

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas



**Diseño de un plan de capacitación para agentes de seguridad privada.**

(Tesis de Licenciatura)

Javier Pedro Leonel Yax Morales

Guatemala, Mayo 2016

**Diseño de un plan de capacitación para agentes de seguridad privada.**

(Tesis de Licenciatura)

Javier Pedro Leonel Yax Morales

Lic. Federico Robles (**Revisor**)

Lic. Elio Nuñez Aguilar (**Asesor**)

Guatemala, Mayo 2016

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

**Rector**

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

**Vicerrectora Académica**

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Vicerrector Administrativo**

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

**Secretario General**

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Decano**

M.A. Ronaldo Antonio Giron Diaz

**Vice Decano**

M.Sc. Ana Rosa Arroyo de Ochoa

**Coordinadora**

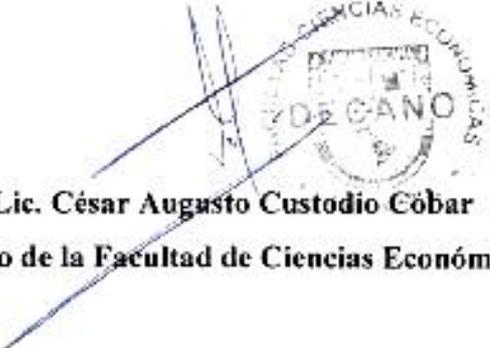


**UPANA**  
Universidad Panamericana  
*Sabiduría con fe, trabajo, disciplina y solidaridad*

**REF.:C.C.E.E.0008-2016-ACA-**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 03 DE MARZO DEL 2016**

**De acuerdo al dictamen rendido por licenciado Federico Robles, tutor y M.Sc. Elio Núñez Aguilar, revisor de la Tesis, titulada: "DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA". Presentada por el estudiante Javier Pedro Leonel Yax Morales. SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.**

  
**Lic. César Augusto Custodio Cobar**  
**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.**

Guatemala, 29 de Agosto del 2015

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida -PED- con el tema "Diseño de un Plan de Capacitación para agentes de seguridad privada", presentado por la estudiante: Javier Pedro Leonel Yax Morales , previo a optar al grado Académico de "**Licenciado en Administración de Empresas**" cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 89/ 100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



Lic. Federico Robles de la Roca  
Tutor

Guatemala, 06 de diciembre del 2015

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

Estimados señores:

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida (PED) con el tema "Diseño de un plan de capacitación para agentes de seguridad privada", presentado por el estudiante Javier Pedro Leonel Yax Morales , previo a optar al grado académico de "Licenciado en Administración de Empresas" cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,

M.Sc. Elio Núñez Aguilar  
Revisor  
Colegiado activo 10729

## Tabla de Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
1. Marco conceptual	1
<b>Capítulo 2</b>	5
2. Marco teórico	5
<b>Capítulo 3</b>	11
3. Marco metodológico	11
3.3 Instrumentos	11
<b>Capítulo 4</b>	12
Presentación de resultados	13
<b>Capítulo 5</b>	24
5.1 Propuesta	24
<b>Conclusiones</b>	38
<b>Recomendaciones</b>	39
<b>Referencias bibliográficas</b>	40
<b>Anexos</b>	41

## Lista de Ilustraciones

Ilustración 1	14
Ilustración 2	14
Ilustración 3	15
Ilustración 4	15
Ilustración 5	16
Ilustración 6	16
Ilustración 7	17
Ilustración 8	17
Ilustración 9	18
Ilustración 10	18
Ilustración 11	19

## **Resumen**

En la actualidad Guatemala cuenta con una gran variedad de empresas de seguridad privada que prestan sus servicios a toda empresa u organización que los quiera prescindir. Sin embargo muchas de estas empresas de seguridad al prestar sus servicios se enfrentan a una gran variedad de problemas, las cuales se deben a un mal servicio por parte de los colaboradores que van en representación de ellos, la mala atención hacia los empleados o bien un proveedor que quiere llegar hacia la empresa, haciendo que esto perjudique la imagen corporativa de la empresa que los está contratando como en la que laboran. Es por ello que se ha visto la necesidad de efectuar una correcta capacitación hacia los empleados de seguridad privada, para no seguir afectando la imagen corporativa de las empresas que prestan estos servicios.

El presente proyecto de tesis nos indica que en Guatemala, existen varias empresas de seguridad privada, en donde los agentes de seguridad son la semilla para el triunfo de estos, tanto personas individuales llámese trabajadores y organizaciones laborales o sea empresas pretenden la productividad eficiencia y desempeño laboral en conjunto, por medio de la comunicación, liderazgo, motivación, trabajo en equipo, cultura organizacional, entre otros factores. En la actualidad la globalización exige mayor rentabilidad, competitividad, eficiencia, etc. A las empresas por lo que estas se ven obligadas a exigir un mejor perfil del recurso humano, para poder alcanzar una mejor productividad laboral.

Se cree que en varias organizaciones descuidan los factores fundamentales como lo son la motivación, comunicación, clima laboral, remuneraciones económicas, capacitación, entre otras. Siendo estas determinantes en la improductividad del colaborador dentro de la organización.

Por medio de la investigación que se llevara a cabo se pretende realizar un Diseño de un Plan de Capacitación para los agentes de seguridad privada, proponiendo para dicho proyectó, la mejora de sus actividades en los puestos de trabajo de los agentes de seguridad privada y de esta manera obtener resultados positivos, tanto para la organización, como también para los colaboradores.

## **Introducción**

Uno de los fines que persigue toda organización es: la competitividad, rentabilidad y expansión, en un mundo tan globalizado y cambiante como el actual, para poder satisfacer las exigencias de los consumidores y enfrentar a la competencia. Para ello es necesario contar con un factor determinante y muy importante como lo es el recurso humano.

Guatemala actualmente cuenta con aproximadamente 147 empresas de seguridad privada registradas, en donde se hace uso del recurso humano un elemento fundamental para el funcionamiento de las mismas, ya que estos aportan de sus actividades para prestar de un buen servicio a la empresa que este requiriendo de sus servicios.

Estas empresas de seguridad son las encargadas de seleccionar, contratar, capacitar, emplear y retener al personal dentro de la institución o bien seleccionarlos a través de una empresa de reclutamiento externa a ellos, sin embargo para posteriormente trasladarlos a una empresa que requiera de ellos.

Es importante mencionar que estas empresas de seguridad privada para poder prestar sus funciones de outsourcing, debe considerar aspectos muy importantes como lo son: la correcta gestión ética de su personal, comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, capacitación y cultura organizacional. Aplicando estos aspectos importantes se evitara de muchos problemas con el recurso humano y las empresas que requieren de sus servicios.

Desde que se estableció en Guatemala, la primera empresa privada de seguridad en 1962, autorizada por el Ministerio de Gobernación, la actividad de prestar los servicios de protección de vidas y bienes en el país encontró las condiciones perfectas para su desarrollo, a tal punto que en la actualidad las compañías dedicadas a este servicio superan por 14,000 elementos a la policía Nacional Civil (PNC).

El nacimiento de la seguridad privada en el país, está ligada a la necesidad de las personas individuales o jurídicas de dar protección a sus bienes y a la incapacidad de las instituciones del Estado de Guatemala de no poder controlar la violencia, robos, secuestros, extorciones, crimen organizado y también la necesidad de la de población en general de salvaguardar su vida y esto ha dado la creación de las empresas de seguridad autorizadas y no autorizadas para competir en el mercado guatemalteco.

La confianza que la población ha depositado en la Policía Nacional Civil (PNC) es mínima ya que no es suficiente ni eficaz, por esa razón es que prefieren contratar los servicios privados de la llamada seguridad privada. Sin embargo, los 36,000 guardias privados corresponden solo a las 147 empresas registradas por la Policía Nacional Civil (PNC), el número real es mucho mayor, advierten autoridades.

Dichas empresas que operan de esta manera actúan así ya que las ganancias monetarias que conlleva este negocio, son un incentivo para que proliferen estas, asimismo más de la mitad actúan al margen de la ley, la entidad encargada de velar por la regularización de dichas empresas es la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada (DIGESSP), cuyo objetivo, según sus organizadores, es que todas las empresas de seguridad privada, operen en el marco de lo legal.

Es por ello que la seguridad privada se ha convertido en un negocio altamente rentable, pero al mismo tiempo, en una actividad sobre la cual las autoridades no han tenido la capacidad de tener un control que garantice su legalidad y funcionamiento.

Se estima que se tiene un PNC, por cada 700 habitantes, mientras que los agentes privados han multiplicado su número respecto a los de la PNC, es decir, que existen muchos menos elementos para la seguridad pública que para aquellos que puedan costearse la seguridad privada. Aun cuando el estándar internacional es de uno por cada 350 habitantes, según las estimaciones de ASIES, la relación sería de un agente privado por cada 165 habitantes.

Además, muchos de los aspirantes a la PNC que no aprueban el examen de admisión por cuestiones de carácter, condición física, estudios o antecedentes, fácilmente pueden encontrar trabajo en una de estas agencias de seguridad privada, incursionando así a prestar sus servicios a estas empresas que requieren del personal para posteriormente trasladarlos a una empresa privada y brindar su apoyo.

Las empresas privadas actualmente que están incursionadas en Guatemala, ofrecen entre sus servicios la protección de los negocios, monitoreo constante, estudio de rutas, así como sistemas de grabación para salvaguardar sus bienes, entre otros. Sin embargo muchas de estas empresas carecen de una definición de programas de formación y capacitación de agentes, entrenamiento en el tema de armas, tanto para el personal operativo y administrativo, así como imponer a los prestadores de estos servicios sanciones adecuadas que corresponden para una labor adecuada.

Según la ley 52-2010, Ley de Empresas de Seguridad Privada, en Guatemala, en su artículo 52, establece que los prestadores de servicios de seguridad privada *deben capacitar a los contratados* en escuelas o academias autorizadas y supervisadas por la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada.

Según la información obtenida muchas de las empresas de seguridad privada cuentan con sus propias academias, y en otros casos algunas de estas contratan estos servicios, asimismo esta ley tiene como objetivo fundamental regular los servicios que presten las personas individuales o jurídicas en el área de seguridad, protección, transporte de valores, vigilancia, tecnología y consultoría en seguridad e investigación en el ámbito privado, así como los mecanismos que estos realicen para cumplir sus fines, según el artículo primero del precepto legal que fue publicado en el Diario de Centro América el 22 de diciembre del año 2010.

Es por ello que el auge que estas empresas de seguridad privada están obteniendo en el país, es muy importante para las necesidades de las empresas que requieren de sus servicios, contar con el personal capacitado en el tema para así brindar un buen servicio y expandirse en este ámbito de servicios.

Es por ello que se dará seguimiento a este proyecto de tesis a enfocar una propuesta adecuada para mantener la capacitación adecuada del personal de seguridad de las empresas de seguridad privada.

# Capítulo 1

## Marco Conceptual

### 1.1 Antecedentes de la empresa

En 1997, se inició conformado bajo el nombre de Desarrollo de Planes e Ideas Empresariales, S.A., su objetivo principal en ese entonces era la venta de artículos médicos y la venta de sistema de alarma a nivel comercial e industrial para lo que se formó una sucursal con el nombre de Inversiones Medica Electrónicas, posteriormente las solicitudes de alarmas se fueron incrementando, por lo que se decidió eliminar la venta de materiales médico quirúrgico, más adelante debido a la demanda que estaban presentando la adquisición de estos equipos se decidió la atención a la parte electrónica y de guardias, por lo que se creó entonces la empresa Titan Electronics Security Systems S.A.

Iniciaron operaciones en ese entonces en la 6ª. avenida y 4ª. calle de la zona 01, frente al Edificio Tikal, posteriormente por el espacio, se trasladaron a la 1era calle 9-21 zona 01, al inicio se empezaron las operaciones con 4 personas (secretaria, 02 vendedores y el Gerente General).

El traslado se debió a que la zona 02 (actual ubicación) cuenta con una cuadra para personal de 24 hrs. y 48 hrs., vivienda para los empleados sin costo.

Es así como se fue desarrollando en el mercado de seguridad y alarmas TitanElectronics Security Systems S.A., el cual ha ido poco a poco tomando posicionamiento en el mercado y cubrir las necesidades y requisitos de los consumidores.

## Misión

Vivir diariamente una filosofía de servicio al cliente, absolutamente conscientes de que esta es nuestra razón de existir, garantizando con nuestra experiencia la calidad y desarrollando técnica y profesionalmente a nuestro personal para alcanzar la excelencia y con ésta satisfacción total de nuestros clientes, brindando protección y tecnología de vanguardia.

## Visión

Alcanzar cada día el mejor posicionamiento como la empresa líder en Guatemala de seguridad residencial, comercial e industrial, a través de una respuesta inmediata y eficiente a las necesidades específicas de nuestros clientes y una atención personalizada.

## FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>*Capacidad por parte de la empresa, para realizar la capacitación de su personal operativo.</li><li>*Experiencia y conocimiento en el trayecto de la empresa.</li><li>*Se cuenta con el personal capacitado e idóneo para impartir la capacitación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*Rotación de personal, en los puestos de trabajo.</li><li>*un área grande y adecuada para capacitar a grupos grandes.</li><li>*Falta de tiempo.</li><li>*Carencia de recursos humano capacitado en áreas de legislación, protocolo, armamento, tiro.</li></ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>*Asesoría por parte de entidades Gubernamentales.</li><li>*Disponibilidad y entusiasmo por parte de los propietarios.</li><li>*Asesoría por parte de estudiante de la Universidad Panamericana.</li><li>*Inculcar al personal lo importante que es aprobar las pruebas del Ministerio de Gobernación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>*Que la competencia afecte en los procesos.</li><li>*Que el personal, no tenga la voluntad de capacitarse y conocer más.</li><li>*Que se dispongan nuevas normativas o cambios en la ley actual.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia, agosto 2015

## 1.2 Planteamiento del problema

La globalización actualmente exige una mayor competitividad, rentabilidad, etc., a las empresas, por lo que estas se ven obligadas a exigir a su recurso humano con más apoyo y colaboración hacia ellas, para obtener así una mejor imagen corporativa hacia las organizaciones que requieren de sus servicios, aunque a pesar de estas exigencias se descuidan factores muy importantes como lo son: la correcta gestión del personal, motivación, comunicación, clima laboral, capacitación, entre otros.

Por lo que es indispensable realizar y mantener una capacitación adecuada del personal de las empresas que prestan servicios de seguridad

## 1.3 Pregunta de Investigación

Con base a lo expuesto en los antecedentes y la justificación se formuló la presente interrogante como problema de investigación: ¿Cuál es el diseño adecuado para un plan de capacitación, que se debe de realizar en las empresas de seguridad privada hacia sus agentes?

## 1.4 Justificación del problema

Las empresas de seguridad privada, sin duda alguna han llegado a ser parte fundamental para que se lleven a cabo las actividades comerciales para una organización determinada, en conjunto su materia orgánica, en especial los agentes de seguridad privada, son el elemento esencial con que cuenta una empresa, sin estos no sería posible llevar a cabo las operaciones y por consecuencia no tendría la razón de ser la compañía, ya que estos resguardan por el bienestar de los bienes de la compañía y el resguardo del personal de los que contratan su servicios. Por esta razón es importante realizar un diseño de un plan de capacitación y así salvaguardar la imagen corporativa de esta. El presente trabajo de tesis servirá de guía para implementar las mejoras necesarias en los servicios que prestan estos agentes con respecto a las necesidades de las empresas para resguardar sus bienes, sus instalaciones y proteger a su personal que requieren de ellos y con el objeto de llevar una correcta gestión administrativa de estos y de esta manera mejorar la calidad en el servicio.

## 1.5 Objetivos de Investigación

### 1.5.1 Objetivo General

Proponer una adecuada capacitación e inducción en temas de seguridad básica en relación a los servicios de seguridad que prestan las empresas de seguridad privada en Guatemala.

### 1.5.2 Objetivos Específicos

- a) Proporcionar los medios idóneos para que los agentes de seguridad privada, ostenten de manera adecuada las pruebas realizadas por el Ministerio de Gobernación.
- b) Desarrollar planes para los agentes de seguridad y así poder establecer cuáles son los factores que más les afectan para desarrollar sus actividades laborales.
- c) Aportar un diseño de capacitación sobre el rol de seguridad y así sirva de consulta a los agentes y los colaboradores de la empresa.

### 1.6 Alcances y límites de la investigación

El presente trabajo de tesis se basará específicamente en la empresa de seguridad privada de la ciudad de Guatemala.

Los límites, son los obstáculos para la recopilación de información para la realización de esta investigación, podrían mencionarse las siguientes: falta de bibliografía con respecto al tema seleccionado. Confidencialidad de la información por parte de las organizaciones que esta presta para la realización de tal tesis. Falta de tiempo por parte de los empleados en las organizaciones donde se realizarían a los entrevistados. Tiempo limitado por diversas actividades que se realizan.

- **Ámbito geográfico**

La investigación se realizó en la ciudad de Guatemala.

- **Ámbito institucional**

Se tomó en cuenta a las empresas que prestan los servicios de seguridad privada en la ciudad de Guatemala.

## Capítulo 2

Marco Teórico.

### 2.1 Plan de capacitación

Un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa.

El plan de capacitación es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. La capacitación en la empresa debe brindarse en la medida necesaria haciendo énfasis en los aspectos específicos y necesarios para que el empleado pueda desempeñarse eficazmente en su puesto.

### 2.2 Interpretación concepto plan de capacitación

El plan de capacitación conlleva al mejoramiento continuo de las actividades laborales. Esto con el objeto de implementar formas óptimas de trabajo. En este sentido, el plan va dirigido al perfeccionamiento técnico y teórico del empleado y el trabajador; para que el desempeño sea más eficiente en funciones de los objetivos de la empresa. Se busca producir resultados laborales de calidad, de excelencia en el servicio; por otra parte, proveer y solucionar problemas potenciales dentro de la organización.

A través del plan de capacitación, el nivel del empleado se adecua a los conocimientos, habilidades y actitudes que son requeridos para un puesto de trabajo.

### 2.3 Descripción de un proceso de elaboración de plan de capacitación

El plan de capacitación se emprende de dos modos. El interno y el externo. El primero se realiza dentro del mismo grupo de trabajo, se conoce también como capacitación inmanente. El segundo, un agente externo a la empresa brinda los conocimientos que se requieren, ésta se denomina capacitación inducida. Ambos métodos son efectivos y se utilizan según las circunstancias lo requieran.

El plan de capacitación está constituido por cinco pasos, a que continuación mencionamos:

- a) Detección y análisis de las necesidades. Identifica fortalezas y debilidades en el ámbito laboral, es decir, las necesidades de conocimiento y desempeño.

- b) Diseño del plan de capacitación: Se elabora el contenido del plan, folletos, libros, actividades...
- c) Validación del plan de capacitación: Se eliminan los defectos del plan haciendo una presentación a un grupo pequeño de empleados.
- d) Ejecución del plan de capacitación: Se dicta el plan de capacitación a los trabajadores.
- e) Evaluación del plan de capacitación: Se determinan los resultados del plan, los pro y los contra del mismo.

### 2.3.1 Proceso de elaboración de un plan de capacitación

Para la elaboración de un plan de capacitación se consideran, por lo menos, tres aspectos:

1. Distribución personalizada de los recursos: Se enfoca en lograr que la mayor cantidad de empleados participen en el plan de capacitación. Es necesario fijar el presupuesto disponible para asignar la capacitación.
2. Distribución centrada en la capacitación específica: Está destinada a resolver las debilidades de la organización. Por ello, las acciones se orientan a temas que pueden estar alejados de los intereses de los empleados.

## 2.4 La seguridad

### 2.4.1 Nociones generales.

La seguridad ha sido y es una de las bases fundamentales para el desarrollo de las sociedades, por ser un derecho inalienable e irrenunciable de la persona humana contemplada en todas las Constituciones de los países democráticos del mundo.

Conceptualmente la Seguridad es la organización de componentes físicos, lógicos y psicológicos, acondicionados en forma física y espiritual para mantener la paz y la salud mental.

Técnicamente la Seguridad es el conjunto de medidas y acciones que se adoptan para brindar confianza y tranquilidad, y proteger un ente contra determinados riesgos a que está expuesto.

La palabra seguridad deriva del latín "SEGURITIS" que significa protección, tranquilidad, confianza, previsión, por consiguiente: seguridad se definiría como un estado de confianza y tranquilidad de una persona o grupo humano basado en el convencimiento que no existe ningún peligro o riesgo a que temer, después de haber adoptado una serie de medidas o establecido normas que eliminan todas las posibilidades que se presenten.

La seguridad de la instalación está destinada a protegerla ante cualquier eventualidad, forma parte del campo de acción de los Talentos Humanos de Seguridad, debiendo tener en cuenta los principales riesgos de seguridad.

#### 2.4.2 Medidas de seguridad.

Son las disposiciones preventivas oportunas que dictan y adoptan, los Talentos de Seguridad en los diferentes niveles de una organización, para neutralizar cualquier riesgo o peligro que atente contra el cumplimiento de la misión, y los objetivos de la organización.

#### 2.4.3 Sistema integral de seguridad.

El Sistema Integral de Seguridad de un objetivo es el conjunto de elementos y sistemas de carácter físico y electrónico, que junto y bajo la conducción de la vigilancia humana, proporcionan un resultado óptimo y armónico de seguridad directamente proporcional al riesgo potencial existente.

Está compuesto por los Medios Humanos, Medios Organizativos y Medios Técnicos, que deben encontrarse en todo momento unidos como elementos integrantes indivisibles.

Los Medios Humanos lo conforman el Personal de Seguridad Ciudadana. Los Medios Organizativos lo conforman las disposiciones, estrategias, normas y planes de seguridad, los Medios Técnicos están compuestos por medios activos (electrónicos) y medios pasivos (físicos).

#### 2.4.4 Teoría esférica de la seguridad.

Es aquella que establece, que la Seguridad integral debe cubrir todo el espacio contenido en una esfera imaginaria, en cuyo centro ubicaremos al objetivo de protección o punto central, desplegando toda nuestra acción de cobertura en el área existente por encima, por debajo y a los lados, en una profundidad suficiente para copar las necesidades de seguridad exigibles en cada caso específico.

#### 2.4.5 Seguridad en profundidad: zonas y áreas de seguridad.

Seguridad en profundidad es el conjunto de medidas cada vez más restringidas conforme nos aproximamos al objetivo a proteger, es como si alrededor del mismo trazáremos una serie de círculos concéntricos, y en cada uno de ellos fuéramos reforzando las medidas de seguridad. A los espacios creados en esta gran esfera virtual se le denominan Áreas y Zonas de Seguridad.

#### 2.4.6 La protección de pruebas e indicios.

Se entiende por pruebas e indicios a todo objeto, instrumento, huella, marca, rastro, señal o vestigio que puede haber sido usado en la comisión de un delito o de un hecho. Con el estudio de las pruebas e indicios se puede lograr:

- La identificación de los autores.
- Las pruebas de la comisión del hecho.
- La reconstrucción del mecanismo del hecho.

Indicios más frecuentes en el lugar de los hechos

- Armas
- Instrumentos
- Huellas de sangre
- Huellas de pisadas humanas
- Huellas de pisadas de animales
- Huellas de herramientas
- Huellas de neumáticos
- Huellas de rasgaduras
- Huellas de labios pintados
- Huellas de dientes, uñas.
- Otro tipo de fracturas en automóviles por colisiones, volcaduras o atropellos
- Etiquetas de vestimenta, lavandería y sastrería
- Marcas de escrituras, rasgos, pintas o señales
- Impresiones dactilares
- Cabellos, fibras, polvos, fragmentos de ropa, cenizas, cosméticos
- Orificios de ropas y piel humana, huellas de quemaduras, tatuajes, esquirolas, etc.

#### 2.5 Servicio de seguridad privada

La función organizada que prestan personas individuales o jurídicas para proteger a las personas, bienes, valores y patrimonio de particulares e instituciones, para garantizar el normal desarrollo de las actividades lícitas llevadas a cabo en el ámbito privado y público.

## 2.6 Servicio de vigilancia privada

La actividad que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o móvil, o por cualquier otro medio, con el objeto de brindar protección a personas, bienes, valores y patrimonio, en forma permanente o en sus desplazamientos.

## 2.7 Servicios de investigación privada

La actividad encaminada a obtener y aportar información sobre conductas o actos estrictamente privados. Los investigadores están obligados a guardar el secreto profesional y la información obtenida no podrá ser divulgada públicamente bajo ninguna circunstancia, solo en los casos establecidos por la ley.

## 2.8 Prestador de servicios de seguridad privada

Las personas individuales o jurídicas que se dedican a proporcionar servicios de seguridad, vigilancia, protección, transporte de valores, tecnología y consultoría en seguridad e investigación en el ámbito privado. e. agente: Es toda persona que presta servicios de seguridad privada como parte de las empresas autorizadas para los diferentes servicios considerados en esta normativa. La denominación agente, en la presente Ley, no equipara ni confiere calidad alguna similar o igual a las de los agentes o miembros de los cuerpos o instituciones de seguridad o inteligencia del Estado.

Vigilancia o custodia, protección y defensa de personas y bienes muebles e inmuebles;

Vigilancia o custodia, protección y defensa en el transporte de personas y bienes, por vía terrestre, aérea, fluvial o marítima;

Vigilancia, custodia y prevención que se preste con recurso humano o vehículos patrulla, en áreas específicas para las cuales hayan sido contratados sus servicios;

Instalación de centrales para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarma y su comunicación a las instituciones de seguridad pública, así como prestación de servicios de respuesta;

Planificación y asesoramiento en las actividades de seguridad contempladas en esta Ley;

Instalación y monitoreo de dispositivos electrónicos satelitales o de posicionamiento global, o tecnología para la protección de personas y bienes; g. Realizar las funciones de investigación de hechos en el ámbito privado, con el objeto de obtener y aportar información sobre conductas o actos privados.

Clasificación de Agentes. Los agentes de seguridad privada se clasifican en:

a. Vigilantes. b. Guardias y guardias para propiedades rústicas. c. Escoltas privados. d. Investigadores privados.

Son personas debidamente uniformadas, con identificación visible y certificada para brindar servicios de vigilancia privada en el interior de sitios, edificios, establecimientos educativos, industriales, comerciales, financieros, agropecuarios, residencias, colonias, urbanizaciones y otros, de conformidad con el plan de seguridad elaborado por el prestador de servicios de seguridad privada, sin el uso de armas de fuego.

## 2.9 Guardias.

Son personas debidamente uniformadas, con identificación visible, y certificadas para brindar vigilancia y protección en el interior de sitios, edificios, establecimientos industriales, comerciales, financieros, agropecuarios y otros, vehículos de transporte de valores o mercancías y protección de personas.

### 2.9.1 Escoltas privados.

Escoltas privados son personas individuales o trabajadores de empresas de seguridad privada certificadas para brindar vigilancia, protección y custodia de personas.

### 2.9.2 Evaluación.

Los prestadores de servicios de seguridad privada, para efecto de obtener la autorización de la licencia de operaciones, deberán someterse y aprobar las evaluaciones que la Dirección establezca y practique de acuerdo al reglamento respectivo.

### 2.9.3 Vigilantes

Son personas debidamente uniformadas, con identificación visible y certificada para brindar servicios de vigilancia privada en el interior de sitios, edificios, establecimientos educativos, industriales, comerciales, financieros, agropecuarios, residencias, colonias, urbanizaciones y otros, de conformidad con el plan de seguridad elaborado por el prestador de servicios de seguridad privada.

### 2.9.4 Investigadores privados

Son personas capacitadas y certificadas que prestan servicios de investigación de carácter estrictamente privado.

## Capítulo 3

### Marco Metodológico

#### 3.1 Metodología

Para cumplir con los recursos establecidos en el plan de investigación a lo largo de todo estudio, se establecieron los siguientes métodos generales de investigación:

En el presente trabajo de investigación se aplicara el método científico, para lo cual se llevaran a cabo las siguientes fases:

- Indagadora: En esta fase se realizaron mediante la recolección de información, directamente de las funciones primarias (encuestas) y secundarias (libros y textos manuales).
- Demostrativa: Esta se utilizó, para demostrar la validez de los objetivos planteados, y si los datos corresponden a la realidad.
- Expositiva: Esta fase se realizara utilizando los procesos de conceptualización y generalización, los cuales serán expuestos a través de un informe final.

#### 3.2 Sujetos de investigación

Los sujetos de estudio para la presente tesis estuvieron conformados por los empleados del área de seguridad de la empresa de seguridad privada, específicamente del área de instalaciones, en la ciudad capital de Guatemala, dichos sujetos figuran dentro de las edades de veinticinco años a cuarenta y cinco años de edad, de géneros masculinos cuyas actividades principales de seguridad figuran en el cuidado de instalaciones de empresas privadas, centros comerciales y todo tipo de inmueble que ha contratado para su labor y resguardo y así contar con sus servicios.

#### 3.3 Instrumentos

El instrumento que se va a utilizar para la investigación es de la realización de una encuesta con preguntas cerradas bien estructuradas.

Técnica: Se utilizó la observación no participativa.

Instrumentos: Se utilizó la recopilación de datos de encuestas estructuradas tanto para los agentes de seguridad privada que se encuentran en su puesto de trabajo. Se plantearon preguntas para evaluar el conocimiento de la labor que desempeñan, así como el tipo de capacitación que reciben al momento de ser contratados, y que tan frecuente es ya prestando sus servicios dentro de la organización.

## Capítulo 4

### Diseño de la investigación

La investigación que se realizara es de una forma descriptiva.

#### 4.1 Estadística

Se recopilaran los datos a través de la investigación de campo, seguidamente se tabularan estos datos obtenidos y se presentara en gráficas para la facilidad y comprensión.

##### 4.1.2.1.1 Análisis e información de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, se efectuó el análisis respectivo y comparativo con la información recabada.

#### 4.1.3 Cronograma

No.	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO DE TIEMPO EN SEMANAS														
			FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO		
			2	9	16	24	5	6	12	13	13	20	27	12	02	09	
1	Selección de tema y propuesta al catedrático	Estudiante	■	■													
2	Evaluación del tema y aprobación	Docente/Revisor		■	■												
3	Análisis, síntesis y abstracción de documentos,	Estudiante		■	■	■											
	notas al margen, etc.	Estudiante		■	■	■											
4	Preparación y búsqueda de la bibliografía	Estudiante			■	■	■										
5	Elaboración de proyecto	Estudiante				■	■										
6	Presentación de Esquema de proyecto	Estudiante					■	■									
7	Revisión de proyecto	Docente						■	■								
8	Realización de las actividades de Observación	Estudiante							■	■							
9	Elaboración de Esquema de Tesis	Estudiante							■	■	■	■					
10	Presentación de Borrador de Tesis	Estudiante										■	■				
11	Revisión de tesis para su aprobación	Docente/Revisor											■	■			
12	Entrega de borrador revisado vía e-mail	Docente												■	■		
13	Realización de correcciones pertinentes, por correo electrónico	Estudiante													■	■	
14	Entrega o presentación final del proyecto	Estudiante														■	■
15	Aprobación 1ª Fase de Tesis	Docente/Revisor															■

Fuente: Elaboración propia, agosto 2015

## Muestra

Calculo de muestra para Población Finita

Como se conoce el total de la población aplicaremos la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N= 111

Z= 1.96 al cuadrado p= 0.05

q= 0.95

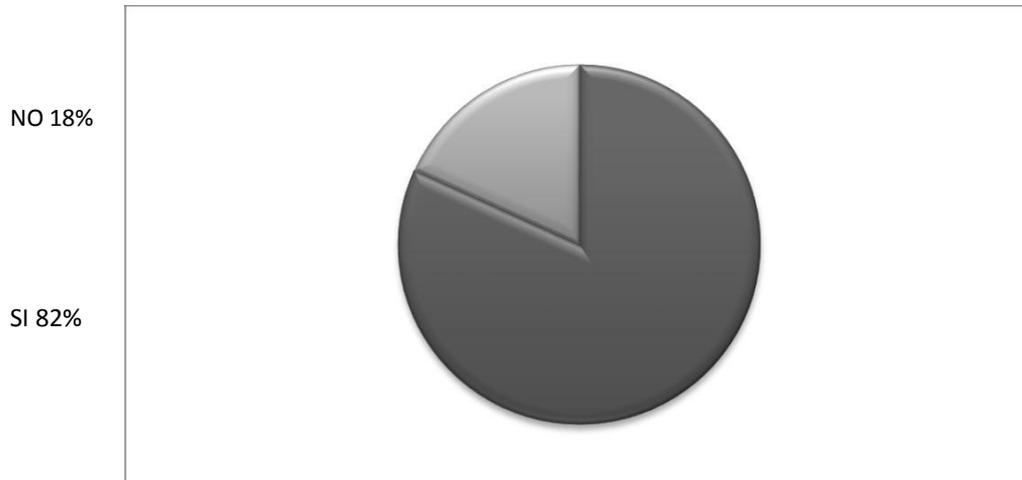
e= 0.05 al cuadrado

$\frac{((1.96*1.96)*(0.05*0.95)*111)}{((0.05*0.05)*(111-1)+(1.96*1.96)*(0.05*0.95))} = 0.457476 =$ <p><b>44.27</b></p>
--

El tamaño óptimo de la muestra es de 44 colaboradores.

### Ilustración No. 1

Gráfica 1

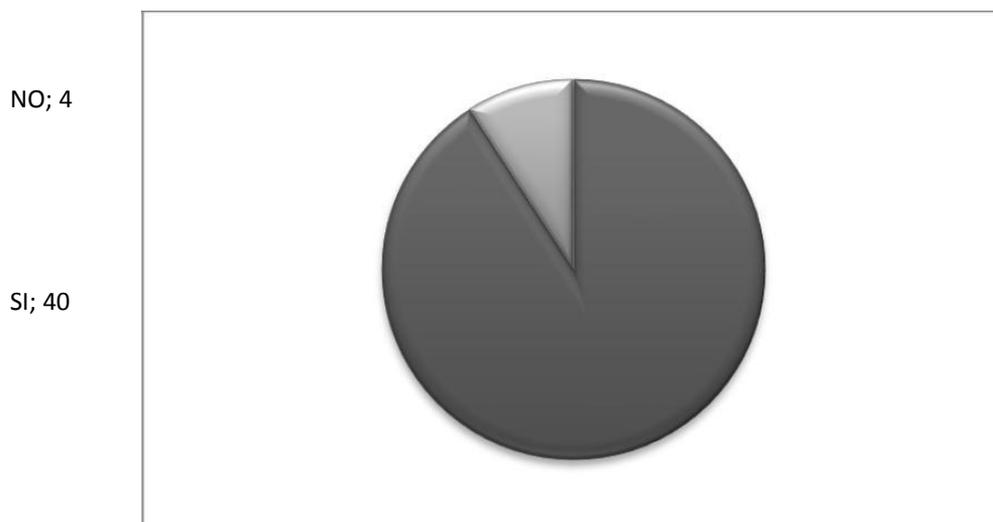


Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

De la información obtenida la mayor parte refleja que es necesario ser partícipes en un curso de capacitación, para desarrollar de manera adecuada su función.

### Ilustración No. 2

Gráfica 2

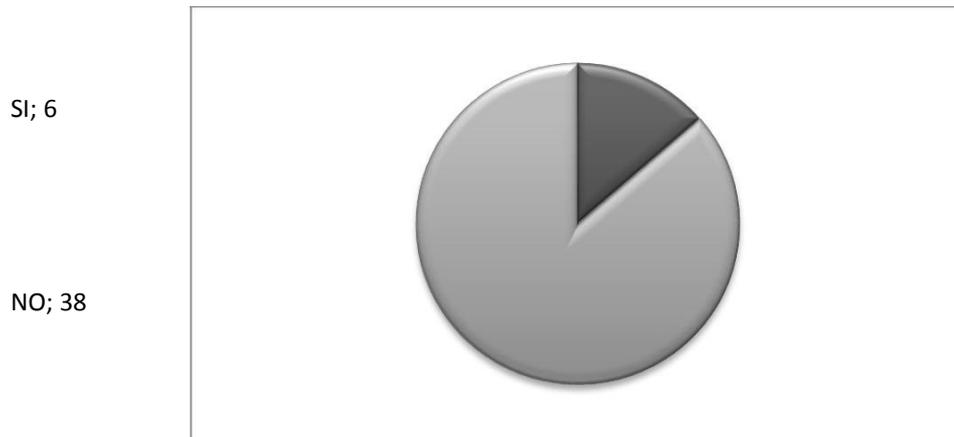


Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

Refleja que un porcentaje considera demuestra que para la empresa para la que trabajan deben de recibir un entrenamiento previo para ejecutar la labora para la cual fueron contratados.

### Ilustración No. 3

Gráfica 3

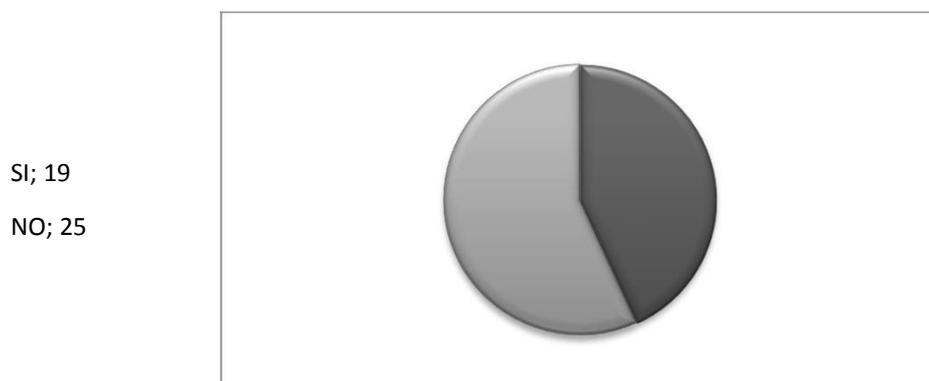


Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

Se promueve la capacitación, pero no de una manera significativa lo que refleja los datos obtenidos por la misma.

### Ilustración No. 4

Gráfica 4

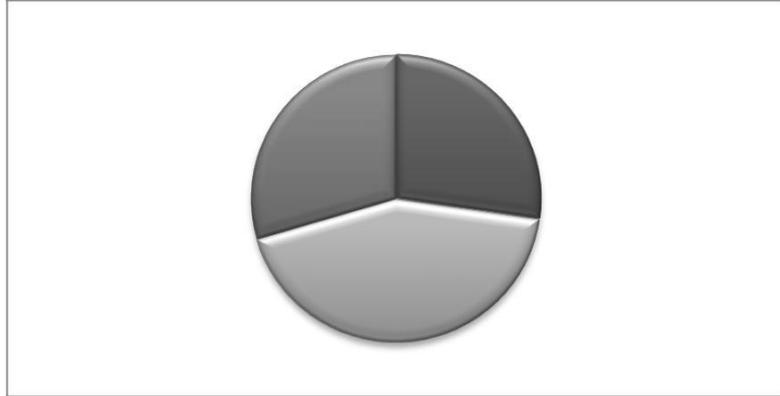


Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

Se tiene la certeza que se debe de impulsar un programa de capacitación adicional.

### Ilustración No. 5

Gráfica 5



Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

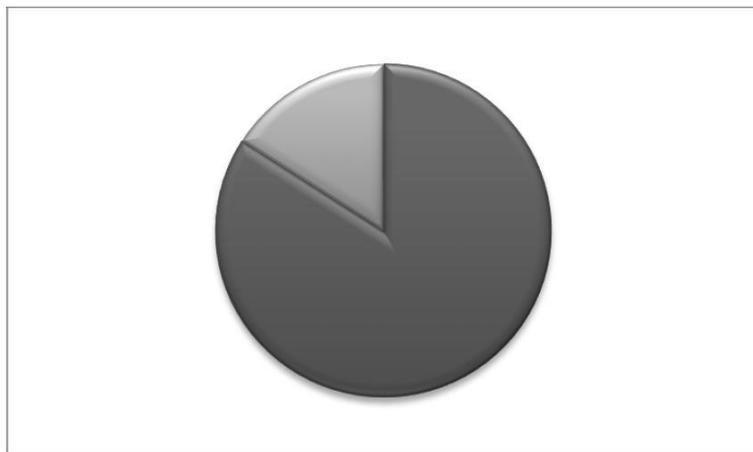
Como una de las premisas de toda organización es notoria que su personal preste un buen servicio, siendo relevante tomar en cuenta el resultado de estas.

### Ilustración No. 6

Gráfica 6

NO; 7

SI; 37



Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

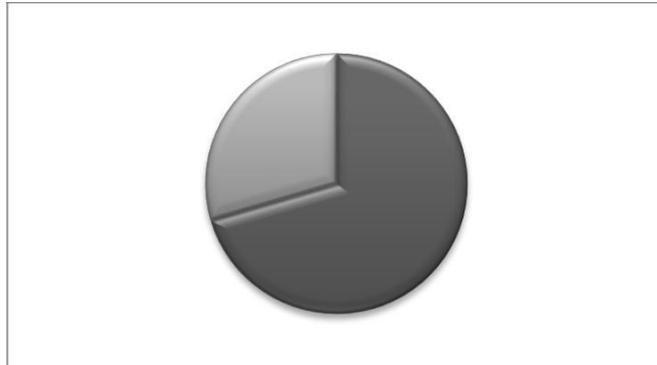
Como función importante y atendiendo las nuevas enmiendas judiciales y la reglamentación que rige el servicio de empresas de seguridad privada.

### Ilustración No. 7

Gráfica 7

NO; 13

SI; 31



Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

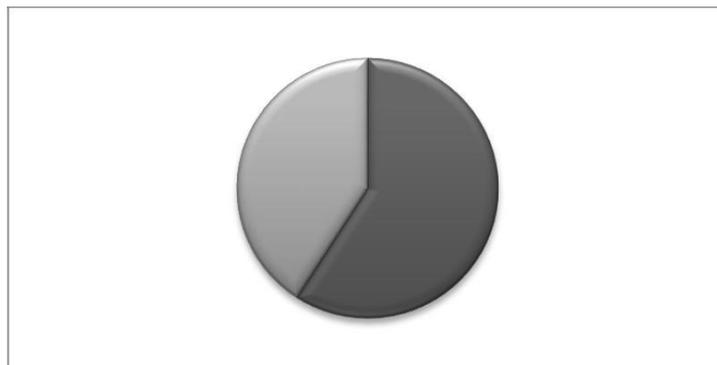
Como rector de emprendimiento en cada organización es vital colocar un foco de atención, para este proceso interno.

### Ilustración No. 8

Gráfica 8

NO; 18

SI; 26

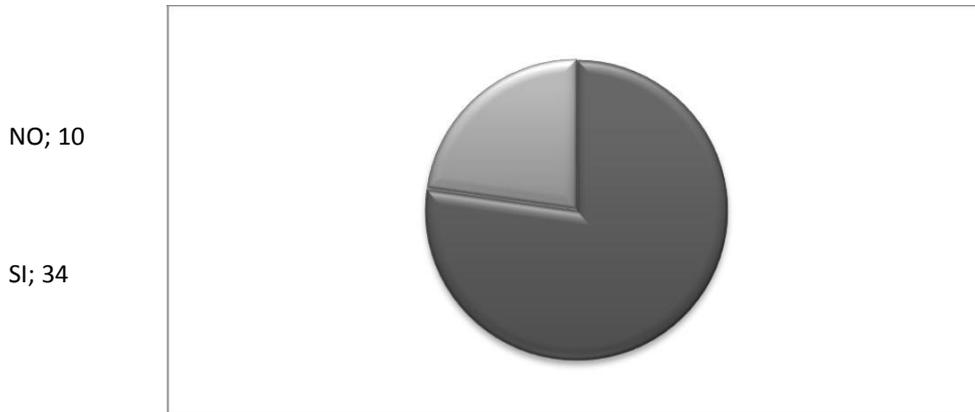


Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

Promoviendo un rol de pruebas y test específicos se podrá especificar de manera adecuado conforme a este resultado obtenido.

### Ilustración No. 9

Gráfica 9

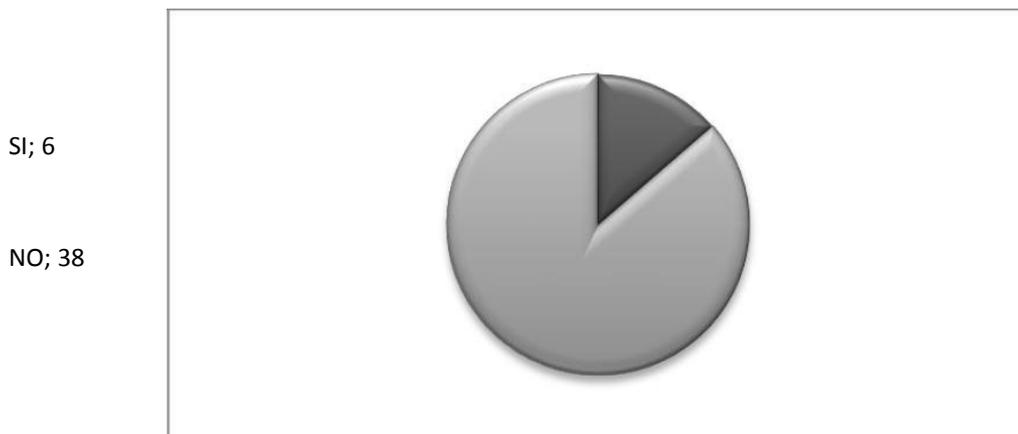


Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

Mayor parte de los empleados se sinceraron al dar a reflejar su ausencia de preparación.

### Ilustración No. 10

Gráfica 10

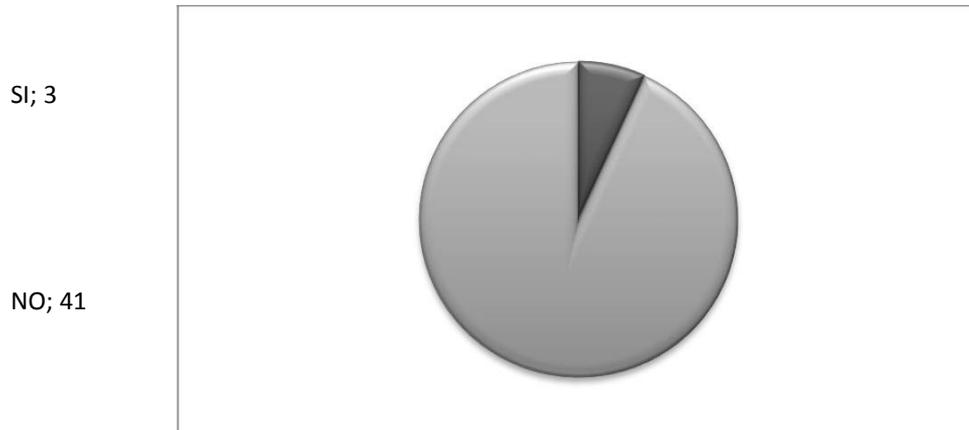


Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

De acorde al Ministerio de Gobernación cada empresa de seguridad debe de contratar o capacitar a su personal para el desempeño de sus funciones.

Ilustración No. 11

Gráfica 11



Fuente: Elaboración propia con base a trabajo de campo, julio 2015

Gracias a la utilización de un DNC se podrá nivelar de manera adecuada la capacitación de la materia orgánica de la organización.

#### 4.1.4 Análisis general

Se puede considerar que del número tomado de agentes de seguridad tomados para para realizar el presente trabajo de investigación, la mayoría coincide que para el desempeño de sus funciones es necesario recibir una capacitación adecuada y así realizar su función laboral. Entre los datos se obtenidos la mayoría manifestó que al inicio recibieron un entrenamiento previo para poder aplicar o desarrollar su trabajo, mientras que una mínima parte de la muestra indico que no.

La mayoría de personas consideran que hasta el momento no han tenido una capacitación, posterior a su contratación, mientras que el otro restante contesto que sí. Tanto a entender de esta manera que un buen grupo está de acuerdo que no han recibido algún tipo de adiestramiento por parte de la organización.

La mayoría de los encuestados manifestó que si están aptos para poder realizar su labor, sin embargo un grupo reducido indico que necesitan ser capacitados.

Esta interrogante nos señala que los agentes de seguridad están conscientes de que la empresa para la cual están contratados, no los capacita de la manera adecuada para desempeñar su función laboral.

#### Análisis Comparativo

En la empresa de seguridad privada estudiada donde se encuentran asignados los agentes de seguridad privada, del total de las encuestas realizadas, esta investigación se realizó llevando a cabo encuestas para determinar los problemas que sufren tanto empleados como la empresa de esta industria. Para dicha investigación se realizaron 44 encuestas a personas de las cuales son hombres por el tipo de actividad que desempeñan.

Para tal indagación las encuestas que se trasladaron a los agentes de seguridad privada, de las cuales, estas personas fueron también estudiadas por su edad, y el rango de este quedo así: personas entre 20 y 25 años fueron consultadas 19, personas entre 26 y 30 años fueron consultadas 15, personas entre 31 y 35 fueron consultadas 7 y mientras que las personas entre 36 y 40 años fueron consultadas únicamente 3, para hacer un total de

44 encuestas. Se tomó el rango de edad de las personas de 20 a 40 años ya que en esta edad las personas son más productivas, por lo que las mismas empresas se encargan de reclutar personas que oscilen entre esa edad.

1. Según Alexis Goncalves, en su definición al termino Clima Organizacional afirma que: El ambiente donde una persona desempeña diariamente su trabajo, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominados Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella. Por lo que según la afirmación que realiza Alexis Goncalves y la interrogante planteada a los agentes de seguridad privada en los puestos asignados de trabajo todos coinciden que si tienen relación con personas ajenas e internas a la empresa, por lo que es de muy vital importancia tener en cuenta esta interrogante ya que se está contemplada, en los objetivos anteriormente planteados.

2. Según Wayne Mondy y Robert Noé en el libro de recursos humanos dicen: Que una actividad destaca las necesidades de capacitación y desarrollo.

La capacitación está diseñada para proporcionar a las personas el conocimiento y las habilidades necesarias para sus empleos actuales. Al consultar a los agentes de seguridad privada si recibieron una adecuada capacitación para el desarrollo de sus actividades laborales una cantidad equiparable manifestó que no recibió una adecuada capacitación y mientras el otro porcentaje que es equiparable manifestó que si recibió una adecuada capacitación para el desarrollo de sus actividades, la teoría de Mondy y Noé se cumplen que es necesario realizar una excelente capacitación y desarrollo para proporcionar a las personas el conocimiento y las habilidades a los empleados y así obtener un excelente rendimiento en las tareas que le sean asignadas a los agentes de seguridad privada.

3. Schutz en el libro de psicología organizacional indica que se ha descubierto que cuando un ser humano posee vitalidad, determina totalmente su vida y tiene un profundo y amplio conocimiento de sí mismo, experimentado básicamente los siguientes factores: Ser significativo, ser competente y ser agradable y de hecho la mayoría de los colaboradores aciertan con la teoría de Schutz al decir que la autoestima es la clave de la productividad en las organizaciones, así lo revelo la gran mayoría de los agentes de seguridad privada encuestados, en los sectores de la zona 06 y 18 mientras un bajo porcentaje asegura que no a la autoestima no es influyente en la productividad del colaborador en la organización y por lo tanto no necesitan de una capacitación para desarrollar adecuadamente su función.

4. Fernando Zepeda indica que la prevención de los conflictos es ideal, más que preocuparse por esperar que los conflictos se presenten, es por ello que se deben de realizar acciones pertinentes antes que los conflictos surjan, por lo expresado por los

encuestados muchos revelan que en su organización no se manejan políticas preventivas para la solución de conflictos dentro de la organización, cuando es indispensable para propiciar un excelente clima laboral entre los mismos colaboradores y líderes de la organización. Mientras que tan solo un cuarto de las personas encuestadas dijo que en su organización efectivamente manejan políticas preventivas para la solución de conflictos y el último restante si han padecido de problemas laborales, siendo un rango de 04 veces o más que los han tenido.

5. Los empleados consideran que existen varios factores indispensables que se deben de tomar en cuenta en una organización para que la relación entre empleado y organización se mejore, uno de los factores con más moderación que manifestaron los encuestados es que necesitan que se les brinde más capacitación por parte de la organización ya que este factor está provocando la improductividad por parte de los encuestados, donde indica que este factor entre empleado y organización sean amenas como lo establece Ken Blanchard y Michael O'Connor con la práctica de valores y capacitación para el desarrollo, además se deben de considerar una mejor política de salarios, como bien dice: Chiavenato que a mayor responsabilidad mayor salario, es importante recordar que la mayoría de estos agentes de seguridad privada, realizan tareas del resguardo y salvaguardar la integridad física de las personas que la conforman, como se mencionó al principio estos últimos se encargan de monitorear, proteger todos los bienes que tiene una organización. Que la organización reconozca el desempeño de los agentes de seguridad dentro de la organización para brindar la oportunidad de ascensos dentro de la misma compañía como lo establece Germán Suárez. También es necesario que las organizaciones brinden herramientas adecuadas para el buen funcionamiento de las tareas que le sean asignadas a cada trabajador de la organización, además que se les brinde capacitaciones constantes para una mejor productividad según lo que establece Wayne Mondy.

6. Fernando Zepeda indica que la motivación está bien relacionada con el manejo de la energía que tienen las personas y por lo mismo, con la capacidad de decidir consciente o inconscientemente hacia donde vale la pena dirigir la vitalidad de las personas, es por ello que él indica que cuando una persona no tiene motivación en su organización su rendimiento es bajo, las personas encuestadas expresaron que la motivación es clave para obtener una buena productividad lo expresaron la mayoría de las personas encuestadas, cumpliéndose así lo que establece Fernando Zepeda en cuanto a la motivación. Aunque algunos agentes de seguridad privada creen que la motivación en la organización no proporciona la productividad en la empresa.

7. Harold Koontz y Heinz Weihrich autores del libro administración una perspectiva global, Ellos indican que es necesario que los empleados sean facultados para la toma de decisiones a la hora de algún inconveniente a lo que se le llama Empowerment ya que esto viene a beneficiar a la organización proporcionando competitividad. Al ser consultadas las personas respecto a: ¿Considera usted que la falta de capacitación es necesaria para realizar su labor es la adecuada? Respondiendo la mayoría que no cuentan con las herramientas adecuadas para realizar su función en el puesto que les sean trasladados. Esto perjudica su función ya que al momento de accionar y decidir respecto a algún inconveniente que se presente en la organización, no contarán con armas, chalecos antibalas, radios de transmisión para comunicación, videocámaras entre otros ya que la mayoría de los agentes de seguridad privada no cuentan con el equipo necesario a la hora de cualquier inconveniente en dicho puesto asignado.

8. Según Santiago García Garrido, Director General de PowerSupport, de la empresa especializada en la operación y mantenimiento de plantas de producción eléctrica, afirma que una empresa comete errores al realizar promesas y más promesas a su personal y no lograr lo estipulado, en este caso es mejor hechos que promesas. Así, si la causa de su desmotivación está en la ineficacia de la mano de obra indirecta para planificar los trabajos, conseguir materiales, etc., podemos investigar estas causas, y tomar cartas en el asunto redistribuyendo funciones o reorganizando algunas áreas. Puede ser que un empleado no tenga razón en su queja, ante la cual deberemos mostrarle la razón de su error de apreciación. Es posible que las causas de su estado de ánimo estén fuera de la empresa (situación familiar, situación económica, etc.), ante lo cual lo único que podremos hacer es darle ánimos o mostrarle nuestra solidaridad. En la última interrogante planteada en el cuestionario trasladado a los agentes de seguridad privada la mayoría respondió que la empresa en la que laboran no se preocupa por mantener a su personal motivado y preparado con respecto a la función que realizan.

## Capítulo 5

### 5.1 Propuesta

La guía para la Capacitación del personal de seguridad de las empresas de seguridad privada, puede ser aplicado desde el área del Departamento de Recursos Humanos de una empresa, ya que dicho departamento es la cara inicial e introductorio de todo empleado que tiene nuevo ingreso en toda empresa u organización, este si se encuentra subdividido en diferentes secciones se puede centralizar desde la sección de capacitación para que sea aplicable. Se basa en el área de capacitación en Recursos Humanos ya que esta tiene por objeto: Armonizar las metas de las organizaciones y el logro de los objetivos individuales. Considerando los nuevos criterios competitivos, debiendo ser capaz de reaccionar ante los cambios, de gestionar el talento e innovar y realizar las gestiones que consideren adecuadas basadas en estos.

La guía para la correcta capacitación del personal de seguridad de las empresas de seguridad privada, tiene por objeto brindar conocimientos técnicos y habilidades directivas para gestionar adecuadamente a los agentes de seguridad privada dentro de una organización y así realizar correctamente sus funciones en los puestos que sean asignados.

La guía en mención, tiene como finalidad desarrollar la capacidad de tomar decisiones estratégicas y de gestionar el capital humano. La dirección de recursos humanos permite trabajar en la ejecución de proyectos empresariales y así ser competente en el ámbito comercial que se encuentran involucrados.

La guía tiene contemplado potenciar la capacidad de elaborar las bases estratégicamente para permitir gestionar adecuadamente al personal de seguridad de instalaciones que se encuentran muchos de ellos ubicados en agencias bancarias, centros comerciales, centros universitarios entre otros, y así que estos laboren de una forma eficiente.

Aplicar esta guía proporciona ventajas competitivas a las empresas y a las personas que forman parte de la organización, ya que con esta podrán aplicarla a todo empleado que desee integrarse a la sinergia de la empresa que se quiera incorporar. Actualmente el área de recursos humanos se ha convertido en un área estratégica para la empresa, ya que como se mencionó anteriormente esta área es la encargada de seleccionar, reclutar y capacitar al personal para posteriormente enviarlo a su puesto de trabajo.

La guía para la gestión capacitación del personal de seguridad de las empresas de seguridad privada, está encaminada a la preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo de los empleados llámese agentes de seguridad privada que serán asignados a las diferentes empresas privadas que requieran de sus servicios.

Es indispensable recordar que estos empleados son la primera imagen de toda empresa privada, ya que ellos resguardan y protegen los bienes, cuentan con la confiabilidad de parte de estos para estar al resguardo de ellos ya que muchas ocasiones laboran hasta por casi cuarenta y ocho horas seguidas o más dentro de las mismas y es por ello darle mucho énfasis a estos empleados y no permitir que corrompan esta percepción que todos aquellos que los contratan tiene en su perfil de empleado.

## 5.2. Justificación

En la ciudad de Guatemala es donde existe mayor concentración de empresas e industrias a nivel nacional, contando estas organizaciones con el recurso humano (agentes de seguridad privada) que constituye el único recurso vivo y dinámico de la organización y es la primera imagen de toda empresa que visitamos y posee de estos elementos para su resguardo. Además que posee vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo.

La administración de recursos humanos se desarrolla dependiendo de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada, de la concepción que tenga en la organización acerca del hombre y la naturaleza. A medida que estos factores cambian, cambia la manera de administrar los recursos humanos.

El personal tiene el poder de dirigir el recurso humano de las organizaciones y depende de ellas directamente que se pueda reflejar el buen funcionamiento de las mismas. Para que una organización refleje una buena calidad en sus servicios, mediante la participación de los recursos humanos, es necesario que las personas desempeñen su trabajo en un ambiente laboral que lo haga más productivo y eficiente. De esta manera, si se desea otorgar satisfacción total a los clientes externos e internos de toda organización, es necesario que se empiece por ofrecer un nivel de satisfacción superior a los clientes anteriormente mencionados. Para que se realice esta calidad es necesario que las unidades de desarrollo de las organizaciones, se pueda analizar el clima laboral a través de los aspectos de motivación, liderazgo, comunicación y satisfacción laboral.

La investigación realizada por medio de las encuestas que se les traslado a los agentes de seguridad privada, que se pudo determinar la insatisfacción de varios aspectos por parte de los colaboradores que forman parte de las organizaciones. Indicando que sería necesario que se brindaran mejoras en cuanto a: Capacitación, motivación, políticas de seguridad y prevención de conflicto, entre otras. Es por ello que se propone la guía para que los departamentos de recursos humanos lo enfoquen y sigan el rol que todo empleado desea para desarrollar adecuadamente sus funciones y de la manera eficaz y eficiente y así poder capacitar a los líderes de las organizaciones para mejorar las condiciones del recurso humano.

### 5.3. Objetivos de la guía de dirección en recursos humanos

#### 5.3.1 Objetivo general

Establecer conocimientos y dominios para la utilización de técnicas adecuadas para el personal de seguridad privada y así para potenciar la Gestión y la toma de decisiones dentro de la empresa.

#### 5.3.2 Objetivos Específicos:

Proporcionar las capacidades y habilidades directivas, así como la metodología para aplicarlas en la gestión de los agentes de seguridad privada en la organización. Desarrollar funciones y procedimientos para la planificación, organización, ejecución y control de los recursos humanos en la organización. Elaborar fases estratégicas, conforme a los objetivos de cada empresa, que permitan planificar y anticipar los movimientos futuros en cuanto a recursos humanos se refiere.

### 5.4. Campo de aplicación

La guía de capacitación del personal de seguridad de las empresas de seguridad privada debe de ser dirigido por los líderes de las organizaciones en conjunto con el gerente de recursos humanos, tomando en cuenta las deficiencias que

Hasta ahora no se han podido corregir. Con la implementación de esta guía se pretende corregir los errores que se han cometido con los agentes de seguridad privada que están asignados en las empresas privadas y de esa manera obtener un beneficio en conjunto, tanto para la organización como también para el colaborador de la empresa y así explotar su potencial laboral y la satisfacción del mismo.

Se desarrollará a través de una metodología cuyo objetivo es el crecimiento profesional y laboral de los empleados a través del desarrollo de competencias transversales y específicas. Fomentando el trabajo en equipo y la práctica de valores por parte de los mismo.

El contenido de la guía consiste en que cada líder, supervisor, coordinar o jefe de grupo que este asignado por cada cierta cantidad de agentes de seguridad privada, haga un diagnóstico de los empleados y que es lo que perjudicaría para realizar adecuadamente sus labores y así prevenir este acontecimiento.

#### 5.4.1. Fase I

En esta fase se realizara el análisis de situación respecto a cómo se encuentra la empresa y el recurso humano, es decir los agentes de seguridad privada que se encuentran en sus puestos de trabajo.

La guía de trabajo se realizará conforme a las deficiencias más evidentes en las organizaciones estudiadas, por eso se hace énfasis en los siguientes aspectos:

1. ¿Considera usted que necesita un curso de capacitación, para desarrollar adecuadamente su función?
2. ¿La empresa que contrata sus servicios, le proporciono un entrenamiento previo, para desempeñar su función?
3. ¿Hasta el momento ha tenido alguna capacitación, en la organización?
4. ¿Considera usted que necesita un curso de capacitación adicional, para desarrollar adecuadamente su función?
5. ¿Ha tenido usted en sus labores problemas por no saber desarrollar su trabajo adecuadamente?
6. ¿Considera usted que la organizaron debe de re-capacitar a su personal?
7. ¿La organización brinda una inducción a su puesto de trabajo, para realizar correctamente su función?
8. ¿Considera usted que está apto para realizar un prueba de sus funciones?
9. ¿Considera usted que la falta de preparación afecta sus labores?

10. ¿Cree usted que la empresa para la que labora se preocupa por mantener a su personal capacitado, para brindar los servicios adecuados?

11. ¿A habido Diagnostico de Necesidades de Capacitación, en esta empresa?

#### 5.4.2. Fase II

Se dan las posibles soluciones para poder hacer frente a los problemas más comunes del recurso humano dentro de la organización.

Guía de respuestas: a través de la guía de respuestas el líder, supervisor, coordinar o jefe de grupo que este asignado por cada cierta cantidad de agentes de seguridad privada, puede llevar un análisis si se está cumpliendo a cabalidad con las interrogantes anteriormente mencionadas y observar las posibles soluciones que se le pudiese dar al funcionamiento de los empleados que están contratados para esta.

¿Se les está proporcionando una adecuada capacitación a los colaboradores que pasan a formar parte de la organización?

1. Se imparte durante la jornada de trabajo. Se emplea básicamente para enseñar empleados a desempeñar su puesto actual. La instrucción es impartida por un capacitador, un supervisor o un compañero de trabajo.

En la mayoría de los casos, sin embargo, el interés del capacitador se centra en obtener un determinado producto y no en una buena técnica de capacitación. Por lo que muchos de los empleados encuestados revelaron no haber recibido una capacitación adecuada, por lo que es necesario que el capacitador sea la persona adecuada para brindar sus conocimientos a las personas, para que desarrolles sus actividades laborales con eficiencia.

En la instrucción directa sobre el puesto se distinguen varias etapas. Se la brinda a la persona que va a recibir la capacitación una descripción general del puesto, su objetivo y los resultados que se esperan de él, destacando la importancia de la capacitación, el capacitador efectúa el trabajo a fin de proporcionar un modelo que se pueda copiar. De esta manera el empleado puede transferir sus conocimientos a su puesto o lo que realiza, se pide al individuo en capacitación que imite el ejemplo provisto por el capacitador. Las prácticas se repiten hasta que la persona domine la técnica. Finalmente se le pide a la persona en capacitación que lleve a cabo el ejercicio o la labor sin supervisión.

¿La empresa que contrata sus servicios, le proporciono un entrenamiento previo, para desempeñar su función?

2. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional o sea el ambiente en el que se labora dentro de la empresa. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. Es necesario tener un excelente ambiente laboral para poder obtener todos los beneficios mencionados anteriormente.

¿Hasta el momento ha tenido alguna capacitación, en la organización?

3.Capacitación: Al hablar de capacitación se refiere a inducción, adiestramiento, y enseñanza. Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad estatus económico. Los directivos organizacionales deben de hacer un análisis en cuanto a la capacitación de sus empleados, si se está una política de capacitación adecuada. A mayor capacitación, mayor enseñanza y mejor eficiencia en el trabajo. En este punto es de vital importancia recordar que los agentes de seguridad según el punto donde se encuentren asignados es mayor su responsabilidad, muchos se encuentran en el resguardo de bienes de menor tamaño, pero sin embargo de mayor precio y estos necesitan de una capacitación adecuada para resguardar los mismos, o bien otros solamente se encuentran en un puesto monótono, pero sin embargo tienen mayor afluencia de personas por lo que estar atento ante cualquier circunstancia es un factor importante a determinar, por lo que estos puntos son muy considerables a tomar a la hora de una Capacitación.

¿Considera usted que necesita un curso de capacitación adicional, para desarrollar adecuadamente su función?

4. Muchos de los colaboradores de las organizaciones afirman que sus empresas pocas veces brindad una capacitación adecuada, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. Por lo que es necesario que las organizaciones brinden y apoyen en la capacitación.

¿Ha tenido usted en sus labores problemas por no saber desarrollar su trabajo adecuadamente?

5. La capacitación laboral consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios. Muchos colaboradores creen que es indispensable que la empresa los capacite, ya que de esa manera podrán ser más competitivos. Es importante no abandonar a los agentes de seguridad privada en un solo puesto de trabajo, la rotación es importante para ellos ya que así consideran que se les está tomando en cuenta, los elogios, los incentivos monetarios entre otros factores, hacen que el personal brinde más de los que se les solicita.

¿Considera usted que la organización debe de re-capacitar a su personal?

6. La prevención de riesgos laborales es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo. Varios empleados de seguridad privada estudiados no cuentan con una prevención contra los riesgos laborales, es necesario que se empiecen a implementar. También es necesario fomentar un mejor clima de capacitación y enseñanza entre los mismos compañeros de trabajo, tomando en consideración políticas preventivas para la solución de conflictos que se pudiesen originar en cualquier momento.

¿La organización brinda una inducción a su puesto de trabajo, para realizar correctamente su función?

7. Es necesario brindar a los colaboradores una capacitación adecuada por su desempeño laboral ya que un trabajador motivado es un ser con deseos de cumplir correctamente con las tareas encomendadas, e incluso, ir más allá de lo que se le exige, trascender hacia la calidad y la excelencia, cuando se da más de lo solicitado. Alcanzando un nivel superior y una mejor competitividad para la empresa y este se siente identificado con la misma.

¿Considera usted que está apto para realizar un prueba de sus funciones?

8. La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del

colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora. Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los colaboradores cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas. Si el refuerzo del colaborador es suficiente, seguramente mejorara su rendimiento. La percepción de las tareas por el colaborador debe aclararse mediante el establecimiento de un plan de mejora.

Uno de los usos más comunes de las evaluaciones de los colaboradores es la toma de decisiones administrativas sobre promociones, ascensos, despidos y aumentos salariales.

La información obtenida de la evaluación de los colaboradores, sirve también para determinar las necesidades de formación y desarrollo, tanto para el uso individual como de la organización.

Otro uso importante de la evaluación del personal, es el fomento de la mejora de resultados. En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos y proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos. En tal sentido les aclaran las expectativas de la empresa en relación con el puesto con frecuencia, la comunicación ha de completarse con el correspondiente entrenamiento y formación para guiar los esfuerzos de mejora.

¿Considera usted que la falta de preparación afecta sus labores?

09. Es necesario que los colaboradores de las organizaciones, tengan los implementos necesarios o sea herramientas para llevar a cabo sus actividades laborales con eficiencia, varios empleados se quejan que no tienen las herramientas necesarias para que puedan operar con mayor eficiencia. En los puestos que estamos estudiados ósea el agente de seguridad privada contar con un chaleco antibalas, tener conocimientos de defensa personal, un arma un radio comunicador es de vital importancia para desempeñar su puesto.

¿Cree usted que la empresa para la que labora se preocupa por mantener a su personal capacitado, para brindar los servicios adecuados?

10. La capacitación debe continuar a través del tiempo que los nuevos empleado en la compañía. Un programa de desarrollo profesional ayudará a los empleados a adquirir conocimientos, habilidades que mantendrán competitivo el negocio y ayudara a mantenerlos motivados. Si la empresa no posee con un capacitador que pueda impartir dicho curso, de los mismos empleados antiguos, con experiencia y el nivel adecuado para impartirlo se debe tomar en cuenta para que este lo imparta hacia sus demás compañeros y así empezar la política dentro de la empresa.

En base a todos los datos anteriormente analizados al realizar las interrogantes a los agentes de seguridad privada, se evaluaran muchos aspectos muy importantes según los objetivos generales y específicos, entre los que se encuentran la capacitación, motivación, la conducta, la manera de realizar adecuadamente su labor entre otros. Este debe ser trasladado a cada supervisor de grupo o coordinador para que posteriormente sea trasladado a recursos humanos a través de una área de capacitación o bien la designada para el cumplimiento de la guía en mención.

La guía pretende la implementación de políticas para beneficio de la empresa y mejorar la imagen corporativa de la misma y de los mismos agentes de seguridad.

#### 5.4.3. Objetivos de las políticas

- a) Ser congruentes con la misión y el plan básico de la empresa.
- b) Mejorar la toma de decisiones y el esfuerzo en conjunto.
- c) Entender de una manera correcta las necesidades del cliente interno y externo.
- d) Mejorar la delegación de responsabilidades.
- e) Lograr que las funciones sean llevadas a cabo con eficiencia.
- f) Reglamentar las funciones desempeñadas dentro de la empresa

#### 5.4.4 Ventajas y desventajas

Ventajas	Desventajas
Perfeccionamiento de las técnicas de administración en el área de recursos humanos o bien llámese capacitación de personal.	Limita la creatividad al sólo enmarcarse a determinadas políticas
Aplicación de sanos principios de administración de la cúspide a la base de la organización, principalmente en lo que se refiere a las necesidades de relaciones humanas de buena calidad.	Las políticas no proveen situaciones inesperadas, es importante recordar al personal que tiene la idea de resistencia al cambio.
Adecuación de salarios y de beneficios, a través de elogios, incentivos entre otros. Retención de recursos humanos calificados y altamente motivados dentro de la organización. Garantía de seguridad personal del trabajador en relación con el empleo y las oportunidades dentro de la organización.	Si las políticas no están bien definidas pueden crear confusión en los empleados Exigencia de los empleados hacia la empresa, solicitud de mejoramiento económico, sin cumplir los requisitos establecidos. Muchos empleados exigirán mayores beneficios a la empresa, entre las solicitudes aquellas que no han sido contempladas.
Obtención de una efectiva participación de los empleados.	Se debe tener contemplado en que momento podrán ser participes según el evento a realizar.

- a. Los planes de recursos humanos pueden hacerse quincenales (cada cinco años), anuales o mensuales.
- b. La guía debe seguir los lineamientos del plan estratégico general de toda la empresa.
- c. Los recursos financieros que requieran de los planes de recursos humanos no deben sobrepasar el presupuesto asignado por la alta gerencia.
- d. Los objetivos de la planeación de recursos humanos deben ser realistas, medibles y claros, además de ser coherentes con la planeación general de la empresa.
- e. Se debe realizar una evaluación y control a las actividades del plan de recursos humanos para verificar si el avance real del plan se adecua a lo establecido.
- f. El ambiente determina la formalidad y rigidez de los planes de recursos humanos. Si el ambiente es estable, los planes son formales, minuciosos e inflexibles, pero si el ambiente es turbulento los planes deben ser informales, flexibles y poco detallados.

#### 5.4.6. Metodología

La metodología que se utilizará será la de capacitación de los agentes de seguridad privada, será la presencial.

Los recursos a utilizar serán los siguientes:

1. Folletos hechos por la institución que imparte la capacitación.  
Videos relacionados con el fin al que quiere llegar la organización. (motivación, liderazgo, ética entre otros)
2. Presentaciones de información.
3. Trabajos colaborativos de construcción de documentos de investigación.
4. Lecciones de retroalimentación, para que las personas recuerden cual es el fin al que pretendemos llegar.
5. Evaluaciones acerca de las funciones que realizan.
6. Evaluación final.

#### 5.4.7. Fase III

Análisis de la evaluación de la guía aplicada a la empresa

Estructura de guía de trajo:

01. Luego del análisis respectivo de las áreas de deficiencia que se detectaron en el personal de seguridad privada, asignado a las empresas privadas, se toman medidas de hecho.

02. Que al terminar de implementar la guía se pueda obtener resultados positivos tanto para la organización como para los colaboradores de la misma.

03. La duración de la actividad dependerá de la magnitud de problemas que se estén originando en la empresa y la prontitud de los líderes organizacionales en coordinarse para contrarrestarlos.

04. Evaluar todos los puestos donde se encuentren asignados los agentes de seguridad privada, asignarles una ponderación, luego el área que está más afectada darle prioridad para empezar a tratar desde el origen ese fenómeno dentro de la organización.

05. Por medio de la implementación de esta guía se podrá hacer un autoanálisis de la situación en la que se encuentra la empresa, de la cual se aprenderá a solucionar los posibles problemas que se estuviesen dando.

#### 5.4.7.1. Etapa de evaluación

La evaluación es uno de los componentes principales, ya que aquí se determinará como el empleado entendió la guía que se le pretende implementar y si la va a cumplir. Por consiguiente es necesario que la organización determine cada una de las formas en las cuales el agente de seguridad privada será evaluado, permitiendo que de esta manera se evidencie el alcance de los objetivos planteados.

Además por medio de las evaluaciones se podrá conocer las deficiencias dentro de la capacitación y se podrá poner más apoyo en los mismos, se evaluarán los siguientes aspectos:

- a. Proceso de aprendizaje de los agentes de seguridad privada con a los cuestionamientos anteriormente implementados.
- b. Nuevas necesidades de los agentes de seguridad privada para la aplicación de las nuevas herramientas.
- c. Formas de aplicación de las herramientas para el desarrollo de los cursos.

Se espera obtener los siguientes resultados:

- a. Personal motivado y convencidos de que la capacitación en el área de seguridad de instalaciones aporta mucho al que hacer en una empresa privada, que ellos son la imagen corporativa ante la presencia de clientes internos y externos.
- b. Empleados creativos y motivados a diseñar recursos que aporten el crecimiento laboral y de los demás.
- c. Diseño y creación de sus propias herramientas de trabajo encaminadas a la implementación de las mismas dentro de la organización.
- d. Una organización que cuente con personal altamente calificado, ante cualquier situación o demanda de la competencia.

#### 5.4.8. Plan de estudios para personal de seguridad

Con el plan de estudios se pretende obtener una forma de dirigir proactivamente el progreso de los empleados (agentes de seguridad) de la empresa, una mejor integración de equipo y mejorar su productividad.

Desarrollar recursos humanos calificados que incorporen mecanismos y procedimientos adecuados, y que sean capaces de colaborar en la generación de propuestas superadoras.

El plan de estudios está compuesto por 22 horas de capacitación por persona, lo cual hace un total de 396 horas por grupos, distribuidas en 3 meses, abarcando las siguientes áreas:

- ✓ Área técnica (propiamente actividades de seguridad, defensa y otras inherentes al cargo)
- ✓ Física y de Salud.
- ✓ Psicológica.

<b>No.</b>	<b>Nombre del curso</b>	<b>Fecha</b>
1	Curso de bienvenida y familiarización	26-02-2016
2	Liderazgo	03/03/2016
3	Calma ante la crisis	05/03/2016
4	Etiqueta, vestimenta y comportamiento	10/03/2016
5	Derechos y obligaciones del personal	12/03/2016
6	Principios básicos de defensa	17-03-2016
7	Administración del tiempo	19-03-2016
8	Tecnología y su importancia	24-03-2016
9	Trato con el personal interno y externo	26-03-2016
10	Utensilios de trabajo	31-03-2016
11	Tips para una buena higiene bucal	02/04/2016
12	Inteligencia Emocional	14-04-2016
13	Primeros Auxilios (Primera parte)	19-04-2016
14	Primeros Auxilios (segunda parte)	21-04-2016
15	Trabajo en equipo	26-04-2016
16	Importancia de una buena nutrición	28-04-2016
17	Servicio al cliente	30-04-2016
18	Motivación	05/05/2016
19	Autoestima	07/05/2016
20	Quien se llevó mi queso (lectura) motivacional	12/05/2016
21	Salud y deporte	14-05-2016
22	El lado positivo del fracaso (Video)	19-05-2016
23	Finalización del curso / Refrigerio	21-05-2016

Fuente: elaboración propia

Las capacitaciones tendrán una duración de una hora dividida de la siguiente manera: 30 minutos de exposición.

15 minutos de preguntas y comentarios.

15 minutos de evaluación corta.

Tendrán que tener un 80% de asistencia.

Las capacitaciones serán los días lunes y miércoles de 08:00 a 10:00 hrs.

Este horario es el establecido debido, a los días de descanso y de menor movimiento de personal dentro de las empresas de seguridad y de esta manera se seguiría un buen rol del curso de capacitación a impartir.

## Conclusiones

1. Los encuestados, (agentes de seguridad privada) de la empresa de seguridad indican que los factores que más les afecta para realizar su trabajo son: la falta de capacitación, clima organizacional, salarios bajos, poca oportunidad de ascensos, capacitación no adecuada, entre otras que afecta el rendimiento humano y el rendimiento de la organización, creando poca competitividad.
2. Los factores que afectan a los agentes de seguridad privada son varios, ya que según ellos les afecta al momento de realizar sus funciones, uno de los factores que más afectan a los colaboradores es: poca capacitación, remuneración económica baja, entre otros.
3. La guía de dirección en gestión de la conducta ética del personal de seguridad de las empresas de seguridad privada, indica a los líderes de las empresas como llevar a cabo un análisis y realizar las posibles soluciones, para obtener un mejor clima laboral y una mejor rentabilidad.
4. Se determinó que la mayoría de organizaciones no brinda motivación y reconocimientos, llámese a estos elogios, incentivos, aumentos y reconocimientos a su labor, a sus colaboradores por su desempeño laboral. Lo que genera descontento para con la organización a la que los contrata.

## **Recomendaciones**

1. Es necesario que los líderes, coordinadores de grupo, supervisores asignados bajo su mando a agentes de seguridad privada, hicieran un análisis exhaustivo de la situación de los recursos humanos de sus organizaciones, con el fin de contrarrestar los factores que afectan a los empleados que es su imagen corporativa y a su vez mejorara la productividad, perjudicando también a la organización y la competitividad de la misma.
2. Los factores que afectan a los colaboradores dentro de la organización son varios, por lo que estos líderes, deben de estar a los pendientes para poder accionar contra esos problemas y de esa forma poder darse cuenta en que se debe de mejorar.
3. Por medio de la aplicación de la guía de dirección en gestión de la conducta ética del personal de seguridad de las empresas de seguridad privada, los directivos de estas empresas de seguridad, podrán hacer un diagnóstico o análisis en donde podrá darse cuenta cuales son las deficiencias que debe de mejorar, de esa manera podrá obtener una organización más productiva y con un excelente clima laboral.
4. Es necesario que las organizaciones implementen motivaciones y reconocimientos a los colaboradores, para que estos a su vez se sientan motivados y puedan aportar más a la organización a través de su rendimiento laboral y dar lo mejor de sí, beneficiándose a su vez la organización como también el colaborador.

## Referencias

- Blanchard, Ken y O'connor, Michael. (2005), Administración por valores. Editorial Norma. Colombia 2005/paginas 147.
- CHIAVENATO, IDALBERTO. (2001) Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. México. McGraw Hill. Traducido de la quinta edición en portugués de Recursos Humanos, Edição Compacta, por Makron Books do Brasil, Ltda., pp. 699.
- Koontz, Harold y Weihrich, Heinz. Administración Una Perspectiva global/ 12ª. Edición, Mcgraw-hill, impreso en Colombia. Páginas 804.
- Mondy, R. Wayne y Noe, Robert M. (2005). Administración de Recursos humanos, novena edición, Pearson Educación, México 2005. Páginas 560.
- Schneer, Manuel. (2008). Tu eres tu propia marca. Editorial Norma. Colombia 2008/paginas 111.
- Zepeda, Fernando/Psicología Organizacional (1999). Addison Wesley Logman de México, S.A. de C.V. México, 1999/ paginas 368.

### Paginas consultadas en internet

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>. Pagina consultada el 30/03/2010
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a\\_y\\_mediana\\_empresa](http://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_mediana_empresa). Pagina consultada el 30/03/2010.
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Recursos\\_humanos/](http://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos/) página consultada el 17/04/2011
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a\\_y\\_mediana\\_empresa](http://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_mediana_empresa). Pagina consultada el 30/03/2011
- <http://www.s21.com.gt/nacionales/2011/04/18/aumenta-creacion-empresas-seguridad-privada> . Pagina consultada el 17/05/2011
- <http://www.s21.com.gt/node/24295> . Pagina consultada el 16/05/2011

### Otros documentos

- Diccionario de la real academia española.

## **Anexos**

**HOJA DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

**PARA PERSONAL EJECUTIVO**

**(DIRECTORES, SUBDIRECTORES, COORDINADORES, JEFES DE DEPARTAMENTO)**

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Unidad Administrativa

\_\_\_\_\_

Nombre de Jefe Inmediato

\_\_\_\_\_

Escriba los nombres de los cursos recibidos anteriormente en su Dirección:  
(especifique los que se han recibido en grupos)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DETALLE LAS CAUSAS QUE GENERAN LA NECESIDAD DE CAPACITACION:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DESCRIBA LOS OBJETIVOS QUE SE PRETENDEN LOGRAR CON LA CAPACITACIÓN.

---

---

---

---

---

INDIQUE EL NOMBRE DE LOS CURSOS SOLICITADOS Y DETALLE POR ORDEN DE PRIORIDAD.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

DESCRIBA LOS TEMAS O CONTENIDOS ESPECIFICOS QUE SE REQUIEREN EN EL ENTRENAMIENTO

---

---

PODRIA SUGERIR A UN ESPECIALISTA O INSTITUCIÓN EL CUAL PUEDA IMPARTIR EL CURSO (S).

---

---

---

No. DE PARTICIPANTES: \_\_\_\_\_ EN GRUPOS DE: \_\_\_\_\_

(Especifique)

FECHAS SUGERIDAS: DEL \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_

HORARIO APROPIADO PARA IMPARTIR EL CURSO: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

---

Firma y sello del encargado:

**Evaluación del Desempeño Para agente de seguridad privada**

**Introducción:** La aplicación del presente instrumento tiene como objetivo evaluar el desempeño de Los agentes de seguridad privada

Nombre del evaluado: \_\_\_\_\_

Período de la evaluación:	Del: Al
Título oficial del puesto:	
Función actual:	
Asignado (comitiva o lugar)	
Evaluado por:	
Tiempo bajo su responsabilidad:	
Fecha de contratación	

**Instrucciones:** A continuación encontrará una serie de preguntas sobre el desempeño del agente a evaluar. En la casilla de calificación deberá marca con una “X” el punteo que considere conveniente, respecto a la Pregunta realizada.

Calificación	1. Mal o	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Muy	NA: <u>No aplica al puesto</u> CI: <u>Carezco de información</u>
--------------	----------	---------------	------------	----------	--------	---

1	<b>DISCIPLINA</b>							<b>NA</b>	<b>CI</b>
1.1	Respetar el orden jerárquico establecido.								
1.2	Sigue instrucciones que se le dan.								
1.3	Acata normas establecidas en la institución.								
<b>SUBTOTAL:</b>									
2	<b>RESPONSABILIDAD</b>							<b>NA</b>	<b>CI</b>
2.1	Usa correctamente el carné de identificación.								
2.2	Cumple con los horarios de: ingreso a sus								

	labores, cambio de turnos, de alm etc.									
2.3	Establece y solicita requerin necesarios para el desarrollo de su trabajo, tales como: armamento, munición, víveres, combustible, equipo, viáticos.									
2.4	Utiliza correctamente su radio portátil de transmisiones.									
2.5	Es discreto con la información que maneja.									
2.6	Le da un buen uso y cuidado a los bienes y equipo que tiene a su cargo.									
2.7	Es irresponsable y no asume actividades que se le presentan en el camino.									
		<b>SUBTOTAL:</b>								
<b>3</b>	<b>COMPROMISO / VOLUNTAD/ACTITUD</b>						<b>NA</b>	<b>CI</b>		
3.1	Refleja una buena actitud con el ejemplo hacia sus compañeros.									
3.2	Considera y acepta los errores propios como una oportunidad de aprender y mejorar.									
3.3	Escucha opiniones y sugerencias.									
3.4	Se expresa de forma clara y precisa con sus compañeros de trabajo.									
3.5	Cómo es en el cuidado en su dormitorio (hace bien su cama, mantiene su locker ordenado, mantiene su puesto limpio y ordenado).									
3.6	¿Cómo son sus modales?									
3.7	Es educado al entrar a las diferentes instalaciones que visita.									
3.8	Capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática (ponerse en los zapatos de otros).									
3.9	¿Cuál es su nivel de confiabilidad?									
		<b>SUBTOTAL:</b>								
<b>4</b>	<b>INICIATIVA</b>						<b>NA</b>	<b>CI</b>		
4.1	Asume tareas ante un problema sin que se lo pidan.									

4.2	Se sacrifica por el cumplimiento de la misión de la Organización.							
4.3	Se interesa por su trabajo y aporta ideas con el afán de fortalecer su unidad de trabajo.							
4.4	Asume atribuciones que no le corresponde.							
4.5	Tuvo aportes agregados para el beneficio de la empresa.							
		<b>SUBTOTAL:</b>					<b>NA</b>	<b>CI</b>
<b>5</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>							
5.1	Reporta debidamente novedades al jefe inmediato de forma verbal o escrita							
5.2	Adopta una adecuada posición de seguridad dentro del vehículo.							
5.3	Porta adecuadamente el armamento según la posición de seguridad establecida.							
5.4	Reacciona adecuadamente ante el abordaje de periodistas y otras personas que ingresen al perímetro de seguridad del funcionario que protege.							
5.5	Atiende adecuadamente a las personas que deseen comunicarse con el funcionario que protege.							
5.6	Cumple estrictamente el decálogo de seguridad de las armas.							
5.7	Utiliza correctamente el IOT.							
5.8	Observa constantemente su área de responsabilidad en formación a pie dentro de la función que desempeña.							
5.9	Observa constantemente su área de responsabilidad en vehículo.							
5.10	Aseo personal (baño de cabello, bigote bien recortado, dientes limpios, oídos limpios, uñas recortadas y limpias).							
5.11	Indumentaria (traje completo limpio y combinado, camisa limpia, corbata combinada, calcetines y zapatos limpios combinados, cincho combinado, pañuelo limpio).							
	<b>SUBTOTAL:</b>							

Al finalizar se suman los puntos consignados en las casillas de calificación.

Total General \_\_\_\_\_

## COMENTARIOS GENERALES DEL EVALUADOR

Lea detenidamente cada uno de los aspectos que se señalan a continuación, responda de acuerdo al comportamiento que ha observado en el evaluado durante todo el período de evaluación.

1. ¿El evaluado tiene puestos y funciones adecuadas?

SI NO ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles son las debilidades que usted a observado en el evaluado?

---

---

3. ¿Cuáles son las fortalezas que usted a observado en el evaluado?

---

---

4. ¿Considera que el evaluado puede ocupar cargos de mayor responsabilidad? **SI**  
\_\_\_\_\_ **NO**

5. Considera que el evaluado requiere algún tipo de capacitación para desempeñar su puesto actual?

**SI** \_\_\_ **NO** \_\_\_ Cuales?

---

6. Es líder? **SI** \_\_\_\_\_ **No** \_\_\_\_\_ **Positivo** \_\_\_\_\_ **Negativo** \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

La información proporcionada por usted será estrictamente confidencial y se conocerá en forma colectiva, con el propósito de mejorar los aspectos que se encuentren deficientes.

**Comentarios de la persona que evaluó:**


**Comentarios sobre el instrumento:**


**AUTOEVALUACIÓN:**

De 1 a 10 como se evaluaría usted en cuanto a los criterios que usted evaluó (disciplina, responsabilidad, iniciativa, procedimientos, compromiso/voluntad/exactitud)



Señor (a): soy estudiante de la Universidad Panamericana de Guatemala y estoy realizando mi tesis sobre Diseño de un Plan de Capacitación para agentes de seguridad Privada“. Por tal razón solicito a usted se sirva responder a las siguientes preguntas, ya que sus respuestas son muy valiosas para mi investigación.

Instrucciones: favor sírvase marcar con una **X** la respuesta que considere correcta.

1. ¿Considera usted que necesita un curso de capacitación, para desarrollar adecuadamente su función?

Sí  No

2. ¿La empresa que contrata sus servicios, le proporciono un entrenamiento previo, para desempeñar su función?

Sí  No

3. ¿Hasta el momento ha tenido alguna capacitación, en la organización?

Sí  No

4. ¿Considera usted que necesita un curso de capacitación adicional, para desarrollar adecuadamente su función?

Sí  No

5. ¿Ha tenido usted en sus labores problemas por no saber desarrollar su trabajo adecuadamente?

a) Ninguna  b) De 1 a 3 veces  c) 4 veces o más

6. ¿Considera usted que la organización debe de re-capacitar a su personal?

Sí  No

7. ¿La organización brinda una inducción a su puesto de trabajo, para realizar correctamente su función?

Sí  No

8. ¿Considera usted que está apto para realizar un prueba de sus funciones?

Sí  No

9. ¿Considera usted que la falta de preparación afecta sus labores?

Sí  No

10. ¿Cree usted que la empresa para la que labora se preocupa por mantener a su personal capacitado, para brindar los servicios adecuados?

Sí  No

11. ¿A habido Diagnostico de Necesidades de Capacitación, en esta empresa?

Sí  No