

# TABLA DE CONTENIDOS

## PREFACIO

## COLABORADORES

<b>Capítulo 1. ENTENDIENDO LAS OPERACIONES DEL OFICIAL DE SEGURIDAD.....</b>	<b>19</b>
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
<b>Capítulo 2. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA FUERZA DE OFICIALES DE SEGURIDAD.....</b>		<b>47</b>
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

<b>Capítulo 3. MEJORA DEL DESEMPEÑO EN EL TRABAJO</b>	
<b>DEL OFICIAL DE SEGURIDAD.....</b>	<b>75</b>
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

<b>Capítulo 4. CAPACITACIÓN DEL OFICIAL DE</b>	
<b>SEGURIDAD.....</b>	<b>105</b>
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