

TABLA DE CONTENIDOS

PREFACIO

COLABORADORES

Capítulo 1. ENTENDIENDO LAS OPERACIONES DEL OFICIAL DE SEGURIDAD.....	19
1.1 Utilización del Oficial de Seguridad.....	20
1.2 Relaciones Públicas	21
1.3 Número de Oficiales Requeridos	22
1.4 Funciones Básicas.....	23
1.4.1 Control de Acceso	23
1.4.2 Patrulla.....	24
1.4.3 Escolta	25
1.4.4 Inspección.....	26
1.4.5 Vigilancia	26
1.4.6 Respuesta a Emergencias	26
1.4.7 Tratando con Personas Perturbadas.....	27
1.4.8 Asignaciones Especiales.....	28
1.5 Competencias del Oficial.....	29
1.5.1 Lineamientos para la Selección, Capacitación y Concesión de Licencias del Oficial de Seguridad Privada	29
1.5.2 Lineamiento para la Selección y Capacitación del Oficial de Seguridad Privada.....	32
1.5.3 Consejo de Estándares Generales de Canadá Can/Cgsb-133.1-99.....	33
1.5.4 Atributos Personales	33
1.6 Capacitación.....	37
1.7 Armas	37
1.7.1 Consideraciones de las Políticas.....	39
1.8 Uniformes y Equipos	40
1.9 Estructura Organizacional.....	41
1.9.1 Modelo Vertical.....	42
1.9.2 Modelo Trébol	43

1.9.3	Modelo De Red	43
1.10	Oficiales Propios versus Tercerizados.....	44
1.11	Preocupaciones Legales.....	45
1.11.1	El Oficial de Seguridad como Oficial de Paz.....	45
1.11.2	Seguros	45
Capítulo 2. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA FUERZA DE OFICIALES DE SEGURIDAD.....		47
2.1	Requerimientos de Personal.....	47
2.1.1	Ubicación o Combinación de Actividades	48
2.1.2	Es Necesario un Ser Humano	48
2.1.3	Capacitación y Competencia	49
2.2	Salarios.....	50
2.3	Programación (Sistema de Turnos).....	51
2.3.1	Horas en el Puesto	51
2.3.2	Programación del Puesto	52
2.3.3	Programación del Oficial de Seguridad.....	52
2.3.4	Turnos Rotativos	56
2.3.5	Descansos	56
2.3.6	Programación Computarizada o Automática	57
2.3.7	Necesidades del Lugar de Trabajo	57
2.3.8	Base de Datos del Personal	58
2.3.9	Horarios	58
2.3.10	Fuerza Propia	58
2.3.11	Fuerza Contratada/Tercerizada	59
2.3.12	Maximizando el Horario Regular,.....	60
2.4	Órdenes Generales	61
2.5	Órdenes del Puesto.....	63
2.6	Supervisión	65
2.6.1	Evaluaciones.....	67
2.7	Reportes de los Oficiales de Seguridad	68
2.7.1	Registro de Seguridad	69
2.7.2	Registro de Base de Datos.....	69
2.7.3	Formato de Registro Manual	70
2.8	Uso de la Gestión de Reportes y Registros	72
2.8.1	Captura de Datos y Análisis de Tendencias	72
2.8.2	Falta de uso de los Informes y Registros.....	73

Capítulo 3. MEJORA DEL DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DEL OFICIAL DE SEGURIDAD.....	75
3.1 Desempeño Vigilante.....	76
3.2 Estudios de Condiciones Similares	78
3.2.1 Teorías Conductuales	81
3.3 Análisis de Los Rasgos de Personalidad.....	84
3.4 Ambiente Laboral	85
3.4.1 Ambiente Mecánico	85
3.4.2 Ambiente Físico	88
3.5 Ambiente Humano	93
3.5.1 Modelo de Personalidad de los Cinco Grandes.....	95
3.6 Comunicación Personal, Capacitación y Supervisión	96
3.6.1 Cambios en el Ambiente de Trabajo	99
3.6.2 Interacción con otros Empleados	99
3.6.3 Mejorando las Capacidades de Observación.....	99
3.6.4 Pruebas y Post-Prueba	100
3.6.5 Análisis del Desempeño Laboral.....	100
3.6.6 Conducta Indebida Grave.....	101
3.6.7 Sanciones y Recompensas Mal Dirigidas	102
3.6.8 Compensación de los Efectos de Simplificar Tareas	102

Capítulo 4. CAPACITACIÓN DEL OFICIAL DE SEGURIDAD.....	105
4.1 Historia de la Capacitación del Oficial de Seguridad	106
4.1.1 Programas de Aprendizaje.....	106
4.2 Conceptos Clave de Capacitación.....	108
4.2.1 Aprendizaje	109
4.2.2 Retención y Transferencia.....	111
4.2.3 Socialización	111
4.2.4 Educación, Capacitación y Desarrollo	112
4.3 Beneficios de la Capacitación.....	114
4.3.1 Mejor Desempeño Laboral.....	115
4.3.2 Facilidad de Supervisión	115
4.3.3 Revisión del Procedimiento.....	115
4.3.4 Motivación del Personal.....	116
4.3.5 Reducción de la Rotación.....	116
4.3.6 Protección Legal.....	117
4.4 Identificación de las Necesidades de Capacitación	118

4.5	Evaluación y Diseño del Programa de Capacitación	119
4.5.1	Objetivos de Comportamiento.....	121
4.5.2	Diseño de la Instrucción	121
4.5.3	Evaluación de la Capacitación	122
4.6	Metodología de Capacitación	124
4.6.1	Charlas.....	124
4.6.2	Estudio de Casos	125
4.6.3	Ayudas de Trabajo.....	125
4.6.4	Aprendizaje a Distancia.....	126
4.6.5	Capacitación en el Trabajo	126
4.6.6	Tutoría	127
4.7	El Proceso de Capacitación.....	128
4.8	Obstáculos para la Entrega de Capacitación	129
4.8.1	Limitaciones Presupuestarias	129
4.8.2	Programación.....	130
4.8.3	Falta de Experiencia en Gestión de Capacitación	133
4.8.4	Estereotipos	134
4.8.5	Ego.....	135
4.9	Estrategias de Capacitación	135
4.9.1	Capacitación Fuera de Horario de Trabajo.....	136
4.9.2	Reembolso de la Matrícula.....	137
4.9.3	Programas de Reconocimiento	137
4.9.4	Capacitación Integrada	138
4.9.5	Colaboraciones de Video.....	139
4.9.6	Venta de Servicios de Seguridad.....	139
4.9.7	Capacitación en Supervisión	140
4.9.8	Pasantías	140
4.9.9	Esfuerzos de Capacitación Formal e Informal	141
4.9.10	Estudios Gubernamentales y Privados	142
4.9.11	Lineamientos y Estándares de Capacitación	144
4.10	Roles de los Oficiales de Seguridad	152
4.10.1	Representante de la Gerencia	153
4.10.2	Oficial de Inteligencia	153
4.10.3	Oficial de Aplicación/Cumplimiento	154
4.10.4	Consultor Legal	155
4.10.5	Especialista en Seguridad Física o en Prevención del Crimen.....	156
4.11	Tendencias Futuras en Capacitación	157
4.11.1	Roles Cambiantes.....	157
4.11.2	Supervisión del Gobierno.....	158
4.11.3	Autorregulación	159
4.11.4	Impartir Capacitación.....	161

Capítulo 5. SELECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE	
CONTRATOS DE SERVICIOS DE SEGURIDAD...	165
5.1 Responsabilidades del Cliente	166
5.1.1 Convocatoria a Propuestas	167
5.1.2 Alcance del Trabajo.....	171
5.1.3 Órdenes Generales y Especiales	171
5.1.4 Lista de Licitantes	172
5.2 Responsabilidades de la Empresa	173
5.2.1 Acuerdo de Operación.....	173
5.2.2 Conferencia de Licitantes	175
5.3 Evaluación de las Ofertas.....	176
5.3.1 Criterios	176
5.3.2 Análisis de Muestra	178
5.3.3 Precios de Incentivo	183
5.4 Adjudicación del Contrato	184
5.4.1 Consideraciones Legales	185
5.5 Administración del Acuerdo de Operación.....	185

TABLA DE FIGURAS

1-1	Criterios cubiertos en <i>ASIS Private Security Officer Selection and Training Guideline</i>	32
2-1	Horario de Flujo de Actividad del Puesto	51
2-2	Estimación Preliminar de Horas por Puesto	52
2-3	Horario Completo de Horas por Puesto del Oficial de Seguridad	53
2-4	Programa de Turnos de la Fuerza de Oficiales de Seguridad Propia	55
2-5	Resumen del Programa de Días Libres del Oficial de Seguridad	56
3-1	Lista de Verificación para Analizar Fallas de Desempeño: Dormir en el Puesto	86
3-2	Análisis de las Demandas Físicas para el Trabajo de Oficial de Seguridad	91
3-3	Tres Principios Básicos de Comunicación	96
3-4	Instrucción de Trabajo y Recordación del Aprendiz	97
3-5	Rutina de Prueba y Post-Prueba	100
5-1	Medidas de la Idoneidad de la Empresa de Seguridad Contratada	178
5-2	Horario normal y tarifas de facturación en la escala de Salarios del Servicio de Seguridad a Contrato	179
5-3	Tarifas de Horas Extra, Capacitación y Servicio Suplementario a Corto Plazo de Servicios de Seguridad a Contrato	180
5-4	Costo anual del equipo del servicio de seguridad (basado en costo total/16.000 horas)	181
5-5	Costos de los beneficios adicionales del servicio de seguridad contratado	182
5-6	Análisis de las Ofertas de Servicios de Seguridad	182
5-7	Tarifas Base Ajustadas del Servicio de Seguridad (16.000+horas)	183