRIMERA IMPRESION

NOMBRE _____

PUESTO SOLICITADO _____

A S P E C T O	DEFICIENTE	MALO	REGULAR	BUENO	SOBRESA- LIENTE
PRESENTACIÓN					
VESTIMENTA					
SEGURIDAD AL HABLAR					
HIGIENE					
MODALES					

PUNTUACIÓN _____

OBSERVACIONES _____

PRUEBA DE JUICIO LÓGICO RAZONABLE

NOMBRE _____

PUESTO SOLICITADO _____

A S P E C T O	DEFICIENTE	MALO	REGULAR	BUENO	SOBRESA- LIENTE
RAPIDEZ DE RESPUESTA					
FLUIDEZ AL HABLAR					
NIVEL DE NO DISTRACCIÓN					
REACCIONES					
CONCENTRACIÓN					

PUNTUACIÓN _____

OBSERVACIONES _____

CIERRE

El cierre es la terminación de la entrevista, y en él se da oportunidad al entrevistado de manifestar sus dudas y hacer todo tipo de comentarios respecto al procedimiento o cualquier otro aspecto afín, indicándole (si así lo exige el caso), el motivo por el que no es posible su ingreso a la Empresa, o bien, citándolo para el siguiente trámite.

De esta manera, y una vez concluidas las 3 fases anteriores, se lleva a cabo la selección preliminar de candidatos, donde se procede a concluir qué candidatos serán quienes pasen a su etapa de exámenes y quiénes serán canalizados hacia las Juntas de Intercambio de Personal.

3.5. EXÁMENES

En el caso de los aspirantes a guardias de seguridad, las Empresas en cuestión han desarrollado exámenes propios, que en general, pueden agruparse dentro de cuatro grandes grupos, como son:

- Exámenes de conocimientos y capacidad
- Exámenes de aptitudes y de temperamento-personalidad
- Exámenes médicos
- Exámenes socio-económicos

Los Exámenes de conocimientos y capacidad consisten en apreciaciones de cualidades o características que se obtienen mediante observación y calificación en determinadas situaciones previamente establecidas. Estas cualidades pueden estar en el futuro guardia, aunque no desarrolladas, más bien en potencia, aunque lo ideal sería que se encontrásen desarrolladas a fin de ser aplicadas de inmediato al puesto.

Especificando para el área de seguridad, se hace pertinente la aplicación de pruebas de conocimientos generales (matemáticas, lingüística, historia, geografía), a fin de medir el grado de cultura que posee el candidato.

Las pruebas de aptitudes van enfocadas a medir las cualidades en potencia del candidato, tales como la inteligencia, percepción y atención; por otra parte, las de temperamento-personalidad tratan de encontrar los patrones de conducta del individuo, sus conflictos, motivaciones, y general, sus tendencias psicológicas más comunes.

En general, tanto las pruebas de conocimientos y capacidad, como las de aptitudes y de temperamento-personalidad, son aplicadas mediante exámenes psicométricos (en general) diseñados especialmente para guardias de seguridad.

En otro renglón, pero dentro de la etapa de pruebas es aplicado el examen médico, el cual tiene como objetivo remitir a la Empresa, únicamente aquellos candidatos que se encuentren, al menos, en buenas condiciones físicas y de salud en general, a fin de disminuir el riesgo de enfermedades profesionales dentro del personal, así como el mantener un nivel bajo de incapacitados.

Las pruebas socio-económicas son llevadas a cabo mediante la visita de un trabajador social al domicilio del candidato, a fin de verificar los datos que el aspirante inscribió en su solicitud, además de observar aspectos tales como:

- Relación entre el candidato y su familia
- Condiciones del inmueble donde habita (higiene y funcionalidad)

Debiendo ser motivo para el rechazo de un candidato el comprobar que algún dato de la solicitud ha sido mentido u ocultado de mala fé por parte del candidato.

3.6. CALIFICACION FINAL

Esta etapa consiste en el hecho de reunir los datos arrojados por los exámenes, a fin de que se analicen para determinar si el candidato es viable de ser remitido a capacitación, o es canalizado a las Juntas de Intercambio de Personal.

En el caso de ser aceptados, se le cita al candidato en el lugar donde ha de verificarse su capacitación y adiestramiento y se le informa del horario que cubrirá dicho curso.

4. MODELO DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

MODELO DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

(ORDEN CRONOLOGICO)



Este modelo de capacitación y adiestramiento está basado en el "Modelo de Riesgos Sucesivos", anteriormente descrito (página 13), aún cuando solo se evalúe el éxito o no al pasar de la etapa (Riesgo) 3 a la 4, y de ésta a la 5.

4. MODELO DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

En las Empresas de seguridad privada la capacitación y adiestramiento que reciben los candidatos a guardias, puede abarcar diferentes temas ya que como anteriormente se ha explicado, existen diferentes tipos de servicios (seguridad intramuros, guardaespaldas, guardia blanca, etc.), por lo que en el presente capítulo se mostrará y describirá un modelo estandarizado de capacitación y adiestramiento a guardias, que en lo general, es aplicable a cualquier tipo de servicio, y que a nivel particular, únicamente carece de aquellos temas específicos de cada servicio.

Cabe señalar que en la práctica común de este tipo de Empresas, no existe una secuencia sistematizada de capacitación-adiestramiento ó adiestramiento-capacitación, mas bien se van combinando materias de las dos etapas, a fin de hacer mas funcional y productivo el curso, por lo que la división que posteriormente se utiliza es con fines ilustrativos de la presente de investigación.

De esta manera, el modelo de capacitación y adiestramiento que, en general, utilizan las Empresas de seguridad privada, es el siguiente:

4.1. ETAPA TEORICA DE LA CAPACITACION

La presente etapa va encaminada a la exposición de temas relativos a tópicos generales de las Empresas de seguridad, así como al comportamiento y actitudes que el guardia debe observar en el desempeño de sus funciones.

Por lo anterior, la etapa teórica de la capacitación se subdivide en 3 grandes rubros, que son:

- Filosofía de las Empresas de seguridad, privada.
- Relaciones Humanas
- Manual de Consignas

FILOSOFÍA DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA

Siendo ésta la primer etapa de la capacitación, los instructores dan la bienvenida a los candidatos y les ilustran con una breve plática, acerca de la historia de la seguridad privada y de la Empresa en cuestión, sus objetivos institucionales, políticas y aspectos sobresalientes que se han tenido durante el tiempo de vida de la organización (logros).

Así también, se les hace de su conocimiento, a través de videos y láminas, las expectativas que tiene la empresa de la relación con sus guardias de seguridad, tanto a nivel de responsabilidades, como de actitudes y modo de operar (ver "Manual de Consignas").

Posteriormente, y a fin de aclarar cualquier duda que en el tema tuviera un candidato, se procede a una ilustración acerca de los conceptos, diferencias y semejanzas de la seguridad privada y la seguridad pública.

Cabe señalar, que esta sesión puede variar en cada Empresa en cuanto a aspectos específicos de la misma, pero así también, indistintamente es practicada por todas las Empresas en cuestión.

RELACIONES HUMANAS

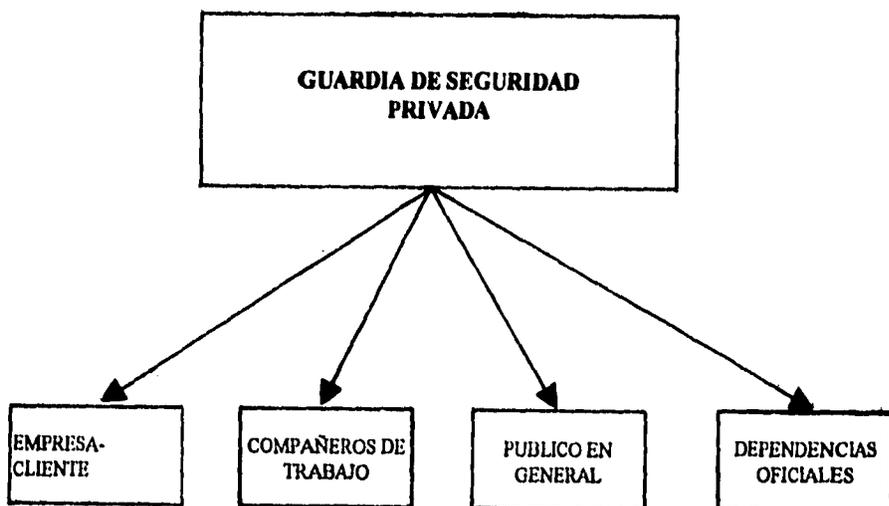
Una de las principales prioridades que busca el curso de capacitación, es que los prospectos a ocupar el puesto de guardia de seguridad, se compenetren en el trato que deberán tener con la Empresa cliente a quien se preste el servicio, compañeros de trabajo, público en general, así como con las Dependencias oficiales que de alguna u otra forma tengan que ver con la seguridad.

Así pues, las relaciones humanas como las define el autor Paul H. Ashenhust³ consisten simplemente en el arte de convivir con las demás personas.

3. ASHENHUST, Paul H. La Policía y la Sociedad. Ed. Limusa - Wiley S.A., México 1964. Página 181.

Para ésto, se forman mesas de trabajo, donde los candidatos, después de haber escuchado y visto en forma esquemática las relaciones humanas que debe tener un guardia de seguridad, intercambian opiniones acerca de lo que esperan como prestadores del servicio de seguridad privada, se aclaran dudas acerca de las actitudes y posiciones que se deben guardar al estar en servicio.

El esquema utilizado para ilustrar las interrelaciones que tiene un guardia de seguridad con las personas e instituciones en las cuales existe un trato de forma directa o indirecta, es el siguiente:



A continuación se hace una breve descripción de dicho esquema:

EMPRESA-CLIENTE

- El guardia debe inspirar confianza a la Empresa o Cliente que contrató el servicio.
- Debe tener una actitud amable.
- No debe realizar otras actividades diferentes a su trabajo.
- Debe conocer a personas que comúnmente entran y salen de la Empresa (personal laboral) , así como con las que el Cliente tiene trato de manera frecuente, (proveedores, familiares, etc.).
- No debe dejar pasar a personas u objetos ajenos a la empresa a la cual se presta el servicio (salvo autorización previa del cliente).
- Al hablar, se debe utilizar un lenguaje claro, su tono de voz debe ser normal, sin mostrar emoción alguna, así como no utilizar palabras o decir frases que puedan malinterpretarse.
- Debe conocer perfectamente, las salidas de emergencia, así como las instalaciones y objetos a proteger.

COMPAÑEROS DE TRABAJO

- Se debe trabajar siempre en equipo
- Coordinar esfuerzos que repercutan en un excelente servicio para con el cliente.
- La relación con los compañeros de trabajo debe ser siempre armoniosa.
- Relevarse en puestos en caso de que sea necesario. (Por enfermedad o malestar del compañero, etc.).
- Debe existir siempre una comunicación clara y fluida, de las actividades inherentes al trabajo.

- Debe ser siempre amable y respetuoso.
- No debe hacer favores personales (cuidar automóviles u otros objetos).
- Debe inspirar confianza y seguridad.
- No debe ser altanero, grosero y servil.

DEPENDENCIAS OFICIALES

- Se debe tener una cooperación con las dependencias oficiales cuando sea requerido.
- Se actuará siempre bajo las normas y/o reglas que marquen dichas dependencias.
- Se reportarán ante las dependencias oficiales situaciones que pongan en peligro la integridad física de personas que no estén dentro de la jurisdicción de los guardias de seguridad privada (área de trabajo).

MANUAL DE CONSIGNAS (REGLAMENTO DE ACTUACIÓN)

En el Manual de Consignas se establecen las políticas y prioridades que deben observar y cumplir los candidatos en su desempeño como guardias de seguridad.

El objetivo principal de dicho Manual, es el de delinear perfectamente el marco de actuación en que deben de trabajar los guardias de seguridad.

Dentro de este marco de actuación, vienen especificados claramente los llamados cánones de ética de los guardias de seguridad y que básicamente están basados en el código de ética de los guardias de seguridad pública y/o oficial, pero con un enfoque más humanístico y acorde al tipo de empresa, persona o bienes que hay que proteger.

Por lo general, todas las empresas dedicadas a prestar el servicio de seguridad privada, utilizan el modelo que desde 1956 existe en los Estados Unidos de América, llamado "Cánones de ética policiaca" y del que hace mención el autor Jordan Montañes Manuel.⁴

Dicho modelo se encuentra dividido en once artículos, los cuales han sido modificados y adaptados en ciertos párrafos por las empresas en cuestión; mismos que a continuación se mencionan:

Art. 1 Responsabilidad primordial en el trabajo

El guardia de seguridad privada, tiene como responsabilidad única y principal, la de proteger los bienes y/o personas que se le encomienden.

Art. 2 Limitaciones de autoridad y actuación

El deber de un guardia de seguridad privada como protector de personas, instituciones y/o bienes, es la de conocer e identificar perfectamente, tanto su área de trabajo, como a las personas con las cuales tendrá una relación de manera directa o indirecta, esto con el propósito de familiarizarse con dichos elementos y poder actuar correctamente y de acuerdo a las circunstancias que se presenten.

4. JORDAN Montañes Manuel. Guía práctica del policía municipal. Instituto de Estudios de Administración Local. Madrid, España 1979. Páginas 93 a 96.

- Art. 3 Familiarización con Leyes y responsabilidades inherentes así como con otros funcionarios.

El guardia de seguridad, debe dedicarse tenazmente al estudio de los principios de las leyes y reglamentos aplicables que se ha comprometido defender. Se asegurará de cuáles son sus responsabilidades y los detalles de su aplicación; pidiendo ayuda a sus superiores en cuestiones técnicas o de principio, cuando no las encuentre claras. Se esforzará en comprender la relación con algunas dependencias públicas (policías oficiales, procuradurías, etc.) en materia de jurisdicción.

- Art. 4 Utilización de medios adecuados para lograr fines apropiados.

El guardia de seguridad debe tener conocimiento pleno de los medios que deba emplear para cumplir con los deberes de su profesión.

- Art. 5 Cooperación con dependencias y funcionarios públicos.

El guardia de seguridad debe colaborar plenamente con dependencias y servidores de la seguridad pública, para el cumplimiento de deberes autorizados y prescindir de su afiliación a partidos o sus prejuicios personales.

Debe asegurarse plenamente de hacer lo correcto, conforme a la ley y evitar que se utilice su cargo de manera consciente o inconsciente, para cualquier acto incorrecto o ilegal. En cualquier situación sujeta a discusiones debe solicitar la autorización de sus superiores y entregarles un informe completo del servicio o acto que se ofrece a su consideración.

- Art. 6 Comportamiento del guardia en su vida privada.

El guardia de seguridad debe tener presente, la gran responsabilidad que tienen de proteger y salvaguardar a las personas, instituciones y bienes que tiene a su cargo. La relajación de conducta o males en su vida privada, la expresión de una falta de respeto a la legislación vigente o el intento de obtener privilegios especiales, sólo desprestigian a las Empresas encargadas de prestar el servicio, así como a las dependencias públicas y también a los servidores de la seguridad pública.

- Art. 7 Comportamiento con el público en general

El guardia de seguridad debe comportarse en el desarrollo de sus actividades en una forma que inspire confianza y seguridad. Así pues, no será altanero y servil, puesto que ningún ciudadano en lo personal, tiene la obligación de reverenciarlo, ni el derecho a darle órdenes. El guardia de seguridad prestará su servicio donde se le indique y exigirá respeto de la gente y de las leyes.

Art. 8 Comportamiento en los arrestos y trato a los infractores.

El guardia de seguridad debe ejercer su autoridad, para realizar un arresto en tal forma que haya un acuerdo estricto con la ley y con el respeto que se debe a los derechos ciudadanos del presunto delincuente.

Su profesión no le da el derecho para enjuiciar a los violadores de la ley ni para aplicar castigos por los delitos. Debe tener en todo momento, una apreciación clara de sus responsabilidades y limitaciones relativas a la detención de estos transgresores; y su conducta será tal, que se reduzca al mínimo la necesidad de recurrir a la fuerza.

Art. 9 Donativos y favores

El guardia de seguridad como individuo que representa a una empresa seria y formal que brinda protección y seguridad, tiene la gran responsabilidad de mantener en alto, con su propia conducta, el honor y la integridad de él y de la organización. Por tanto, evitará colocarse en situaciones en que cualquier persona pueda esperar consideraciones especiales o en las que el público pudiera tener motivos para sospechar que se le dá a alguien un trato preferente. Así, deberá rechazar firmemente los regalos, favores o las recompensas, grandes o pequeñas, que en opinión del público, pueden interpretarse como capaces de influir en su propio juicio mientras desempeña sus deberes.

Art. 10 Presentación de pruebas.

El guardia de seguridad debe preocuparse por proteger y salvaguardar bienes, instituciones, y/o personas que tiene a su cargo así como el de perseguir a los delincuentes que estén dentro de su jurisdicción (área de desempeño de sus actividades). Debe darse cuenta de los hechos que constituyen las pruebas y presentarlos en forma imparcial, sin malicia; al hacerlo, pasará por alto las distinciones sociales, políticas y de otra índole, que existan entre las personas involucradas, así podrá fortalecer la confianza y la integridad de palabra de un guardia de seguridad.

Art. 11 Actitud hacia la profesión.

El guardia de seguridad debe considerar el cumplimiento de sus deberes, como algo que le ha sido confiado por la empresa a la cual representa y presta sus servicios. Por medio de un estudio diligente y de una dedicación a su propio mejoramiento, debe esforzarse en aplicar la ciencia de la mejor manera a la resolución de delitos, y en el campo de las relaciones humanas, también hará un esfuerzo por ejercer una dirección efectiva en asuntos que afecten a la seguridad pública.

4.2. SISTEMAS GENERALES DE SEGURIDAD

Los "Sistemas Generales de Seguridad" es una etapa del adiestramiento que se da a los futuros guardias de seguridad, dicha etapa consiste en una introducción práctica a lo que es la seguridad como un servicio que se presta a un cliente y a los sistemas y medios que ésta utiliza para cumplir con su cometido.

Por lo tanto, en esta etapa se enseñan y practican los siguientes sistemas de protección:

- Circuito cerrado de televisión (CCTV)
- Rondines
- Posición fija
- Control de accesos
- Prevención y control de incendios
- Radio-comunicación y señalización
- Primeros auxilios

Ya que siendo los sistemas más utilizados, a continuación se presenta una sinópsis de cada tema, como es impartida la sesión y que objetivos persigue:

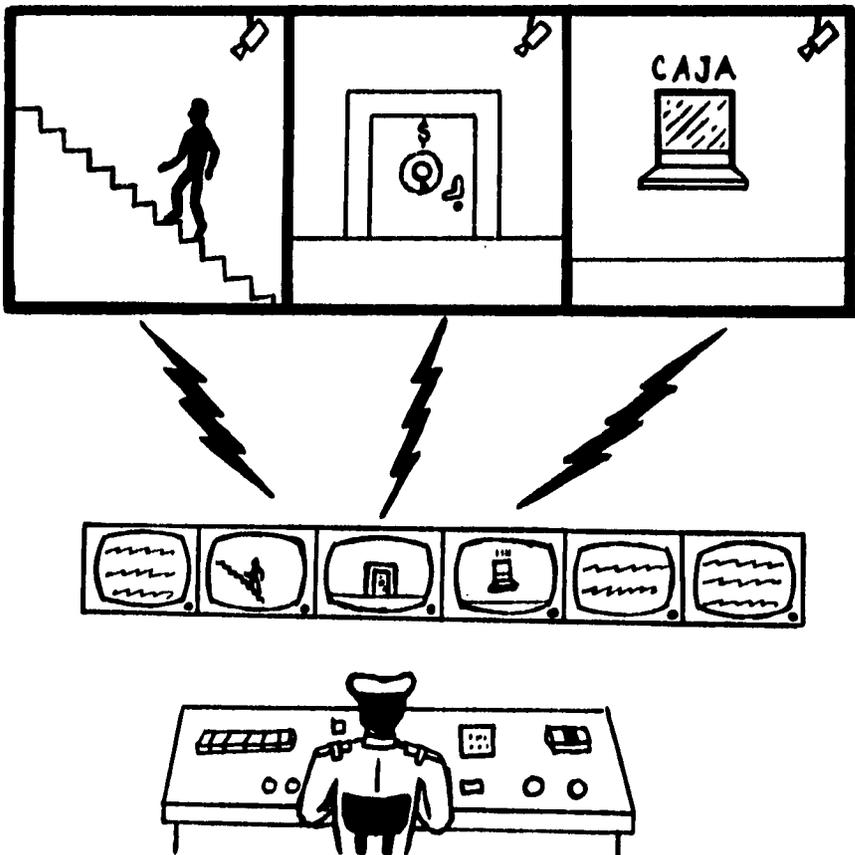
CIRCUITO CERRADO DE TELEVISION (CCTV)

El CCTV o técnica de monitoreo, es utilizado para tener un dominio visual de todo el interior de un inmueble, así como de los accesos al mismo.

Consta de 3 partes principales: Cámaras de video (especialmente diseñadas para CCTV), red de cableado y una sala con monitores conectados a cada una de las cámaras, con lo que se consigue observar desde la sala todo lo que las cámaras captan y transmiten desde cada sala del inmueble.

De este modo, y mediante prácticas con CCTV reales, los futuros guardias, además de aprender su uso, son ilustrados acerca de la importancia de saber operar dicho sistema.

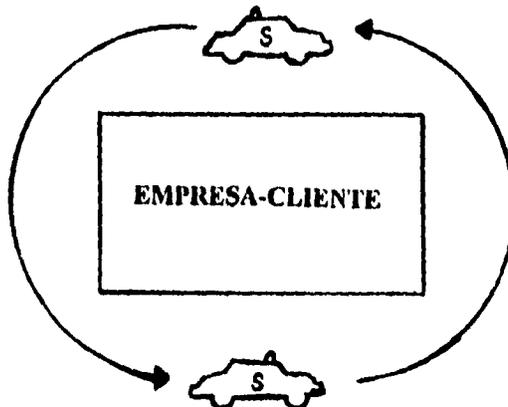
Otro aspecto en el que se adiestra a los educandos en torno al CCTV es el referido a las medidas que se utilizarán en cuanto el sistema capte algún siniestro o anomalía en cualquier área de la empresa.



RONDINES

Los rondines, aún cuando en apariencia no implican mayor aplicación que el inspeccionar los alrededores del inmueble que se está custodiando, ya sea a pie o en vehículo, solo o en grupo, es una técnica preventiva y muy importante en el desempeño de un guardia de seguridad.

En el caso especial de la seguridad privada, los rondines no solo se llevan a cabo en los alrededores del inmueble, sino que también son realizados dentro del mismo (principalmente en el caso de la Seguridad Intramuros), y cuya finalidad, también es el de prevenir cualquier siniestro que pudiera ocurrir, principalmente, en las áreas donde el CCTV no tiene ángulo de visión.



De esta forma, los candidatos son adiestrados en el presente tema mediante videos ilustrativos que muestran situaciones comunes con las que se puede encontrar el guardia al realizar un rondín o patrullaje.

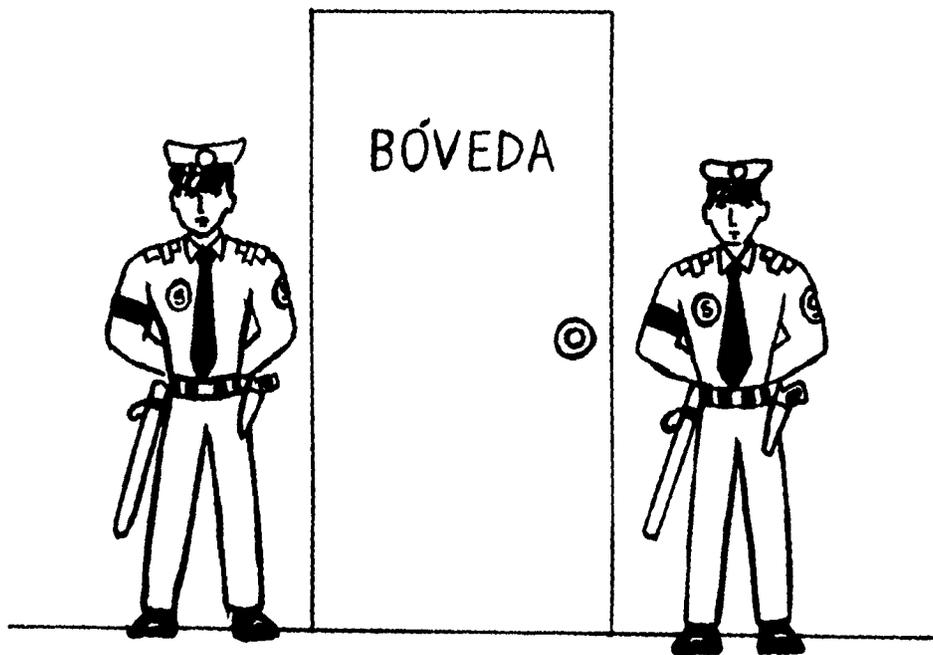
Como en la mayoría de los Sistemas Generales de Seguridad, el objetivo de este tema es el de preparar al guardia para que con celeridad y raciocinio, enfrente las diversas situaciones ante las que se puede ver en el desempeño de su profesión.

POSICION FIJA

La importancia de la posición fija es tan representativa como el grado de siniestralidad que tenga un área de la empresa cliente, esto es, cuando el riesgo de que en una sala de la empresa cliente ocurra una anomalía o un siniestro es alto, la seguridad debe ser permanente en ella, por lo que se utiliza la técnica de posición fija.

Dicha técnica, consiste en apostar a uno o varios elementos de seguridad en el área donde se pudiera generar el percance, así mismo, dichos elementos no pueden abandonar su sitio en ningún momento, a menos que un relevo tome su lugar.

Desde el punto de vista del adiestramiento, este curso tiene como objetivo el concientizar a quienes fungirán como guardias de lo importante que resulta desarrollar una posición fija cuando las necesidades del cliente así lo reclamen.



CONTROL DE ACCESOS

El control de accesos es un sistema general de seguridad que se da a conocer a los aspirantes a guardias por medio de videos ilustrativos.

Básicamente, esta sesión va encaminada, como su nombre lo indica, a la importancia de los accesos, su necesidad de custodia y control, así como las repercusiones que tiene un descuido en dicha tarea.

En este sentido, las empresas que imparten la capacitación coincide en señalar como los accesos mas importantes de un inmueble los siguientes:

- Entradas y salidas del inmueble.
- Pasillos que llevan hacia áreas donde se maneje dinero.
- Cualquiera que conduzca hacia zonas donde existan materiales o instalaciones que puedan ser utilizados para provocar un siniestro.

Por lo tanto, durante el adiestramiento que reciben los futuros guardias se hace mucho hincapié en el Registro de Visitantes, su uso e importancia, así como en la atención que se debe prestar en general a los accesos, principalmente a los mencionados con anterioridad.



PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS

En este curso, impartido mediante videos e ilustraciones de rotafolios, se explica a los alumnos los temas referentes a la prevención y manejo de incendios, de tal suerte que se ilustra acerca de los siguientes temas:

- Partes y funcionamiento de los extinguidores, así como las diversas formas y modelos que de ellos existen.
- Clasificación y sistemas contra incendios en general
- Tipos de materiales incendiarios
- Ciclos que tiene un incendio
- Tipos de incendios. (por fugas de gas, descargas eléctricas, etc.)
- Acciones a desarrollar en caso de incendio, según el tipo que este sea.

La razón por la que este curso es impartido a los futuros guardias de seguridad se puede enunciar en dos aspectos fundamentales que son:

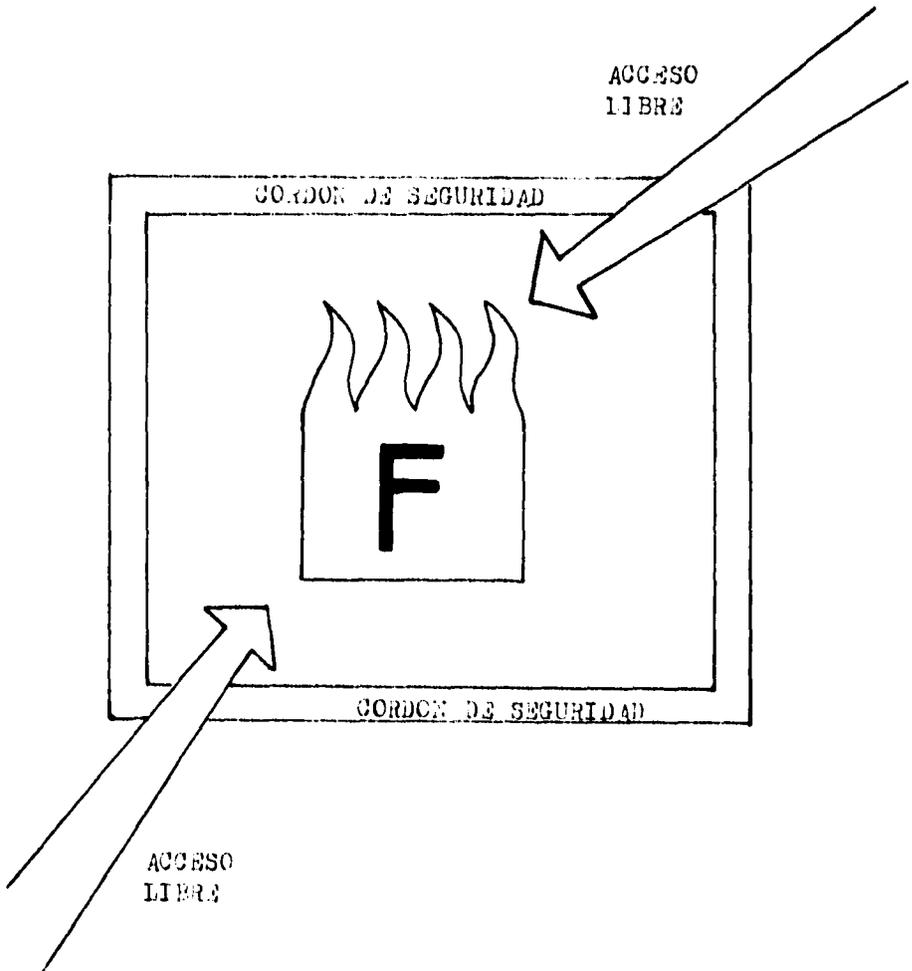
1. Evitar incendios en las instalaciones de la Empresa que se tenga a custodia.
2. Saber manejar situaciones de peligro por incendio.

Así también, se les da el marco de actuación en que los guardias de seguridad, deben desenvolverse, en caso de no poder resolver grandes incendios.

Dicho marco de actuación es el que menciona el autor Jordan Montañes M.,⁴ y esta basado en las siguientes normas:

1. Reportar el incendio a la dependencia en cuestión (H. H. Cuerpos de Bomberos)
2. Determinación con exactitud de:
 - 2.1. Lugar del fuego
 - 2.2. Tomas de agua mas próximas
 - 2.3. Punto de acceso de los bomberos a la zona edificada de la empresa.
4. JORDAN Montañes Manuel. (OP.CIT.-38). Página 452.

3. El punto de toma de agua estará despejado, así como el itinerario desde éste al del lugar del incendio.
4. Mantener al público lo más alejado posible



RADIO COMUNICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

Dentro de esta sesión, se les muestra a los aspirantes el uso e importancia que para el ejercicio de su trabajo como personal de seguridad, tienen los sistemas de comunicación, de entre los cuales, por ser los mas utilizados por las empresas de seguridad, se destacan los siguientes:

- Banda civil o Ci-Bi
- Teléfonos en red privada
- Señalización

La banda civil consiste en una serie de aparatos receptores conectados a una radio central y desde donde se envían los mensajes (generalmente en clave) hacia su destino.

Los teléfonos en red privada consisten en una serie de aparatos telefónicos cuya comunicación solo puede ser con algún otro teléfono que este conectado a la red, ésto es que, aún cuando se marque el número de algún teléfono en red, si no es con otro aparato de la misma, no entrará la comunicación.

La señalización es llevada a cabo por medio de signos y posiciones con las manos, banderas, sonidos y claves, con lo cual se describen situaciones diversas.

Un aspecto muy importante dentro de este curso, lo conforman los códigos, estos códigos no son otra cosa que claves utilizadas para comunicación, afin de que la información transmitida sea entendida únicamente por quienes están dialogando.

Tales claves, básicamente consisten en cambiar el nombre de alguna situación, persona o cosa, por un número, afin de contar con discrecionalidad en la comunicación.

De entre los códigos mas utilizados por las empresas de seguridad, destacan por su uso los siguientes:

- La clave Morse
- El código "Q"
- Los códigos fonéticos
- Los códigos propios de cada empresa

Por lo que los aspirantes llevan a cabo prácticas con estos sistemas y códigos durante esta fase del adiestramiento.

4.3. PRIMEROS AUXILIOS

Como su nombre lo indica, este curso va referido a capacitar a los guardias en la prestación de primeros auxilios a las personas que se encuentren dentro de su jurisdicción, así pues, se les enseña como actuar en casos de desmayos, intoxicación por humo, respiración artificial, heridas, etc.

Así también se les indica que hacer en casos en los cuales no estén facultados para atender a personas que se encuentren en situaciones delicadas (heridas graves, quemaduras de riesgo).

Como primer punto, se les señala a los candidatos que la gente que está alrededor de la persona lesionada, se encuentre alejada de esta, así como de las puertas de acceso al inmueble.

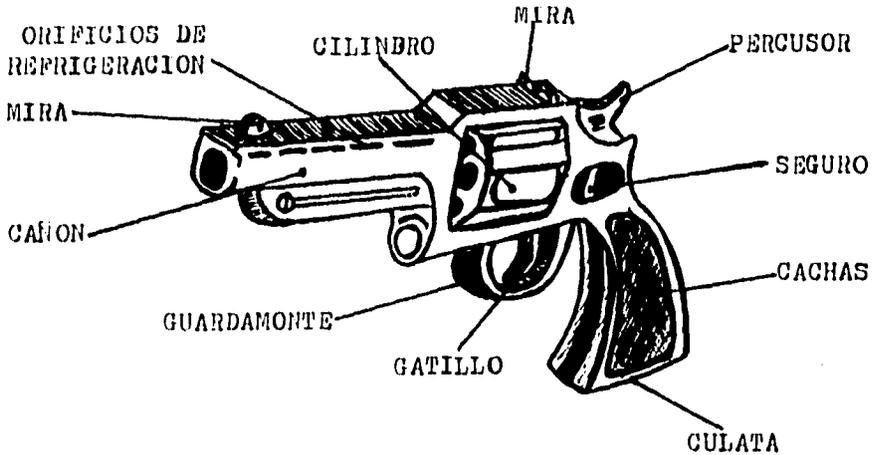
Se reporta a las dependencias encargadas de prestar auxilios médicos, de la situación que guarda la persona, lesionado o herido, el lugar físico tanto del inmueble (domicilio legal) así como el área específica en donde se encuentra el herido.

Por lo anteriormente expuesto, se tiene que los objetivos que se buscan al impartir este curso son:

1. Contar con gente preparada para prestar los servicios de primeros auxilios en caso de que se requieran.
2. Mantener en estado aceptable a heridos, durante el tiempo en que lleguen los servicios médicos especializados.

4.4. ARMAMENTO Y TÍRO

Por lo general, esta etapa se lleva a cabo mediante videos y exposiciones, donde se explica que es un arma, los tipos a utilizar, sus partes y componentes y las situaciones en que deben ser utilizadas; dándose especial atención a las armas de fuego.



Así también, se ilustra dentro de lo que es armas de fuego sobre las situaciones en las que se debe:

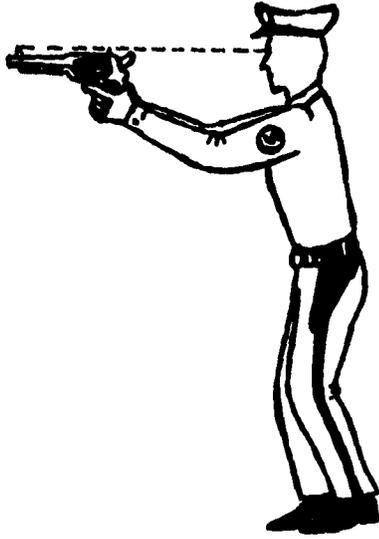
- Sacar un arma sin apuntar (ver ilustración 1)
- Encañonar y su forma de hacerlo (ver ilustración 2)
- Disparar, ya sea a matar o simplemente para intimidar.

Posteriormente, se pasa a la parte práctica de la sesión, donde por primera vez, los guardias efectúan prácticas con armamento de la empresa; aquí se les enseña como pararse al disparar como tomar un arma, como apuntar y la forma de reducir el impacto que un disparo provoca al ser efectuado.

Así también, se hacen prácticas de tiro con la ayuda de un sistema interactivo de computación denominado "Sistema de Entrenamiento para Armas de Fuego (FATS, por sus siglas en ingles)", el cual proyecta en una pantalla imágenes que representan situaciones de alerta ante las cuales el guardia deberá reaccionar como si fuesen reales, esto es, disparando o no según su juicio y velocidad de reacción se lo permita.



ILUSTRACION 1



ILUSTRACION 2

Una vez pasada la acción (20 segundos en promedio), el sistema proyecta en la pantalla la velocidad de reacción, los tiros y el lugar donde hicieron blanco, así como una calificación (bueno o malo) del juicio lógico que tuvo el guardia al decidir disparar o no.

En este sistema, se pretende simular las situaciones con que un guardia se puede enfrentar, a fin de que cuando éstas se presenten, pueda decidir y reaccionar eficazmente.

El hecho de impartir este curso responde a los siguientes objetivos:

- Calificar y formar un razonado juicio lógico en los guardias.
- Medir y mejorar la rapidez con que un guardia reacciona ante situaciones de peligro.
- Mostrar las posiciones en que debe usarse un arma, afin de lograr buena puntería y disminuir el impacto que en el cuerpo provoca al disparar un arma.

Cabe señalar que este curso es el primero que los guardias reciben en la materia, ya que periódicamente se les sigue impartiendo cursos y prácticas de tiro.

4.5. ELABORACION DE INFORMES Y REPORTES

En esta etapa del curso de capacitación, se enseña a los candidatos, el uso que tiene el formato de elaboración de informes y reportes, la importancia de éste, así como la periodicidad en que debe ser elaborado y entregado al jefe inmediato superior.

La definición que dan las empresas capacitadoras del significado que tiene la palabra informe, es la misma que da el autor O.W. Wilson,⁵ la cual dice que:

"Por informe (o reporte) se entiende siempre una comunicación escrita, a menos que se especifique de otra manera. Los informes verbales deberán ser confirmados mediante comunicaciones escritas antes de que los guardias que los rinden se reporten fuera de servicio".

El formato que a continuación se presenta es sólo un modelo estandarizado de los diferentes que se utilizan en cada una de las empresas en cuestión.

5. WINFIELD Wilson, Orlando. Administración de la policía. Ed. Limusa - Wiley, S.A. México, D.F. Pág 32

LOGO

INFORME SEMANAL DE LABORES

FECHA DE ___/___/___ AL ___/___/___

NOMBRE _____ No _____

SECCIÓN _____ TURNO _____

INSTALACIONES	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	ANOMALÍA	FECHA DE ANOMALÍA
OFICINAS A CARGO					
ACCESOS					
CÁMARAS					
EXTINGUIDORES					
EQUIP. ANTI INCENDIO					
CABLEADO					
LUCES					
TELÉFONOS					
ÁREAS RESTRINGIDAS					

OBSERVACIONES

GUARDIA	SUPERVISOR	HORA
---------	------------	------

4.6. EVALUACIÓN FINAL

Esta sesión tiene como objetivo calificar el desempeño que los candidatos han tenido en su curso de capacitación, afin de que se determine si son viables de ser contratados o no. Así también, los aspirantes aportan una opinión acerca de cómo consideran que ha sido el curso que recibieron.

En esta etapa, las variaciones que existen entre las diferentes empresas investigadas es mínima, y en general, podemos hablar de que esta fase se divide en dos partes; en la primera, los aspirantes contestan un formato que, globalizando, abarca dos tópicos:

- La opinión que tienen acerca del curso que han recibido

- Sugerencias para mejorar dicho curso.

La segunda parte de la evaluación final, tiene verificativo cuando se les hace saber a los capacitados si han sido aceptados o no para ingresar a la empresa.

En caso de respuesta afirmativa, el candidato pasa a la siguiente etapa, y en el supuesto de respuesta negativa, pasa a formar parte de la lista de candidatos que la empresa boletinará en las Juntas de Intercambio de Personal.

4.7. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Esta etapa tiene verificativo una vez que se ha decidido la aceptación de un candidato, por lo que existe la necesidad de complementar sus datos para integrar su expediente de trabajo:

Generalmente, los documentos que el guardia debe presentar en original ante la empresa, son:

- Fotografías de él, esposa e hijos (si los hubiera).
- Actas de nacimiento de las mismas personas (original solo la del guardia) y de matrimonio (si lo hubiera).
- Documentación comprobatoria de estudios y empleos anteriores.
- Cartilla del Servicio Militar Nacional.
- Fotostática de credencial de elector con fotografía.
- Comprobante de afiliación al I.M.S.S. y de alta en el SAR (de haber cotizado con anterioridad).
- Documentos comprobatorios de alta y registro ante la policía auxiliar del D.F., P.G.J.D.F. y la Secretaría de Gobernación.

Debiendo señalar que dichos documentos quedan a custodia de la empresa hasta el día en que termine la relación de trabajo.

Así también se procederá a formalizar la relación laboral mediante la firma del contrato individual de trabajo, así como los formatos referidos a alta en la póliza de seguro de vida y la de gastos médicos mayores.

También se firmarán las afiliaciones al I.M.S.S. y los documentos referidos al SAR.

Posteriormente, y una vez recibido su uniforme de trabajo, se le indicará al guardia la empresa y lugar exacto en que prestará el servicio, su horario y día de descanso, además de una ilustración sobre las instancias de la empresa a las que debe acudir en caso de modificación en su situación administrativa.

De esta manera, además de protocolizar la relación laboral entre el guardia y la empresa, se cumple con los requisitos que la legislación en la materia señala como necesarios para desempeñar la profesión de guardia de seguridad privada.

NOTA:

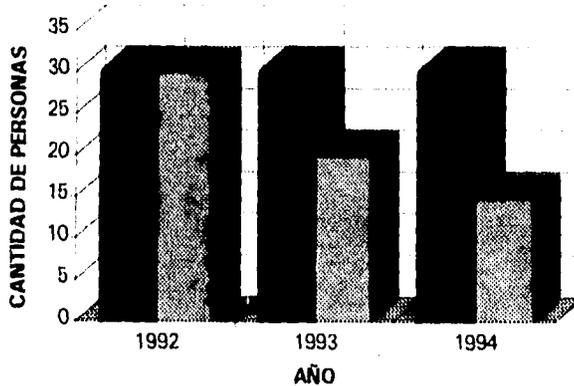
Aún cuando el guardia ha sido contratado por la empresa de seguridad, son motivos de rescisión del contrato de trabajo, además de las que la Ley Federal del Trabajo consagra en su artículo 47, las siguientes causas:

- No aprobar el curso de capacitación de la Policía Auxiliar del Distrito Federal
- Resultar con antecedentes penales no inscritos en la solicitud de trabajo

5. INVESTIGACION DE CAMPO

5.1 DETECCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Haciendo un análisis de los datos estadísticos proporcionados por las empresas de seguridad privada estudiadas, se ha encontrado que el índice de deserción de candidatos es relativamente más alto en la actualidad que en años anteriores, tanto en la gente que termina su capacitación como en aquellos que se encuentran activos y en servicio, siendo motivo de estudio para la presente investigación únicamente el grupo formado por los candidatos que egresan del curso de capacitación, que es de donde la deserción ha alcanzado niveles alarmantes, como se muestra en la siguiente gráfica :



* DATOS HASTA NOVIEMBRE DE 1994



CANTIDAD DE ASPIRANTES QUE EGRESAN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN EN UN MES (PROMEDIO)



CANTIDAD DE ASPIRANTES QUE INGRESAN AL SERVICIO DE GUARDIAS EN UN MES (PROMEDIO)

Por lo anteriormente expuesto, se observa que el número de candidatos que ingresan al servicio, es únicamente la mitad de los que se han capacitado, lo cual tiene un impacto considerable en el costo de la capacitación por persona, ésto se observa de la siguiente forma: si en promedio, capacitar mensualmente a 30 prospectos tiene un costo aproximado de N\$ 25,000 , tenemos que la empresa eroga N\$ 833, para capacitar a uno de esos prospectos, y que en el caso de los 15 que no ingresan al servicio, constituyen una pérdida de alrededor de N\$ 12,500 al mes, la cual es constante durante todo el año.

Por lo mismo, se hace importante estudiar las causas por las que la gente que se ha capacitado no ingresa al servicio, a fin de aportar alternativas de solución a este problema para lo cual se procede a plantear algunas hipótesis de las posibles causas por las que cerca del 50% de la gente que se capacita opta por no prestar sus servicios a la empresa que los ha capacitado; dichas hipótesis son las siguientes :

HIPÓTESIS 1 : "La capacitación y adiestramiento que han recibido los candidatos no es eficiente, y por lo tanto, el candidato no se siente capaz de trabajar como guardia de seguridad (Eficiencia de la capacitación)".

HIPÓTESIS 2 : "Los candidatos están dispuestos a ejercer como guardias de seguridad, pero consideran que la remuneración económica ofrecida por la empresa no es la adecuada (Baja remuneración)".

HIPÓTESIS 3 : "Los candidatos capacitados consideran altamente peligrosa la profesión de guardia de seguridad, por lo que optan por buscar otro empleo menos peligroso (Alto Riesgo)".

HIPÓTESIS 4 : "Durante la capacitación, o al término de la misma, los candidatos reciben ofertas de empleos para laborar como guardias de seguridad en empresas ajenas a la que imparte la capacitación (Flujo horizontal de candidatos)".

5.2 DELINEACIÓN DE OBJETIVOS

Partiendo de las cuatro hipótesis ya mencionadas, se procede a establecer el objetivo que busca alcanzar la investigación de campo, el cual queda estructurado de la siguiente forma :

" Establecer la veracidad o no de cada una de las hipótesis, así como el impacto que tienen en el índice de deserción de candidatos que terminan su curso de capacitación en las empresas de seguridad privada ".

5.3 EXPERIMENTACIÓN

A fin de satisfacer el objetivo ya mencionado, se procede a elaborar y aplicar una encuesta a una muestra representativa de candidatos a guardia. Así también, se lleva a cabo una entrevista con los responsables del área de recursos humanos de las empresas investigadas.

En el caso de los candidatos a guardias, la encuesta se basa en un cuestionario cuyas preguntas van enfocadas hacia la comprobación o no de las 4 hipótesis planteadas; en lo concerniente a la entrevista, ésta se basa en una guía de preguntas dirigidas a conocer el punto de vista de los encargados del área de recursos humanos con respecto al problema en investigación.

Para el caso del cuestionario dirigido a los futuros guardias, el número de los que serán encuestados se determina mediante la obtención de una muestra representativa, por lo cual se procede a delimitar ésta.

DETERMINACIÓN (DELIMITACION) DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Partiendo de que tenemos 3 empresas, y de que estas presentan los siguientes números :

EMPRESA	CANDIDATOS CAPACITADOS (U)
EMPRESA 1	28
EMPRESA 2	32
EMPRESA 3	29
TOTAL	89

Y tomando en cuenta que los datos anteriores corresponden a los candidatos que se capacitaron durante la primer quincena de diciembre de 1994 y la primera de enero de 1995 (Durante la segunda quincena del diciembre mencionado no hubo cursos de capacitación), pasamos a determinar el tamaño de la muestra que sea representativa de la población citada,

para lo cual se utilizará el método estadístico denominado " Tamaño de la muestra al estimar la media de la población "6, el cual nos dice que :

$$M= \frac{Z^2 S^2}{E^2}$$

donde

M= Tamaño necesario de la muestra

Z= Número de unidades de desviación en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza (para tener una confianza del 95 %, Z= 1.96).

S= Desviación estándar de la población

E= Nivel de error en la determinación de la muestra

por lo que

M= ?

Z= 1.96

S= ?

E= 2

6 WEIERS, Ronald M. "Investigación de Mercados ". Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México 1986. Páginas 106 y 107.

Por lo que se hace necesario determinar " S ", lo cual se lleva a cabo de la siguiente forma

$$\text{Si tenemos que } S = \sqrt{\frac{\sum (U - \bar{X})}{n-1}}$$

$$\text{Y que } \bar{X} = \frac{\sum U}{n \text{ datos}}$$

Entonces procedemos a despejar la media muestral (X) :

$$\text{Si } \bar{X} = \frac{\sum U}{n \text{ datos}}$$

$$\text{Entonces } \bar{X} = \frac{89}{3} = 29.6$$

$$\text{Por lo que } \bar{X} = 29.6$$

De esta forma, procedemos a despejar la desviación estándar (S) :

$$\text{Si } S = \sqrt{\frac{\sum (U - \bar{X})}{n - 1}}$$

Entonces

$$S = \sqrt{\frac{(28 - 29.6)^2 + (32 - 29.6)^2 + (29 - 29.6)^2}{3 - 1}}$$

$$S = \sqrt{\frac{(2.77) + (5.76) + (0.36)}{2}} = \frac{8.89}{2} = 4.445$$

$$\text{Por lo que } S = 4.445$$

Una vez obtenida la desviación estándar, se puede despejar " M ", o lo que es lo mismo, determinar el tamaño de la misma.

$$\text{Si } M = \frac{Z^2 \cdot S^2}{E^2}$$

Y tenemos que

$$M = ?$$

$$Z = 1.96$$

$$S = 4.445$$

$$E = 2$$

Entonces sustituimos en M

$$M = \frac{(1.96)^2 \cdot (4.445)^2}{(2)^2} = \frac{(3.8416) \cdot (19.75)}{4} = \frac{75.90}{4} = 18.97$$

Por lo tanto $M = 18.97 = 19$ candidatos serán incluidos en la muestra

De esta manera, y conociendo que serán 19 los candidatos entrevistados, se hace la repartición de la siguiente forma :

EMPRESA 1 - 6 CANDIDATOS ENCUESTADOS

EMPRESA 2 - 7 CANDIDATOS ENCUESTADOS

EMPRESA 3 - 6 CANDIDATOS ENCUESTADOS

En cuanto al cuestionario y la guía de entrevista, a continuación se presentan los mismos, así como la forma de calificarse, de analizar sus respuestas y de ser evaluados.

CUESTIONARIO SOBRE EL CURSO DE CAPACITACIÓN

1.- CALIFIQUE CADA UNO DE LOS TEMAS DE ACUERDO A SU OPINIÓN PERSONAL UTILIZANDO LA SIGUIENTE ESCALA :

E= EXCELENTE B= BUENO R= REGULAR D=DEFICIENTE

FILOSOFÍA DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD	---
RELACIONES HUMANAS	---
CÓDIGOS DE ÉTICA Y MANUAL DE CONSIGNAS	---
CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN	---
RONDINES Y PATRULLAJE	---
ÁREAS DE POSICIÓN FIJA	---
CONTROL DE ACCESO	---
PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS	---
RADIO-COMUNICACION Y SEÑALIZACIÓN	---
PRIMEROS AUXILIOS	---
ARMAMENTO Y TIRO	---
INFORMES Y REPORTES	---
EL CURSO EN GENERAL	---

2.- COMO CONSIDERA EL TIEMPO DEDICADO A CADA UNO DE LOS TEMAS DEL CURSO DE ACUERDO A LA ESCALA SIGUIENTE :

M= MAS DEL NECESARIO R= REGULAR O EL NECESARIO P= POCO O MENOS DEL NECESARIO

FILOSOFÍA DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD	---
RELACIONES HUMANAS	---
CÓDIGOS DE ÉTICA Y MANUAL DE CONSIGNAS	---
CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN	---
RONDINES Y PATRULLAJE	---
ÁREAS DE POSICIÓN FIJA	---
CONTROL DE ACCESO	---
PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS	---
RADIO-COMUNICACION Y SEÑALIZACIÓN	---
PRIMEROS AUXILIOS	---
ARMAMENTO Y TIRO	---
INFORMES Y REPORTES	---
EL CURSO EN GENERAL	---

3.- ¿CÓMO CONSIDERA LA PROFESIÓN DE GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA?

- A: ALTAMENTE PELIGROSA
- B: MEDIANAMENTE PELIGROSA
- C: POCO PELIGROSA

4.- ¿QUÉ EXPECTATIVAS TIENE USTED COMO GUARDIA DE SEGURIDAD EN ESTA EMPRESA (señale con una " x ")?

- ACTUALIZAR Y PERFECCIONAR CONOCIMIENTOS EN SEGURIDAD _____
- HACER CARRERA EN LA EMPRESA _____
- SER INSTRUCTOR DE SEGURIDAD _____
- SER JEFE DE GRUPO _____
- OTRO _____
- NO SABE _____

5.- DENTRO DE SU FORMACIÓN COMO GUARDIA DE SEGURIDAD , MARQUE EN ORDEN DE SU PREFERENCIA EL PUESTO QUE LE GUSTARÍA DESEMPEÑAR :

- GUARDIA INTRAMUROS _____
- GUARDIA EXTRAMUROS _____
- GUARDAESPALDAS _____
- CUSTODIA Y TRANSPORTE DE VALORES _____
- GUARDIA BLANCA _____
- OTRO (EXPLICAR) _____

6.- MARQUE CON UNA " X " EL SUELDO QUE LE PÁRECE MÁS ADECUADO PARA UN GUARDIA DE SEGURIDAD :

- | | | |
|----------------------|-------------|-------------|
| A : N\$ 250 | A N\$ 375 | QUINCENALES |
| B : N\$ 375 | A N\$ 500 | " |
| C : N\$ 500 | A N\$ 625 | " |
| D : N\$ 625 | A N\$ 750 | " |
| E : N\$ 750 | A N\$ 875 | " |
| F : N\$ 875 | A N\$ 1,000 | " |
| G : MAS DE N\$ 1,000 | | " |

7.- ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EL NIVEL DE LA CAPACITACIÓN QUE HA RECIBIDO EN ESTA EMPRESA PARA EJERCER COMO GUARDIA DE SEGURIDAD Y ENFRENTAR SITUACIONES DE PELIGRO (marque con una "x")?

CAPACITACIÓN DE ALTO NIVEL _____
CAPACITACIÓN DE NIVEL MEDIO _____
CAPACITACIÓN DE BAJO NIVEL _____
NO LO SABE _____

8.- ¿QUÉ TEMAS CONSIDERA USTED, SE DEBERÍAN INCLUIR EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN A FIN DE MEJORARLO (puede marcar mas de uno)

ARTES MARCIALES _____
DEFENSA PERSONAL _____
SESIONES DE TIRO AL AIRE LIBRE _____
PRACTICAS CON OTRO TIPO DE ARMA (especificar) _____
OTROS CÓDIGOS Y CLAVES DE COMUNICACIÓN _____
OTROS (especificar) _____

9.- EN GENERAL, ¿CÓMO CONSIDERA EL CURSO DE CAPACITACIÓN Y QUE SUGIERE PARA MEJORARLO?

EXCELENTE _____
BUENO _____
REGULAR _____
DEFICIENTE _____

SUGERENCIAS.

En lo tocante al presente cuestionario para los candidatos a guardias, el objetivo que busca se define de la siguiente forma :

"Comprobar las 4 hipótesis planteadas, y en su caso incrementarlas, a fin de conocer las causas por las que los candidatos a guardias optan por no ingresar al servicio de seguridad".

Así también, cada una de las preguntas consignadas en el cuestionario tiene un objetivo, una justificación y una manera de analizarse en cuanto a sus respuestas; dichos aspectos se describen a continuación, respetando el orden en que aparecen en el cuestionario y a fin de no parecer repetitivos, no se vuelve a escribir la pregunta, únicamente se describe su forma de ser analizada.

PREGUNTA 1

La pregunta 1 tiene el objetivo de determinar la eficiencia de cada uno de los temas del curso, desde el punto de vista de quienes ejercerán como guardias de seguridad, por lo que va encaminada hacia la primer hipótesis (EFICIENCIA DE LA CAPACITACIÓN).

Los criterios que se utilizarán para calificar esta cuestionante son los siguientes :

Se utiliza una escala de " EXCELENTE " a " DEFICIENTE ", a fin de proporcionar un campo de respuesta amplio, pero a la vez, de fácil cuantificación, por lo que se pondera de la siguiente forma : Excelente (E) vale 4 puntos, Bueno (B) vale 3 puntos, Regular (R) equivale a 2 puntos, y Deficiente (D) un punto.

-Los promedios obtenidos se califican de la siguiente manera.

A) De 13 y hasta 26 puntos = Seguramente no ingresarán al servicio.

B) De 27 y hasta 38 puntos = La probabilidad de que no ingresen al servicio es alta, debido a que no consideran siquiera bueno el curso

C) De 39 y hasta 52 puntos = Seguramente ingresarán al servicio, y en caso de no hacerlo, será por causas ajenas a la calidad del curso

-La calificación a cada uno de los temas del curso se ponderan individualmente, esto es, se analizará la respuesta por tema específico, a fin de determinar cuáles de ellos son susceptibles de ser mejorados, y cuáles constituyen una fortaleza del curso.

La escala de calificación a utilizar es la siguiente :

- A) Si más del 40 % de la muestra considera Deficiente o Regular algún tema específico, éste deberá ser revisado y corregido.
- B) Si más del 50 % de los entrevistados concluye que algún tema es Bueno o Excelente, dicho tema constituye una fortaleza del curso.

PREGUNTA 2

Esta pregunta esta enfocada hacia la hipótesis 1 (EFICIENCIA DE LA CAPACITACION) y utiliza la escala de " Mucho-Regular-Poco " a fin de calificarse de la siguiente forma :

- Si menos del 60 % considera que algún tema ocupa el tiempo necesario (R), se concluye que dicho tema esta ocupando, mas ó menos del tiempo necesario para su enseñanza, por lo que :
- Se ponderará entre los que contestaron " M " ó " P " y se propondrá en favor de quienes sean mayoría.

PREGUNTA 3.

Esta tercer cuestión va encaminada hacia la hipótesis 3 (ALTO RIESGO), y se califica de la siguiente forma :

- Entre aquellos que argumentan un alto riesgo en la profesión, la probabilidad de que ingresen al servicio de guardia es muy poca.
- Entre los que consideran la profesión de guardia como mediano o poco riesgo, existe muy alta probabilidad de que ingresen al servicio.

PREGUNTA 4.

La presente cuestión va encaminada hacia la hipótesis número 4 (FLUJO HORIZONTAL DE CANDIDATOS), y su calificación se realiza de la siguiente manera :

- Aquellos candidatos que elijan las respuestas 1,5 ó 6, cuentan con probabilidades de irse hacia otras empresas, mas que de quedarse en la que los ha capacitado.
- Entre los cuestionados que marquen las respuestas 2,3 ó 4, existen probabilidades muy amplias de que ingresen al servicio, pero en caso de no ver pronto ascensos, optarán por retirarse del servicio.

PREGUNTA 5.

En el caso de esta cuestionante, va enfocada hacia la hipótesis 4 (FLUJO HORIZONTAL DE CANDIDATOS) y su calificación se realiza de la siguiente forma :

-Existe una muy alta probabilidad de que ingresen al servicio aquellos que marquen los puestos de guardias intramuros y extramuros (los dos) entre las primeras 3 respuestas.

-Entre los candidatos que marquen al menos uno de los dos puestos citados mas allá del lugar 3, la posibilidad de ópten por írse a otra empresa es alta.

PREGUNTA 6.

La interrogante número 6, va encaminada hacia la hipótesis 2 (BAJA REMUNERACIÓN), y en ella, se toma únicamente un aspecto para calificar :

-Entre aquellos candidatos que marquen como respuesta alguna que este por arriba de lo que la empresa que los capacita ofrece como salario, es muy alta la posibilidad de que no ingresen al servicio, y en caso de hacerlo, será únicamente por el tiempo que tarde en encontrar otro empleo.

PREGUNTA 7.

La presente pregunta va encaminada hacia la hipótesis 1 y 3 (EFICIENCIA DE LA CAPACITACIÓN Y ALTO RIESGO), y en el caso de la primer hipótesis, la calificación se lleva a cabo de la siguiente forma :

- Existen muchas posibilidades de ingreso y permanencia en el servicio entre aquellos candidatos que consideren de alto nivel la capacitación recibida.

- las posibilidades de no ingreso y/o poca permanencia en el servicio por parte de los cuestionados que consideren de medio o bajo nivel la capacitación recibida.

- Las posibilidades de no ingreso y/o poca permanencia en el servicio por parte de los cuestionados que consideren de medio o bajo nivel la capacitación que han recibido son muy altas.

- Entre aquellos candidatos que manifestaron no saber el nivel de la capacitación, las posibilidades de que ingresen son relativamente mayores que las de no ingreso, pero una vez en activo es probable que duren poco tiempo, debido a que son personas con poca decisión.

En lo relativo a la hipótesis 3, la calificación se lleva acabo de la misma forma que para la hipótesis 1, salvo que en aquel caso se observa desde el punto de vista de que sí es o no eficiente la capacitación, y en el caso de la hipótesis 3, se busca determinar el grado en

que los candidatos se sienten respaldados por la capacitación recibida para enfrentar situaciones de peligro.

PREGUNTA 8.

Dentro de esta cuestión, se busca dar un enfoque hacia la hipótesis I (EFICIENCIA DE LA CAPACITACIÓN), sin tener un peso específico sobre lo índices de deserción, su formulación responde a lo siguiente :

-Cuantificar el grado de aceptación que tendrá el incluir otros temas en el curso de capacitación, a fin de hacerlo más eficiente.

PREGUNTA 9.

Enfocada directamente hacia la hipótesis I (EFICIENCIA DE LACAPACITACIÓN), esta pregunta es calificada bajo los siguientes parámetros :

- las posibilidades de que ingresen al servicio son muy altas entre los candidatos que consideran el curso en general como Bueno o Excelente .

- Por el contrario, entre aquellos candidatos que catalogan como Regular o Deficiente el curso, tienen pocas posibilidades de querer ingresar al servicio.

En la parte relativa a las sugerencias, ésta queda abierta a que los candidatos aporten opiniones acerca de lo que se pudiera hacer para eficientar el Curso.

Relativo a la guía para entrevista, el objetivo lo podemos definir de la siguiente forma:

" Conocer el punto de vista de quienes tienen a cargo el área de recursos humanos de las empresas en estudio, referente a las causas y posibles soluciones al problema que implica la deserción entre los candidatos a guardias ".

Dicho lo anterior, se presenta la Guía de Entrevista para el área de recursos humanos en la página siguiente .

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

CARGO DEL ENTREVISTADO. _____

1.- ¿ CUÉNTA LA EMPRESA CON PROGRAMAS A MEDIANO Y LARGO PLAZO QUE PROPORCIONEN UNA ADECUADA ?.

A) CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

B) ATENCIÓN MEDICA

C) VACACIONES

D) SEGURO DE VIDA Y GASTOS MÉDICOS

E) PENSIONES

2.- ¿ EXISTE UNA REVISIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO A FIN DE QUE ÉSTE SE ACTUALICE Y PERFECCIONE ?.

SI _____ NO _____
PERIODICIDAD _____

3.- ¿ CUÁLES CONSIDERA LAS CAUSAS MAS IMPORTANTES POR LAS QUE EXISTAN ALTOS ÍNDICES DE ROTACIÓN ENTRE LOS CANDIDATOS ?.

4.- ¿ QUÉ MEDIDAS SE ESTÁN TOMANDO PARA EVITAR QUE LOS GUARDIAS SE RETIREN DE LA EMPRESA ?

5.- ¿ SE ESTA TRABAJANDO ACTUALMENTE PARA MEJORAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO ?.

SI _____ NO _____
¿ EN QUÉ ASPECTOS ?

En cuanto a la calificación de la encuesta realizada entre los responsables del área de recursos humanos, ésta se lleva a cabo de la siguiente forma:

- Dado que en la guía van implícitas las 4 hipótesis en lo general, no se hace una calificación pregunta por pregunta, mas bien, se concluye en lo general también, debido principalmente a que el número de entrevistas es menor (3 PARA SER EXACTOS, SIENDO UNA POR EMPRESA), que el de cuestionados entre los guardias.
- Debido a que los entrevistados son personas con un nivel jerárquico alto, se debe dar pie a que su punto de vista y sus respuestas sean mas amplias.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1 CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIOS SOBRE EL CURSO DE CAPACITACIÓN

A continuación se presentan los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los candidatos a guardias, dicha presentación se realiza, en la mayoría de los casos, en forma tabular y gráfica, a la vez que respeta el orden en que aparecen las preguntas en el cuestionario.

PREGUNTA I

CALIFIQUE CADA UNO DE LOS TEMAS DE ACUERDO A SU OPINIÓN PERSONAL UTILIZANDO LA SIGUIENTE ESCALA :

E= EXCELENTE B= BUENO R= REGULAR D= DEFICIENTE

FILOSOFÍA DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD	_____
RELACIONES HUMANAS	_____
CÓDIGOS DE ÉTICA Y MANUAL DE CONSIGNAS	_____
CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN	_____
RONDINES Y PATRULLAJE	_____
ÁREAS DE POSICIÓN FIJA	_____
CONTROL DE ACCESO	_____
PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS	_____
RADIO-COMUNICACION Y SEÑALIZACIÓN	_____
PRIMEROS AUXILIOS	_____
ARMAMENTO Y TIRO	_____
INFORMES Y REPORTES	_____
EL CURSO EN GENERAL	_____

Al calificar la presente cuestionante, se obtuvo la siguiente tabla de resultados :

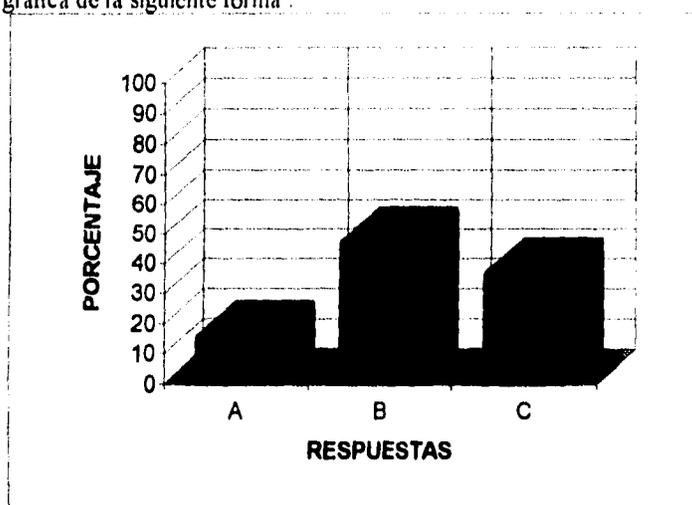
TABLA DE RESULTADOS POR CANDIDATO

TEMA	CANDIDATOS																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
FILOSOFIA	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
RELACIONES	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
CODIGOS	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
C.C.T.V.	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
RONDINES	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
AREAS	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
CONTROL	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
PREVENCION	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2
RADIO-COMUN.	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
PRIMEROS AUX.	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2
ARMAMENTO	4	3	4	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
INFORMES Y REP	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
EL CURSO	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
TOTAL	44	45	42	44	41	39	52	26	26	26	38	37	32	38	34	35	33	31	36

Por lo que se procede a clasificar las respuestas de acuerdo a los criterios establecidos para calificar la pregunta en cuestión, con lo que se obtiene el siguiente cuadro :

<u>COLUMNA</u>	<u>RANGO DE CALIFICACIÓN</u>	<u>NÚMEROS DE ENCUESTADOS</u>	<u>PORCENTAJE (%)</u>
A	13 A 26 PUNTOS	3	15.79
B	27 A 38 PUNTOS	9	47.37
C	39 A 52 PUNTOS	7	36.84
TOTAL		19	100 %

Lo cual se gráfica de la siguiente forma :



Por lo tanto, se concluye que :

- 1.- El 16 % de los encuestados seguramente no ingresarán al servicio.
- 2.- En cerca del 48 % de los encuestados, la probabilidad de que no ingresen al servicio es alta, debido a que no consideran siquiera bueno el curso de capacitación recibido.
- 3.- Cerca del 36 %, seguramente ingresará al servicio, y en caso de no hacerlo, será por causas ajenas a la calidad del curso.

por lo que respecta a la calificación por temas, se obtuvieron los siguientes resultados de la misma pregunta uno :

TABLA DE RESULTADOS PARA LOS TEMAS

TEMA	CANDIDATOS	CANDIDATOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE
	CONTESTARON "D" Ó "R"	CONTESTARON "B" Ó "E"	DE "D" Ó "R"	DE "B" Ó "E"
FILOSOFÍA	4	15	21 %	79 %
RELACIONES	4	15	21 %	79 %
CÓDIGOS DE É	5	14	26 %	74 %
CCTV	4	15	21 %	79 %
RONDINES	4	15	21 %	79 %
ÁREAS DE P. F.	6	13	32 %	68 %
CONTROL DE A	6	13	32 %	68 %
PREVENCIÓN	8	11	42 %	58 %
RADIO-COM	6	13	32 %	68 %
PRIMEROS A	7	12	37 %	63 %
ARMAMENTO	13	6	68 %	32 %
INFORMES	6	13	32 %	68 %
EL CURSO	5	14	26 %	74 %

por lo tanto, podemos concluir que :

- 1.- El tema de armamento y tiro deberá ser revisado a fin de mejorarlo y evitar que sea una causa por la que los candidatos no ingresen a la empresa.
- 2.- El tema de prevención y control de incendios, aún cuando más del 50 % de los encuestados no lo consideran malo, el hecho de que mas del 40 % de cuestionados lo considera regular o deficiente, significa que, de no ser mejorado, pudiera constituirse en un motivo por el que los candidatos no ingresen a la empresa.
- 3.- Excépto los 2 temas ya mencionados con anterioridad, todos los demás constituyen una fortaleza de la empresa, lo cual se traduce en motivos para que los candidatos sientan ánimos por ingresar al servicio de la empresa que los ha capacitado.

PREGUNTA 2

¿ COMO CONSIDERA EL TIEMPO DEDICADO A CADA UNO DE LOS TEMAS DEL CURSO DE ACUERDO A LA ESCALA SIGUIENTE ? :

M=MAS DEL NECESARIO R=REGULAR O EL NECESARIO P= POCO O MENOS DEL NECESARIO

- 1.- FILOSOFÍA DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD _____
- 2.- RELACIONES HUMANAS _____
- 3.- CÓDIGOS DE ÉTICA Y MANUAL DE CONSIGNAS _____
- 4.- CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN _____
- 5.- RONDINES Y PATRULLAJE _____
- 6.- ÁREAS DE POSICIÓN FIJA _____
- 7.- CONTROL DE ACCESO _____
- 8.- PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS _____
- 9.- RADIO-COMUNICACION Y SEÑALIZACIÓN _____
- 10.- PRIMEROS AUXILIOS _____
- 11.- ARMAMENTO Y TIRO _____
- 12.- INFORMES Y REPORTES _____
- 13.- EL CURSO EN GENERAL _____

Con lo que al calificar la presente pregunta, se obtuvo la siguiente tabulación de respuestas

TABLA DE RESULTADOS PARA EL TIEMPO DE LOS TEMAS

TEMA	CANDIDATOS																			TOTAL DE		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	R	M	P
1	R	R	M	M	R	R	R	M	M	R	R	R	R	M	R	R	M	M	R	12	7	0
2	R	R	M	M	R	R	M	M	M	R	M	R	R	M	R	M	M	M	R	9	10	0
3	M	R	M	M	R	R	M	M	M	R	M	R	R	M	M	M	M	M	R	7	12	0
4	R	R	R	M	R	R	R	R	M	R	R	R	R	M	R	M	R	R	R	15	4	0
5	M	P	R	M	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	P	M	R	R	R	14	3	2
6	M	R	R	M	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	M	R	M	R	15	4	0
7	M	R	R	M	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	M	R	16	3	0
8	R	P	P	P	R	R	R	R	R	R	P	R	P	R	R	P	P	P	R	11	0	8
9	R	R	P	M	R	R	R	R	R	R	P	R	P	R	R	R	R	R	R	15	1	3
10	R	P	P	P	R	R	R	P	R	P	P	R	P	R	R	P	P	P	R	9	0	10
11	R	P	P	P	P	R	P	P	P	P	P	P	P	R	R	P	P	P	R	4	0	15
12	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	19	0	0
13	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	19	0	0

Partiendo de los resultados obtenidos en la últimas 3 columnas (TOTAL DE : R,M Y P) y tomando en consideración que el 60 % (11 CANDIDATOS) del total de encuestados es la cuota mínima para considerar que un tema ocupa correctamente el tiempo que le ha sido asignado, tenemos los siguientes resultados.

- 1.- los temas marcados con los números 2 y 3, según la opinión de casi el 55 % de la muestra, están ocupando mas tiempo del necesario, por lo que deberán ser revisados a fin de reasignar su espacio cronológico, y de esta manera, contribuir a la mejoría del curso en general.
- 2.- El tema de primeros auxilios, de acuerdo a cerca del 55 % de encuestados, debe ser revisado, ya que actualmente necesita de mas tiempo para ser aprendido en su totalidad por los aspirantes, además, por tratarse de los mas importantes temas, se puede constituir en un desmotivador entre los candidatos .
- 3.- De acuerdo al 79 % de los cuestionados, a la sesión de armamento y tiro se le debe dedicar mayor cantidad de tiempo en su aspecto práctico, ya que con el espacio que actualmente se le dedica, los candidatos no se sienten lo suficientemente entrenados en el manejo de armas de fuego.
- 4.- Excepto los temas ya mencionados en los incisos anteriores, el curso es impartido en el tiempo necesario para su aprendizaje, según la opinión externada por cerca del 60 % de la muestra.

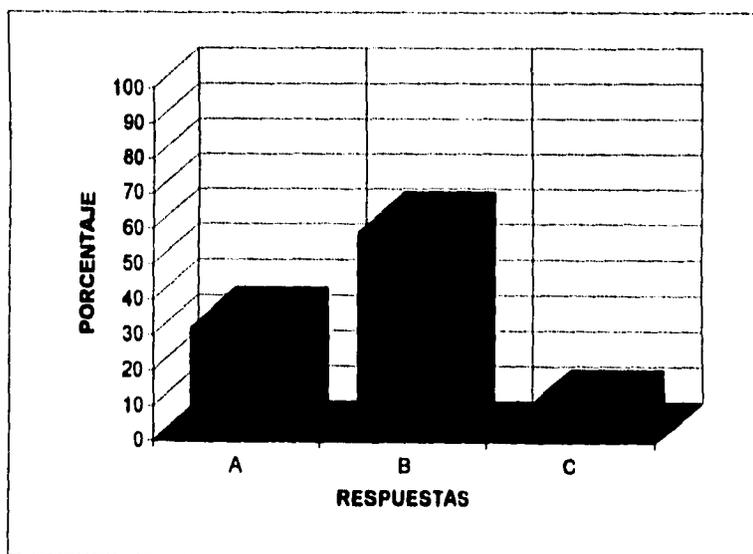
PREGUNTA 3

¿ CÓMO CONSIDERA LA PROFESIÓN DE GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA ?

- A) ALTAMENTE PELIGROSA
- B) MEDIANAMENTE PELIGROSA
- C) POCO PELIGROSA

Al tabular las respuestas obtenidas de la muestra, se obtiene el siguiente cuadro y su gráfica :

CUADRO DE RESULTADOS		
OPCIONES	CANTIDAD DE RESPUESTAS OBTENIDAS EN LA MUESTRA	EQUIVALENCIAS EN PORCENTAJES
A	6	32%
B	11	59%
C	2	9%
TOTAL	19	100%



Por lo tanto, lo anteriormente expuesto nos arroja los resultados siguientes :

- 1.- El 32 % de los encuestados considera de alto riesgo la profesión de guardia de seguridad privada, por lo cual, la probabilidad de que ingresen al servicio es muy poca.
- 2.- el 59 % de los candidatos cuestionados tienen grandes posibilidades de desempeñarse como guardias, por lo que, de no ingresar al servicio, el riesgo que esta profesión conlleva no será el principal motivo de tal decisión, aunque sí influirá.
- 3.- Entre el 9 % de los aspirantes, el riesgo de la profesión es considerado mínimo, por lo que en este sentido, se puede afirmar como un hecho su incorporación a la profesión de guardia.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

PREGUNTA 4

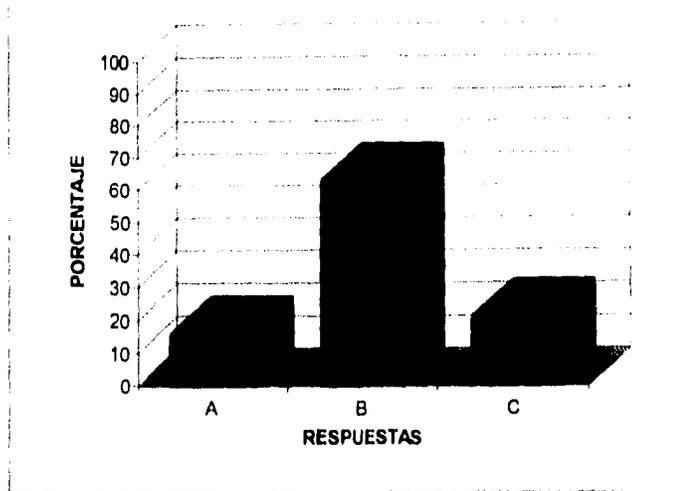
¿ QUE EXPECTATIVAS TIENE USTED COMO GUARDIA DE SEGURIDAD EN ESTA EMPRESA (señale con una " x ") ?

- 1.- ACTUALIZAR Y PERFECCIONAR CONOCIMIENTOS EN SEGURIDAD _____
- 2.- HACER CARRERA EN LA EMPRESA _____
- 3.- SER INSTRUCTOR DE SEGURIDAD _____
- 4.- SER JEFE DE GRUPO _____
- 5.- OTRO _____
- 6.- NO SABE _____

A manera de presentación de los resultados obtenidos, se muestra el siguiente cuadro:

CUADRO DE RESULTADOS						
NUMERO DE CANDIDATO	OPCIONES ELEGIDAS					
	1	2	3	4	5	6
1		X				
2		X	X	X		
3		X				
4		X				
5	X	X				
6		X				
7		X				
8		X				
9	X				X	
10	X	X				
11		X				
12		X				
13	X	X				
14	X				X	
15	X					X
16	X	X				
17		X				
18		X		X		
19		X	X	X		

Con lo que se obtiene la gráfica siguiente :



donde

A= Se van a otra empresa

B= se quedan en la empresa que los capacitó

C= Se encuentran indecisos

De lo cual se infiere que :

- 1.- En el 16 % de los encuestados, las posibilidades son muy altas en cuanto a que abandonen la empresa que los capacitó para irse hacia otra organización, ya sea de seguridad o de cualquier otro giro que requiera personal de seguridad
- 2.- El 63 % del espacio muestra tiene grandes posibilidades de firmar contrato con la empresa que los capacitó, desde el punto de vista de que dicha entidad cubre sus expectativas profesionales.
- 3.- En el caso del 21 % de los cuestionados, éstos se encuentran indecisos en torno a su ingreso o no a la empresa, por lo que se deduce que las posibilidades de que opten por incorporarse a dicha organización son moderadas, además cabe señalar que en caso que decidan ingresar, si no experimentan pronto ascensos, optarán por abandonar la empresa.

PREGUNTA 5

DENTRO DE SU FORMACIÓN COMO GUARDIA DE SEGURIDAD, MARQUE EN ORDEN DE SU PREFERENCIA EL PUESTO QUE LE GUSTARÍA DESEMPEÑAR :

- GUARDIA INTRAMUROS _____
- GUARDIA EXTRAMUROS _____
- GUARDAESPALDAS _____
- CUSTODIA Y TRANSPORTE DE VALORES _____
- GUARDIA BLANCA _____
- OTRO (EXPLICAR) _____

En cuanto a la calificación de esta pregunta, y de acuerdo a los parámetros previamente establecidos, a continuación se muestran los resultados de la encuesta a esta pregunta :

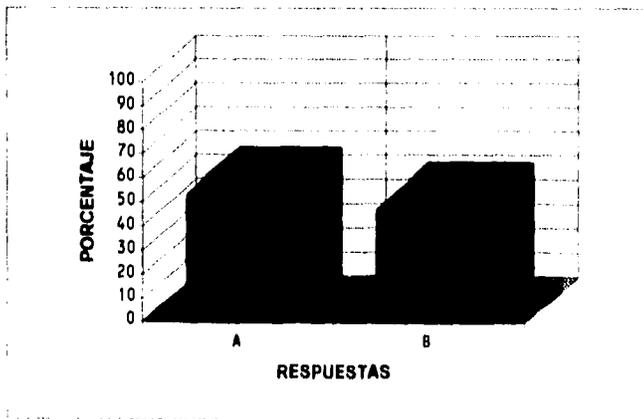
TOTAL DE CANDIDATOS	RESPUESTA A	RESPUESTA B
19	10 (53 %)	9 (47 %)

donde

A= Candidatos que marcaron las respuestas "Guardia Intramuros" y "Guardia Extramuros" dentro de las primeras 3 opciones elegidas.

B= Candidatos que no marcaron las respuestas " Guardia Intramuros " y " Guardia Extramuros " dentro de las primeras 3 opciones elegidas.

Lo cual se gráfica de la siguiente forma :



Por lo que se obtienen los siguientes resultados :

- 1.- El 53 % de los candidatos tiene muy altas posibilidades de que acepte ponerse al servicio de la empresa que los capacitó.
- 2.- El 47 % de los encuestados tienen grandes posibilidades de irse a otra empresa diferente a la que los capacitó, debido a que se interesan por puestos distintos a los que ésta última les ofrece (Guardias Intramuros y Extramuros).

PREGUNTA 6

MARQUE CON UNA " X " EL SUELDO QUE LE PARECE MAS ADECUADO PARA UN GUARDIA DE SEGURIDAD.

- A) N\$ 250 A N\$ 375 QUINCENALES
- B) N\$ 375 A N\$ 500 ""
- C) N\$ 500 A N\$ 625 ""
- D) N\$ 625 A N\$ 750 ""
- E) N\$ 750 A N\$ 875 ""
- F) N\$ 875 A N\$ 1,000 ""
- G) MAS DE N\$ 1,000 ""

Tomando como referencia los sueldos ofrecidos por las distintas empresas, se obtienen los siguientes resultados :

No. DE EMPRESA	SUELDO QUINCENAL OFRECIDO	A	B	C
1	N\$ 600	0	2	4
2	N\$ 600	0	1	6
3	N\$ 675	2	1	3
TOTAL	//	2	4	13

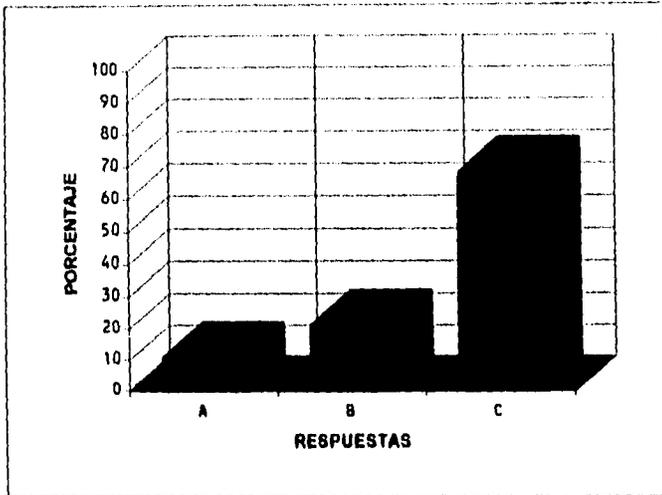
donde

A= Marcaron un sueldo inferior al que ofrece la empresa

B= Marcaron un sueldo igual al que ofrece la empresa

C= Marcaron un sueldo superior al que ofrece la empresa

Con lo cual se hace la gráfica siguiente :



Por lo tanto, se obtienen los resultados siguientes :

- 1.- El 32 % (A + B) de los encuestados opina que la empresa que los capacitó cubre sus expectativas económicas, por lo que la posibilidad de que ingresen a ella es alta.
- 2.- Del 68 % (C) de los encuestados, la empresa que los capacitó no cubre totalmente sus expectativas económicas, por lo que la posibilidad de que no ingresen, o permanezcan poco tiempo en ella, es muy alta.

PREGUNTA 7

¿ COMO CALIFICARÍA USTED EL NIVEL DE LA CAPACITACIÓN QUE HA RECIBIDO EN ESTA EMPRESA PARA EJERCER COMO GUARDIA DE SEGURIDAD Y ENFRENTAR SITUACIONES DE PELIGRO (MARQUE CON UNA "X") ?

CAPACITACIÓN DE ALTO NIVEL _____
CAPACITACIÓN DE NIVEL MEDIO _____
CAPACITACIÓN DE BAJO NIVEL _____
NO LO SABE _____

Con lo que se obtuvo el siguiente esquema:

NUMERO DE ENCUESTADOS	ALTO NIVEL	NIVEL MEDIO	NIVEL BAJO	NO LO SABE
19 (100 %)	4 (21 %)	5 (79 %)	0	0

Por lo tanto, el resultado es el siguiente:

- 1.- En el 21 % del espacio muestral, es casi seguro que ingresen a la empresa, y en caso de no hacerlo, la causa será ajena a la capacitación que ha recibido, ya que ellos la consideran de alto nivel.
- 2.- Las posibilidades de que ingresen a la empresa que los capacitó en el 79 % de los entrevistados, son relativamente bajas, siendo el nivel de la capacitación un factor decisivo en dichas posibilidades de no ingreso.

PREGUNTA 8

¿QUÉ TEMAS CONSIDERA USTED, SE DEBERÍAN INCLUIR EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN A FIN DE MEJORARLO (puede marcar mas de uno)

ARTES MARCIALES _____
DEFENSA PERSONAL _____
SESIONES DE TIRO AL AIRE LIBRE _____
PRACTICAS CON OTRO TIPO DE ARMA _____
OTROS CÓDIGOS Y CLAVES DE COMUNICACIÓN _____
OTROS _____

CUADRO DE RESULTADOS

Opción	Cantidad de votos
Artes marciales	19
Defensa personal	16
Sesiones de tiro al aire libre	18
Prácticas con otro tipo de arma	14
Otros códigos y claves de comunicación	10
Otros	2

Del anterior cuadro de resultados, se tiene que, los candidatos consideran que a fin de efficientar el curso de capacitación y adiestramiento, es necesario introducir más temas al mismo; dichos temas, de acuerdo a la opinión de los candidatos, pueden ser los siguientes (en orden de importancia) :

- 1.- Artes marciales.
- 2.- Sesiones de tiro al aire libre.
- 3.- Defensa personal.
- 4.- Prácticas con otro tipo de arma (destacando el tolete).
- 5.- Otros códigos y claves de comunicación.

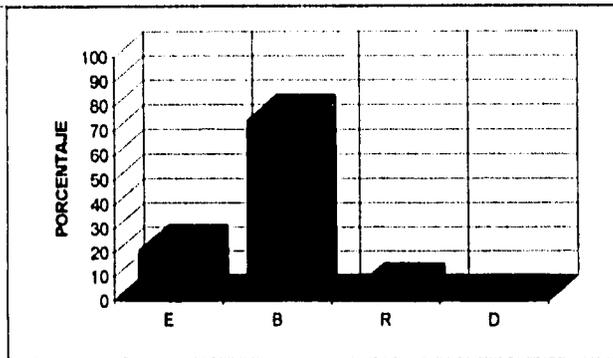
Cabe señalar que, de introducirse dichos temas al curso, los candidatos estarán más motivados, con lo que se contribuiría a disminuir los índices de deserción.

PREGUNTA 9

EN GENERAL, ¿CÓMO CONSIDERA EL CURSO DE CAPACITACIÓN Y QUE SUGIERE PARA MEJORARLO?

- EXCELENTE _____
- BUENO _____
- REGULAR _____
- DEFICIENTE _____

SUGERENCIAS:



- E= Excelente.
- B= Bueno.
- R= Regular.
- D= Deficiente.

Por lo tanto , se puede resumir lo siguiente :

1.- El 95 % (E + B) de los encuestados, considera el curso en general como aceptable, aunque hay que hacer mención de que el 74 % de los cuestionados, al considerar el curso como "bueno", de pie a una tendencia moderada en las posibilidades de ingreso a la empresa y en su caso, de poca permanencia en la misma.

2.- Entre el 5 % de los candidatos, se da como un hecho que el candidato no ingresará a la empresa, y en caso de hacerlo, será motivado por causas ajenas a la capacitación.

En cuanto a las sugerencias, alrededor del 74 % de los cuestionados, externaron interés por aprender el manejo de armas distintas a las de fuego, así cómo practicar más con éstas últimas.

6.2 RESULTADOS Y TABULACIÓN OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA.

PREGUNTA 1

¿ CUÉNTA LA EMPRESA CON PROGRAMAS A MEDIANO Y LARGO PLAZO QUE PROPORCIONEN UNA ADECUADA...?

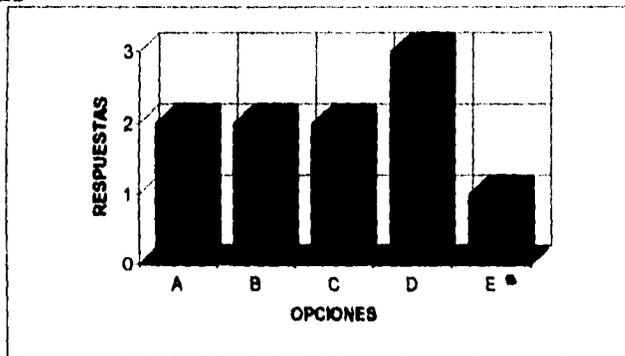
A) CAPACITACIÓN

B) ATENCION MÉDICA

C) VACACIONES

D) SEGUROS DE VIDA Y GASTOS MÉDICOS

E) PENSIONES



3= La prestación sobrepasa lo que marcan las leyes.

2= La prestación cumple en estricto apego lo que marcan las leyes.

1= La prestación no cubre con lo mínimo que señalan las leyes.

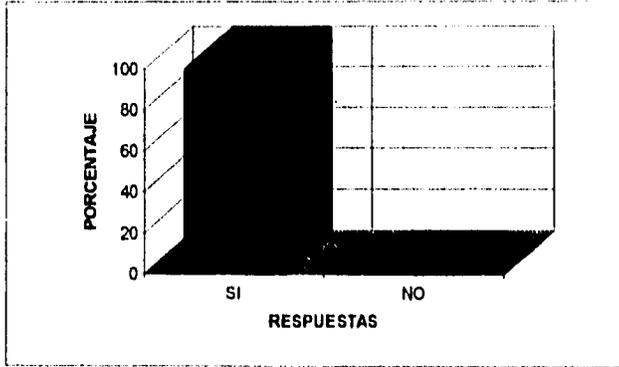
*Dado que son empresas de reciente creación, aun no cuentan con gente pensionada, ni por jubilación ni por cesantía.

Resultado :

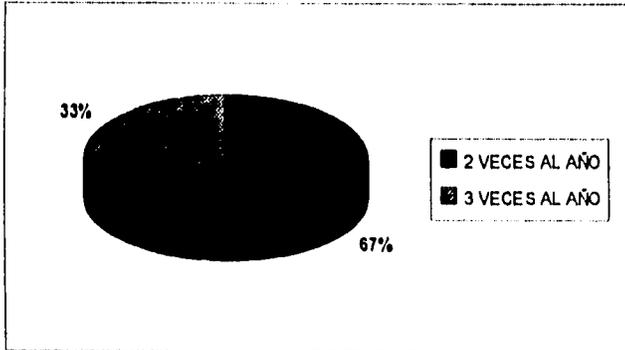
En general, las empresas analizadas si cuentan con adecuados programas a mediano y largo plazo en cuanto a prestaciones, por lo cual, no es un factor determinante en cuanto a la deserción de candidatos.

PREGUNTA 2

¿ EXISTE UNA REVISIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO A FIN DE QUE ÉSTE SE ACTUALICE Y PERFECCIONE ?.



Periodicidad.



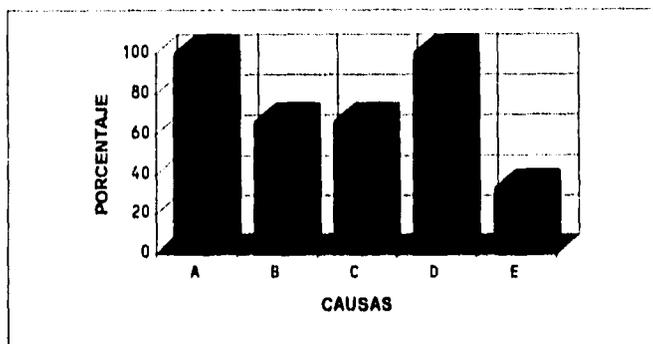
Resultado.

Si existe una revisión al programa de capacitación y adiestramiento por lo que éste no presenta para los entrevistados, un motivo por el que los candidatos abandonen a la empresa.

PREGUNTA 3

¿ CUALES CONSIDERA LAS CAUSAS MAS IMPORTANTES POR LAS QUE EXISTAN ALTOS INDICES DE DESERCIÓN ENTRE LOS CANDIDATOS ?.

GRÁFICA DE RESPUESTA :



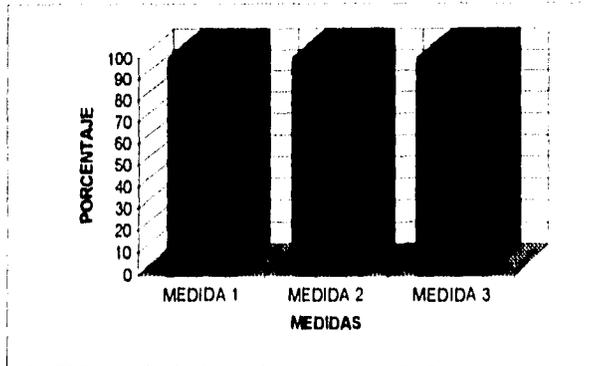
- A) No les gusta rolar turnos.
- B) Consideran alto el riesgo de la profesión.
- C) No les gusta la seguridad como profesión.
- D) Buscan otro empleo, ya sea de otro tipo, o en otras empresas del ramo
- E) Otros (Reprueban o no les convence el curso, tienen problemas con sus compañeros, etc.).

Resultado.

Desde el punto de vista de quienes están al frente del área de Recursos humanos, los candidatos a guardias, deciden no ingresar al servicio, principalmente por que no les gusta rolar turnos o porque encuentran otro trabajo.

PREGUNTA 4

¿ QUÉ MEDIDAS SE ESTÁN TOMANDO PARA EVITAR QUE LOS GUARDIAS SE RETIREN DE LA EMPRESA.?



Medida 1.- Evitar rolar turnos.

Medida 2.- Mejorar los cursos de capacitación en su parte práctica.

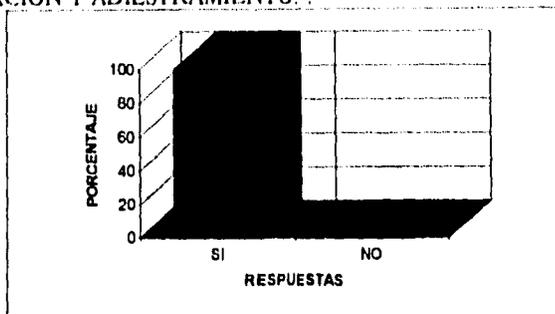
Medida 3.- Mejorar los canales de comunicación entre los guardias y los niveles ejecutivos de las empresas

Resultado.

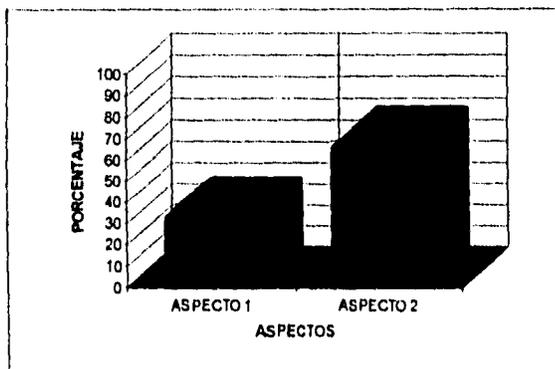
En general, los entrevistados coinciden en que las 3 medidas anteriormente citadas, son las adecuadas para evitar que los candidatos se retiren de la(s) empresa (s).

PREGUNTA 5

¿ SE ESTÁ TRABAJANDO ACTUALMENTE PARA MEJORAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO. ?



¿ EN QUÉ ASPECTOS ?



Aspecto 1.- Hacerlo más práctico.

Aspecto 2.- Cualquier otro aspecto que no sea hacerlo más práctico (No especificaron cuáles).

Resultado .

Las empresas estudiadas están trabajando actualmente en mejorar sus programas de capacitación y adiestramiento; dichas mejoras, consisten en una revisión a diversos aspectos del programa, destacándose entre ellos, el buscar alternativas que hagan más práctico dicho programa.

7. CONCLUSIONES

7. CONCLUSIONES.

Hipotesis 1

Respecto a la hipótesis numero 1; que dice :

"La capacitación y adiestramiento que han recibido los candidatos no es eficiente , y por lo tanto el candidato no se siente capaz de trabajar como guardia de seguridad", se concluye, de acuerdo a la información obtenida , tanto en la encuesta como en la entrevista que :

El curso de capacitación y adiestramiento , no es lo suficientemente eficiente para que los candidatos a guardias de seguridad privada se sientan capaces de desempeñarse como tales, siendo éste un importante motivo por el que los candidatos decidan no ingresar al servicio con la empresa que los ha capacitado .

Hipotesis 2

En torno a esta hipótesis , la cual plantea que :

" Los candidatos están dispuestos a ejercer como guardias de seguridad , pero consideran que la remuneración ofrecida por la empresa no es la adecuada ", se llegó a la siguiente conclusión :

La mayoría de los candidatos a guardias de seguridad privada , optan por ingresar a la empresa que los ha capacitado , debido a que en gran numero de casos, su necesidad económica lo motiva , pero están dispuestos a abandonar la empresa en cuanto encuentren un empleo mejor remunerado , ya que en las empresas en estudio , los salarios no cubren con las expectativas económicas de los candidatos .

Hipotesis 3

Esta hipótesis nos dice que :

" Los candidatos capacitados , consideran altamente peligrosa la profesión de guardia de seguridad, por lo que optan por buscar otro empleo menos peligroso . "

y tiene por conclusión lo siguiente :

Los candidatos capacitados no consideran de alto riesgo la profesión de guardia de seguridad, por lo cual, esta hipótesis es desechada como causante de que los candidatos decidan no ejercer dicha profesión .

Sin embargo, es importante señalar, que en la mayoría de los casos, y de acuerdo a la opinión de quienes están al frente del área de Recursos Humanos en estas empresas, cuando un candidato argumenta como de alto riesgo la profesión a ejercer, es debido a la influencia de su círculo familiar, y no por opinión propia.

Hipotesis 4

La presente hipótesis, que a la letra dice :

" Durante la capacitación, o al término de la misma, los candidatos reciben ofertas de empleo para laborar como guardias de seguridad en empresas ajenas a la que imparte la capacitación (Flujo horizontal de candidatos) ", aporta las siguientes conclusiones :

- Un alto porcentaje de candidatos , una vez capacitados , optan por no ingresar a la empresa que los capacitó , debido a :

A) Que empresas ajenas a las que dan la capacitación y adiestramiento , ofrecen empleo a los candidatos, durante o al final de la capacitación . Dicho empleo , aún cuando es como personal de seguridad, no necesariamente es en empresas dedicadas a este giro , ya que en muchas ocasiones se trata de salones para fiestas , restaurantes , tiendas comerciales , etc.

B) Que en algunas ocasiones , los candidatos se capacitan únicamente para comprobar que estén relacionados con el ámbito de la seguridad , lo cual es un requisito curricular para ingresar a otras empresas o dependencias , donde las expectativas tanto económicas como de desarrollo profesional son superiores a las que ofrece la empresa que los capacitó .

8. RECOMENDACIONES

8. RECOMENDACIONES

Por lo expuesto en el capítulo anterior , y tomando siempre como referencia los datos arrojados por la encuesta y la entrevista , se recomiendan las siguientes alternativas de solución al problema que implica en las empresas de seguridad privada del D.F., el hecho de que los candidatos que terminan su curso de capacitación y adiestramiento , decidan no incorporarse a la empresa que les ha impartido dicho curso .

A) Elevar el nivel de la eficiencia de los cursos de capacitación y adiestramiento , principalmente en lo que respecta a aspectos de adiestramiento , dentro de los cuales destacan :

Prácticas de tiro

Dentro de las prácticas de tiro , es conveniente ampliar el número de sesiones por lo menos al doble de tiempo del que actualmente se imparte .

Diversificación y ampliación del armamento

En este sentido , se hace necesario que durante la capacitación se incluya el manejo de armas diferentes a las de fuego, destacándose, el uso de armas de contusión (tolete y bastón), ésto se debe a que en muchas ocasiones -principalmente los guardias intramuros- el personal de seguridad no porta armas de fuego , lo cual obedece a las políticas e imagen de la empresa-cliente que ha contratado el servicio .

Artes marciales y defensa personal

Se hace pertinente la enseñanza de artes marciales y defensa personal a los candidatos a guardias de seguridad a nivel introductorio , ya que en un gran numero de ocasiones las empresas-clientes, censuran el uso y portación de cualquier tipo de armas dentro de sus instalaciones.

B) Crear instrumentos que contribuyan a la estimulación y motivación de los guardias , durante su desempeño , los cuales deberán hacerse del conocimiento de los candidatos a fin de que sirvan como incentivos para que dichos candidatos se sientan atraídos por la empresa que los ha capacitado, tales como:

- Organización de actividades deportivas y recreativas .
- Entrega de estímulos por puntualidad y acciones destacadas dentro del servicio.

C) Ampliación del servicio.

En las empresas de seguridad privada , el servicio que ofrecen pueden ampliarlo , es decir, proporcionar servicios de capacitación y adiestramiento a equipos de seguridad de otras empresas. De esta manera, además de evitar la fuga de candidatos hacia otras empresas obtendrían una utilidad económica, sin detrimento de sus propios recursos.

Dicho lo anterior, se debe señalar que las recomendaciones citadas implican una erogación de recursos financieros, humanos, materiales y de tiempo, pero que a mediano y largo plazo se reflejarían en la disminución del número de candidatos que no ingresan a la empresa una vez que han recibido su capacitación.

9. BREVIARIO DE CONCEPTOS TÉCNICOS

9. BREVIARIO DE CONCEPTOS TÉCNICOS

A continuación se presenta una lista de conceptos técnicos utilizados en el desarrollo del presente trabajo , su significado y la página en que aparecen por vez primera en el trabajo.

Cabe señalar que dichos conceptos son presentados bajo su concepción enfocada al ámbito de la seguridad privada en el Distrito Federal , por lo que el significado de las palabras puede variar con respecto a la acepción que comúnmente tiene dicho concepto.

ACTIVO (EN) . Denominación que describe la situación legal y económica en que se encuentra un guardia de seguridad mientras esta supeditado a una relación laboral (Pág . 8) .

ADiestRAMIENTO (DE GUARDIAS) . Conjunto de actividades encaminadas a enseñar a los candidatos el manejo de armas y herramientas propias de la profesión del guardia de seguridad privada (Pág10) .

CAPACITACIÓN (DE GUARDIAS) . Conjunto de actividades encaminadas a preparar a los candidatos para ocupar el puesto de guardia de seguridad privada . En el caso de la seguridad, la capacitación va referida a los aspectos no prácticos del curso , por ejemplo : Manual de Consignas y Códigos de Ética (Pág . 2) .

C.C.T.V. Sistema particular de transmisión a distancia, por corrientes eléctricas u ondas hertzianas, de la imagen de un objeto animado (Pág . 39).

CONSIGNA . Denominación que reciben las políticas y prioridades que deben observar y cumplir los guardias de seguridad (Pág . 31) .

CUSTODIA. Acción y efecto de salvaguardar la integridad física de un particular (Pág . 2) .

F.A.T.S. Siglas del Sistema de Entrenamiento para Armas de fuego, y que describe un programa interactivo de computación (Pág . 48) .

GUARDA. Acción y efecto de vigilar los intereses de un particular, a nombre de un mandato o institución (Pág . 2) .

GUARDAESPALDAS. Llamado también "Guarura" o "Escolta", es la denominación que recibe quien proporciona un servicio personalizada de protección a personas (Pág . 14) .

GUARDIA BLANCA. Personal de seguridad que lleva a cabo sus labores haciéndose pasar por civil, a fin de pasar inadvertido (Pág . 14) .

GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA . Denominación y cargo que recibe la persona que presta sus servicios de protección, guarda y custodia a particulares que pagan por dichos servicios con dinero que no pertenece al erario público (Pág . 6).

PERSONAL OPERATIVO . Abarca únicamente el puesto de guardia de seguridad privada , ya sea intramuros, extramuros, guardaespaldas, guardia blanca, y demás puestos que proporcionan directamente el servicio de protección , guarda y custodia a personas y sus bienes (Pág .11).

PROTECCIÓN . Tomar a cargo la defensa de una persona o de una propiedad (Pág . 1).

RECLUTAMIENTO (DE GUARDIAS) . Etapa del proceso de recursos humanos que consiste en allegarse de candidatos para cubrir las vacantes existentes de guardia de seguridad privada (Pág12)

SEGURIDAD . Acción y efecto de otorgar confianza y tranquilidad a los individuos, procedente de la idea de que no hay peligro que temer (Pág . 1).

SEGURIDAD EXTRAMUROS . Acción y efecto de proporcionar el servicio de protección, guarda y custodia en el exterior de un inmueble (Pág . 14).

SEGURIDAD INTRAMUROS . Acción y efecto de proporcionar el servicio de protección , guarda y custodia en el interior de un inmueble (Pág . 5).

SELECCIÓN (DE GUARDIAS) . Elegir a los candidatos que reúnan los requisitos exigidos por las empresas de seguridad privada , para ocupar el puesto de guardia (Pág . 12).

SERVICIO . Dícese de la acción y efecto de proporcionar seguridad , protección , guarda y custodia a las personas y sus bienes que pagan por é llo (Pág . 3).

10. BIBLIOGRAFIA

10. BIBLIOGRAFÍA

1. HEITERT D. Robert. Security Officers Training Manual. American National Security Services. Regents / Prentice Hall. New Jersey, U.S.A 1994
2. SIKULA F. Andrew. Administración de Recursos Humanos. Editorial Limusa. México 1982.
3. ASHENIUST, Paul H. La Policía y la Sociedad. Editorial Limusa -Wiley S.A. México 1964.
4. JORDÁN Montañés, Manuel. Guía Práctica del Policía Municipal. Instituto de Estudios de Administración Local. Madrid, España 1979.
5. WINFIELD Wilson, Orlando. Administración de la Policía. Editorial Limusa-Wiley, S.A. México D.F. 1978.
6. WEIRES, Ronald M. Investigación de Mercados. Prentice Hall-Hispanoamericana S.A. México 1986.