

TABLA DE CONTENIDOS

PREFACIO

COLABORADORES

Capítulo 1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	23
1.1 Descripción General.....	23
1.2 Estrategia Organizacional.....	26
1.2.1 Desarrollando la Estrategia.....	27
1.2.2 Comunicando la Estrategia.....	27
1.3 Principios de Gestión de Negocios.....	28
1.3.1 Administración/Gestión de Recursos Humanos.....	29
1.3.2 Gestión del Conocimiento.....	35
1.3.3 Estructura Corporativa.....	36
1.4 Conclusión.....	37
Capítulo 2. GESTIÓN FINANCIERA	39
2.1 Estrategia Financiera.....	40
2.2 Estados Financieros.....	42
2.2.1 Estado de Resultados.....	42
2.2.2 Balance General.....	45
2.2.3 Estado de Flujo de Caja.....	48
2.3 Análisis Financiero.....	50
2.3.1 Ratios de Rentabilidad.....	51
2.3.2 Ratios de Riesgo.....	55
2.4 Limitaciones del Análisis del Estado Financiero.....	56
2.5 Presupuestos.....	57
2.5.1 Retorno de la Inversión.....	59
2.5.2 Elaborando un Presupuesto.....	61
2.6 Implementando la Estrategia y los Controles Financieros...	62

Capítulo 3. ESTÁNDARES DE SEGURIDAD.....	65
3.1 Introducción a los Estándares.....	65
3.1.1 Características de los Estándares.....	66
3.1.2 Beneficios de los Estándares.....	67
3.1.3 Problemas de Desarrollo de Estándares.....	70
3.2 Desarrollo de Estándares Internacionales: Ejemplos de ISO.....	72
3.2.1 Características de los Estándares ISO.....	73
3.2.2 Proceso de Desarrollo de Normas ISO.....	74
3.3 Desarrollo de Estándares Internacionales: Ejemplo de EE.UU.....	76
3.3.1 Características de los Estándares ANSI.....	76
3.3.2 Proceso de Desarrollo de Estándares ANSI.....	77
3.4 Estándares de Sistemas de Gestión.....	78
3.4.1 Características de las Normas de Sistemas de Gestión.....	79
3.4.2 Ventajas de los Estándares de Sistemas de Gestión.....	82
3.4.3 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.....	84
3.4.4 Estándares de Sistemas de Gestión Conocidos.....	86
3.5 Iniciativa de Estándares Globales de ASIS.....	87
3.5.1 Proceso.....	87
3.5.2 Estado del Producto.....	89
3.5.3 Estándares de Resiliencia Organizacional.....	100
Capítulo 4. INTRODUCCIÓN A LA PROTECCIÓN DE ACTIVOS.....	109
4.1 Bases para la Protección de Activos de la Empresa.....	110
4.1.1 Definición de Protección de Activos.....	110
4.1.2 En Relación a la Seguridad y Otras Disciplinas.....	113
4.1.3 Perspectivas Históricas.....	113
4.2 Práctica Actual de la Protección de Activos.....	119
4.2.1 Principios Subyacentes.....	120
4.2.2 Protección de Activos en Diversos Entornos.....	121
4.3 Fuerzas que Determinan la Protección de Activos.....	128
4.3.1 Tecnología y Tacto.....	128
4.3.2 La Globalización en los Negocios.....	132
4.3.3 Estándares y Reglamentación.....	133
4.3.4 Convergencia de las Soluciones de Seguridad.....	137

4.3.5	Seguridad Nacional y el Entorno de la Seguridad Internacional.....	137
4.4	Gestión de la Protección de Activos.....	138
4.4.1	Conceptos de Gestión Organizacional.....	139
4.4.2	Aplicaciones de Gestión en la Protección de Activos.....	142
4.4.3	Organización de la Seguridad Dentro de la Empresa.....	144
4.5	Problemas de Comportamiento en Protección de Activos..	146
4.5.1	Teorías de la Ciencia del Comportamiento en la Gestión.....	147
4.5.2	Aplicaciones de los Estudios del Comportamiento en la Protección de Activos.....	149
 Capítulo 5. RENTABILIDAD Y REPORTE DE PÉRDIDAS...		175
5.1	Comprensión del Problema.....	175
5.2	Lo que Significa Rentabilidad.....	176
5.3	Elementos de la Rentabilidad.....	177
5.3.1	Retorno de la Inversión.....	178
5.3.2	Métricas de Seguridad.....	181
5.4	Fomentar la Rentabilidad.....	183
5.4.1	Proceso Presupuestario.....	183
5.4.2	Reducción de Costos.....	184
5.4.3	Evitar Costos.....	185
5.5	Recopilación de Datos.....	188
5.6	Análisis de Datos y Visualización.....	191
5.6.1	Reclamos Evitados.....	192
5.6.2	Pruebas de Pérdidas.....	192
5.6.3	Activos Físicos Recuperados.....	193
5.6.4	Reclamaciones No Aseguradas o Causas de Acción.....	193
5.6.5	Otras Acciones.....	194
5.7	Reporte Sistemático de Incidentes.....	195
5.7.1	Creación de una Base de Datos de Incidentes.....	197
5.7.2	Funciones de un Reporte de Incidentes.....	199
5.7.3	Beneficios del Reporte de Incidentes.....	199
5.7.4	Política de Presentación de Reportes de Incidentes.....	200
5.7.5	Base de Datos de Incidentes.....	201
5.7.6	Informe de Gestión de la Base de Datos.....	202
5.8	Modelo Predictivo de la Organización de Seguridad.....	204

5.9	Planificación de Protección Sin una Base de Datos de Incidentes.....	205
5.9.1	Control Experimental del Modelo.....	207
5.9.2	Modificaciones de una Base de Datos En Crecimiento.....	207

Capítulo 6. PREVENCIÓN DE ROBO Y FRAUDE EN EL LUGAR DE TRABAJO.....215

6.1	Comprensión del Problema.....	215
6.1.1	Retorno de la Inversión.....	220
6.1.2	Motivación para Cometer Robo y Fraude.....	220
6.2	Robo de los Empleados.....	221
6.2.1	Prevalencia del Robo de Empleados y Fraude.....	223
6.2.2	Presión Económica Externa y Oportunidad.....	223
6.2.3	Nexo entre Juventud y Robo.....	224
6.2.4	Insatisfacción Laboral y Efectos del Control Social.....	224
6.2.5	Resumen y Recomendaciones del Estudio.....	226
6.3	Fraude y Delitos Relacionados.....	227
6.3.1	Elementos Comunes del Fraude.....	228
6.3.2	Ley Sarbanes-Oxley.....	232
6.4	Alcance del Problema.....	232
6.4.1	Establecimiento de un Programa de Prevención Modelo.....	233
6.5	Los Peligros de Robos y Fraudes No Detectados.....	239

Capítulo 7. VIGILANCIA PRIVADA EN ENTORNOS PÚBLICOS..... 265

7.1	Introducción.....	265
7.1.1	Perspectivas Históricas.....	267
7.1.2	Perspectivas Conceptuales.....	270
7.1.3	Alianza Pública/Privada y Estadísticas.....	274
7.2	Circunstancias Actuales.....	279
7.2.1	Asuntos Económicos y Operacionales.....	279
7.2.2	Mantenimiento del Orden.....	285
7.2.3	Crimen (Miedo al Crimen) y Terrorismo.....	290
7.3	Principios de la Vigilancia Privada.....	291
7.3.1	Función Policial y Diferencias Funcionales.....	293
7.4	Entornos de la Vigilancia Privada.....	297

7.4.1	Entorno Privado: Complemento.....	298
7.4.2	Entorno Público: Reemplazo.....	299
7.4.3	Entorno Público: Complemento.....	299
7.5	El Futuro de la Vigilancia Privada.....	316
7.5.1	Nuevo Modelo Policial.....	316
7.5.2	Componentes Estructurales/Operacionales.....	317
7.5.3	Estándares Legales/Autorización.....	319

Capítulo 8. CONSULTORES COMO UN RECURSO DE PROTECCIÓN.....335

8.1	El Valor de los Consultores.....	335
8.2	Tipos de Consultores de Seguridad.....	337
8.2.1	Consultores en Gestión de Seguridad.....	337
8.2.2	Consultores en Seguridad Técnica.....	338
8.2.3	Consultores de Seguridad Forense.....	340
8.2.4	Comité Asesor de Seguridad.....	341
8.3	Cómo Utilizar a un Consultor.....	342
8.4	Cómo Encontrar un Consultor de Seguridad.....	343
8.5	Selección de un Consultor de Seguridad.....	344
8.6	Honorarios y Gastos de la Consultoría.....	347
8.7	Trabajando con Consultores.....	352
8.7.1	Coordinación del Proyecto.....	353
8.7.2	Orientación Organizacional.....	353
8.7.3	Niveles de Apoyo.....	354
8.7.4	Alcance del Trabajo.....	356
8.7.5	Planes de Trabajo.....	357
8.7.6	Informe de Avance del Proyecto.....	357
8.7.7	Informe Final.....	358
8.8	El Futuro de la Consultoría.....	360

Capítulo 9. PROTECCIÓN EJECUTIVA EN EL ENTORNO EMPRESARIAL.....389

9.1	Historia de la Protección Ejecutiva.....	390
9.2	Investigación Sobre la Protección Ejecutiva.....	392
9.3	Fundamentos Básicos de la Protección Ejecutiva.....	394

9.4	Implicancias Financieras de la Protección Ejecutiva.....	394
9.5	Filosofía de Protección.....	396
9.6	Evaluación de Riesgos de EP.....	400
9.7	El Poder de la Información.....	404
9.8	Oficina y Hogar.....	405
9.9	La Avanzada.....	406
9.10	Trabajando con el Director.....	413
9.11	Recursos de Protección.....	416
9.12	Futuro de la Protección Ejecutiva.....	417
Capítulo 10. CONCIENCIA DE SEGURIDAD.....		423
10.1	Niveles de Conciencia.....	424
10.1.1	Dirección Ejecutiva.....	424
10.1.2	Gerencia Intermedia.....	424
10.1.3	Supervisión de Primera Línea.....	425
10.1.4	Empleados.....	425
10.1.5	No Empleados.....	426
10.2	Propósitos de la Conciencia De Seguridad.....	426
10.3	Desarrollo y Entrega de un Programa de Conciencia de Seguridad.....	430
10.3.1	Técnicas, Materiales y Recursos.....	431
10.3.2	Obstáculos a un Programa de Sensibilización Eficiente.....	433
10.3.3	Medición del Programa.....	435
10.4	Involucrar a los Empleados para Evitar Pérdidas.....	436
10.4.1	Contactos de Seguridad Positivos.....	437
10.4.2	Políticas y Procedimientos.....	437
Capítulo 11. ABUSO DE SUSTANCIAS EN EL TRABAJO: PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN.....		443
11.1	Perspectiva Histórica.....	445
11.1.1	Un Cambio de Estado de Ánimo.....	446
11.1.2	Controles Legales.....	446
11.1.3	Guerra Contra las Drogas.....	447
11.2	Costo Humano del Abuso de Sustancias.....	448

11.3	Rol del Empleador.....	449
11.4	¿Por qué en el Lugar de Trabajo?.....	450
11.4.1	Racionalización.....	450
11.4.2	Oportunidad.....	450
11.5	Trayecto del Abuso de Sustancias en el Lugar de Trabajo.....	452
11.6	Abuso de Drogas.....	455
11.6.1	Ley de Sustancias Controladas.....	455
11.6.2	Depresivos.....	456
11.6.3	Narcóticos.....	458
11.6.4	Estimulantes.....	460
11.6.5	Alucinógenos.....	464
11.6.6	Marihuana.....	466
11.6.7	Análogos o Drogas de Diseño.....	468
11.6.8	Medicamentos de Venta con Receta.....	468
11.7	Adicción y Dependencia Química.....	470
11.7.1	Adicción.....	470
11.7.2	Dependencia Química.....	472
11.7.3	Adictos Funcionales.....	473
11.7.4	Negación.....	473
11.7.5	Permisividad.....	475
11.7.6	Codependencia.....	476
11.8	Rol de Supervisores y Gerentes.....	478
11.8.1	Política para un Lugar de Trabajo Libre de Drogas.....	478
11.8.2	Investigación y Documentación.....	480
11.8.3	Línea Directa para Empleados.....	481
11.8.4	Intervención.....	483
11.8.5	Cuando la Intervención Falla.....	486
11.8.6	Programas de Apoyo al Empleado.....	487
11.8.7	Modificación del Comportamiento Mediante Modelos de Conducta.....	488
11.8.8	Reintegración de un Empleado Recuperado.....	489
11.8.9	Educación del Empleado y Capacitación del Supervisor.....	489
11.9	Prueba de Drogas.....	490
11.9.1	Métodos.....	491
11.9.2	Precisión.....	492
11.9.3	Estrategia.....	493
11.9.4	Incentivos para el Empleador.....	499
11.9.5	Responsabilidad Legal.....	501

Capítulo 12. ENFRENTAR LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO A TRAVÉS DE LA EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO DE VIOLENCIA	523
12.1 Introducción.....	523
12.2 Marco Conceptual.....	527
12.3 Áreas Centrales.....	528
12.4 Responsabilidad y Consideraciones Legales.....	530
12.5 Dinámica de Comportamiento de la Violencia en el Trabajo.....	532
12.6 Equipo de Gestión de Incidentes y Recursos.....	535
12.7 Proceso de Evaluación de Riesgos de Violencia.....	537
12.7.1 Notificación.....	537
12.7.2 Evaluación.....	537
12.7.3 Intervención y Resolución Situacional que no sea de Emergencia.....	543
12.7.4 Vigilancia.....	544
12.7.5 Revisión e Informe.....	546
12.8 Futuro de la Violencia en el Lugar de Trabajo.....	546
ÍNDICE	559

TABLA DE FIGURAS

2-1	Estado de Resultados.....	44
2-2	Balance General.....	48
2-3	Hoja Flujo de Caja.....	50
2-4	Márgenes.....	52
2-5	Retornos.....	53
2-6	Ratios de Riesgos.....	56
3-1	Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.....	86
3-2	Proceso de Desarrollo de Normas.....	89
3-3	Diagrama de Flujo de un Sistema de Gestión de Resiliencia Organizacional.....	106
4-1	Ejemplos de Activos de la Organización por tipo.....	112
4-2	Modelo de Frecuencia de Cambio de Paradigma.....	119
4-3	Consideraciones de Seguridad Escolar.....	125
4-4	Organismos de Normalización Seleccionados.....	135
4-5	Selección de Sitios Web Certificaciones de Seguridad.....	136
4-6	Tres Dimensiones Gerenciales.....	139
4-7	Clientes de Protección de Activos.....	141
4-8	Jerarquía de Necesidades de Maslow.....	147
5-1	Fórmula de Retorno de la Inversión (ROI).....	179
5-2	Problemas Detectables por las Patrullas de Seguridad.....	186
5-3	Principales Métodos Utilizados en Investigación en las Ciencias Sociales.....	190
6-1	Impacto Financiero del Robo o Fraude.....	218
6-2	Objetivos y Métodos Comunes de Robo y Fraude.....	235
6-3	Modelo Integral de Prevención del Robo y Fraude, Investigación y Programa de Prueba.....	235
7-1	Prestación.....	271
7-2	Funciones de la Policía Privada y Pública.....	295
7-3	Modelo de Vigilancia y Seguridad Pública.....	318
7-4	Continuum de la Autoridad Gubernamental.....	319
7-5	Continuum Funcionalidad/Criticidad	321

12-1	Lesiones Ocupacionales Fatales por Evento o Exposición en U.S. 1994-2009.....	526
12-2	Una Curva Teórica de la Escalada de Comportamiento de la Violencia Basada en la Emoción.....	534