

# **INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL**

---

---

**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION  
UNIDAD SANTO TOMAS**

**SEMINARIO:**

**"ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA LA MEJORA  
CONTINUA, EN LAS ORGANIZACIONES"**

**"CAPACITACION PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA  
PRESTACION DE SERVICIOS DE GAAMA 2000 S.A. DE C.V."**

**TRABAJO FINAL**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**CONTADOR PUBLICO**

**PRESENTAN:**

**MARIA ISABEL HERNANDEZ CASTILLO**

**FERNANDO JACUINDE REYES**

**JAZMIN MENDIOLA CRUZ**

**LOURDES ELIZABETH MORENO PIÑA**

**DIANA SARMIENTO GARCIA**

**LICENCIADO EN RELACIONES COMERCIALES CON  
ESPECIALIDAD EN COMERCIO INTERNACIONAL**

**PRESENTA:**

**ALEJANDRO GONZALEZ ROSAS**

**CONDUCTOR:**

**M. EN C. JOSE LUZ HEREDIA FRANCO**

**MEXICO, D.F. JUNIO 2012**



---

**INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL**  
**CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS**

En la Ciudad de México, D.F., el día 15 del mes de Junio del año 2012 los que suscriben:

Hernández Castillo María Isabel  
Jacuinde Reyes Fernando  
Mendiola Cruz Jazmín  
Moreno Piña Lourdes Elizabeth  
Sarmiento García Diana

González Rosas Alejandro

Pasantes de las Licenciaturas:

1.-Contaduría Pública

2.-Relaciones Comerciales con especialidad en Comercio Internacional

Manifiestan ser Autores intelectuales del presente trabajo final, bajo la dirección de M. en C. José Luz Heredia Franco y **ceden los derechos totales del trabajo final “Capacitación para la mejora continua en la prestación de servicios de Gaama 2000 S.A. de C.V.”**, al Instituto Politécnico Nacional para su difusión con fines académicos y de investigación para ser consultado en texto completo en la Biblioteca Digital y en formato impreso en el Catálogo Colectivo del Sistema Institucional de Bibliotecas y Servicios de Información del IPN.

Los usuarios de la Información no deben reproducir el contenido textual, graficas o datos del trabajo sin el permiso del autor y/o director del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección electrónica: Isabel-2103@hotmail.com, fer860530@hotmail.com, jmendiola70@hotmail.com, ppl0788@hotmail.com, dia\_luna@live.com.mx, gaama2000@prodigy.net.mx . Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

González Rosas Alejandro 

Mendiola Cruz Jazmín 

Hernández Castillo María Isabel 

Moreno Piña Lourdes Elizabeth 

Jacuinde Reyes Fernando 

Sarmiento García Diana 

NOMBRE Y FIRMA AUTORES

---

---

México; D.F. a 15 de junio de 2012

A quien corresponda:

PRESENTE

Por este conducto hago de su conocimiento que yo; Alejandro González Rosas, representante legal de la empresa denominada “Gaama 2000, S.A. de C.V”, dedicada a la prestación de servicios de seguridad privada, autorizo la publicación de información referente a esta empresa para la investigación realizada con fines académicos, para ser consultada a texto completo, digital y en formato impreso al Seminario “Estratégicas comunicativas para la mejora continua en las organizaciones”, en lo particular a la tesina denominada: “Capacitación para la mejora continua en la prestación de servicios de Gaama 2000”.

Impartido por el Instituto Politécnico Nacional en la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomas.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal line and a small circle at the end.

ALEJANDRO GONZÁLEZ ROSAS

Representante legal Gaama 2000

---

---

## *Agradecimientos*

### *A "Dios"*

*Ante todo por la fuerza que me dio para seguir adelante, por estar conmigo en los momentos de necesidad y dificultad, por permitir cosas especiales en mi vida, cosas maravillosas y sobre todo por permitir ver un día mas de vida.*

### *A mis padres "Isabel y Ángel de Jesús"*

*Por el gran amor y comprensión que desde pequeña me han brindado y por ser un gran ejemplo de fortaleza y honestidad.*

*Por el apoyo que me han brindado sin condiciones y sin importar nada, Dios les dio la oportunidad de poder verme durante todo mi crecimiento y ver que ningún esfuerzo es en vano, gracias por los consejos que me dieron cuando creí encontrarme derrotada. Después de Dios a ustedes les debo lo que soy, gracias por la educación y las enseñanzas que me han dado.*

### *A mis dos queridos hijos "María Fernanda y Luis Ángel"*

*Por ser uno de los motivos más importantes en mi vida y porque gracias a ellos he aprendido que lo más importante es la vida y la salud que Dios nos ha dado.*

*Por ser mi inspiración día con día y en cada momento difícil, por darme la fuerza cada vez que recaía, por alegrarme los días cuando estaba triste, preocupada o presionada, por ser lo mejor que me ha pasado en la vida, gracias y espero esto sea un orgullo para ustedes.*

---

*A mi esposo y compañero “Luis Alberto”*

*Por creer en mí, pues con todo su apoyo hizo posible que llegara hasta esta fase de mi preparación profesional, sin pasar por alto la comprensión, la paciencia, la confianza incondicional que puso en mí.*

*¡Gracias por tu amor y comprensión y por compartir muchos momentos con migo*

*A mis hermanos “Carmen, Claudia y Jesús”*

*Porque siempre me han apoyado en las buenas y en las malas, por escucharme y aconsejarme y porque nunca se olvidan de mí. ¡Mil gracias por su cariño y amistad!*

*A mi asesor de seminario “José Luz Heredia Franco”*

*Por haberme guiado durante el desarrollo de esta tesis. Gracias por el trabajo exigido que en su momento me hizo flaquear, pero que ahora le agradezco infinitamente porque fortaleció mi carácter, me enseñó a trabajar con mayor disciplina y a darme cuenta que puedo hacer más de lo que creo.*

*A mis compañeros de seminario “Diana, Fernando, Jazmín, Alejandro, Elizabeth”*

*Por los momentos vividos en el desarrollo de nuestra investigación.*

*Al “Instituto Politécnico Nacional (IPN)”*

*Por permitirme pertenecer a tan distinguida institución.*

*A la “Escuela Superior de Comercio y Administración Sto. Tomas”*

*Por la oportunidad brindada para realizar mis estudios en la carrera de Contaduría Pública. Y todos aquellos que fueron un apoyo en mi recorrido académico: amigos, compañeros, profesores, familiares, etc.....hasta este momento tan especial en mi vida. ¡Mil gracias a todos!*

*Hernández Castillo María Isabel*

---

## *Agradecimientos*

### *A Dios.*

*Por haberme permitido llegar hasta este punto tan importante de mi vida y haberme dado salud y la oportunidad de lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

### *A mi padre.*

*Por brindarme los recursos necesarios, estar a mi lado apoyándome, aconsejándome siempre y dándome ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan.*

### *A mi madre.*

*Por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, valores, enseñanza y amor. Por haberme apoyado en todo momento, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.*

### *A mis hermanas.*

*Que siempre estuvieron presentes apoyándome y echándome porras para seguir adelante.*

### *A mis tíos, primos, abuelos y amigos.*

*Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles. A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.*

---

*A mis amigos de seminario.*

*Que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino, todo el tiempo que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo muy buenos amigos: Jazmín, Elizabeth, Alejandro, Isabel.*

*A mis profesores y asesor de tesina.*

*No solo de la carrera sino de toda la vida, desde mis maestros de la primaria, de la secundaria, del medio superior y de la superior estoy muy agradecido con ellos porque fueron quienes me enseñaron todo lo que he aprendido hasta ahora, mil gracias porque de alguna manera forman parte de lo que ahora soy. Especialmente al Profesor. José Luz Heredia Franco por el asesoramiento de esta tesina.*

*Al Instituto Politécnico Nacional y en especial a la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomas.*

*Por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.*

*A todos ellos.*

*Muchas gracias de todo corazón.*

*Jacuinde Reyes Fernando.*

---

## *Agradecimientos*

*Doy gracias a Dios primeramente pues se que sin él esto no sería posible, gracias por haberme dado entendimiento y fortaleza para que fuera posible llegar al final de mi carrera, por proveerme de todo lo necesario para salir adelante, se que las palabras no alcanzarían para agradecer todo lo que me has dado.*

*Gracias por ser mi creador, por ser el motor de mi vida, por no haber dejado que me rinda en ningún momento, pues se que lo que hoy recibo es un regalo que me has dado.*

*Gracias a mis padres pues desde que inicie con este sueño, de ellos sólo recibí apoyo incondicional, gracias por todos los sacrificios que hicieron a lo largo de mi carrera, así como su comprensión y paciencia en momentos difíciles.*

*Gracias Mamá pues de ti he aprendido a luchar y siempre perseverar y qué puedo decir de ti Papá gracias por enseñarme a ser humilde, sé que me falta mucho pero un día no muy lejano nos encontraremos.*

*Gracias a mis hermanos y amigos, por su cariño, apoyo y comprensión, ya que de una u otra manera estuvieron pendientes a lo largo de este proceso, gracias por su apoyo incondicional en esos momentos de estrés, gracias por sus oraciones pues más que amigos son mis hermanos, LOS AMO.*

---

---

*Gracias a mis compañeros de tesina pues aprendí cosas buenas de ustedes y pase momentos muy alegres y divertidos. Me quedo con lo mejor de ustedes, su nobleza, su alegría, sinceridad y sobre todo su esfuerzo por realizar sus sueños.*

*Gracias a mi asesor de tesina por su ayuda, apoyo y su mejor disposición para ayudarnos e impulsarnos a ser diferentes y por mostrarnos que solo nosotros somos los que podemos cambiar esta sociedad.*

*Todo aquello que es capaz de soñar un hombre lo puede realizar, ya que este es el motivo de su sueño.*

*Mendiola Cruz Jazmín.*

---

---

## *Agradecimientos*

*Segura estoy de que ni con todas las palabras del mundo podría terminar de agradecer a todas las personas que me han apoyado a lo largo de mi camino.*

*Primero que nada quiero agradecer a **Dios y a mi familia** que con su amor, educación y comprensión han hecho de mi una persona completa y sobretodo muy feliz.*

*Quiero agradecer también a la vida y al amor, que rodea cada uno de mis pasos y que hace que cada día despierte con la ilusión de regalar muchas sonrisas.*

*A **mi mamá** especialmente, le doy las gracias por estar conmigo siempre, por ocuparse de mí y más que nada, por demostrarme con su ejemplo que puedo hacer cualquier cosa, que las limitantes no existen, por creer en mis sueños y por quererme tanto. Muchas gracias mami, te amo.*

*A quien aún ya no estando conmigo, ni entre nosotros, vive a mi lado en mente y corazón.*

*También agradezco a mis amigos que han compartido tantos momentos inolvidables conmigo, un pedacito de ellos ahora vive en mi.*

*Es necesario mencionar en este logro a **mí querido, Instituto Politécnico Nacional y a sus profesores**, que han contribuido de una manera tan incondicional en mi desarrollo profesional y personal, no podría contar tantas vivencias y miles de conocimientos que han dejado en mí.*

---

---

*Gracias también a mi asesor el Prof. José Luz Heredia quien en todo momento fue parte clave para la culminación de este trabajo, me da gusto haberle conocido y compartir un poco de su filosofía de vida. En general la felicidad.*

*Por último quiero decir que el tiempo, que es tan sabio, conoce que hoy no termina una etapa, si no que se abren un sin fin de oportunidades.*

*Los quiero a todos...*

***Moreno Piña Lourdes Elizabeth.***

---

## *Agradecimientos*

### *A Dios:*

*Por brindarme la oportunidad día a día de estar en compañía de las personas que más amo, por seguir guiando mi camino con su gran sabiduría, por estar siempre y en todo momento, por sus bendiciones y por la gran fuerza que da a mi corazón para seguir adelante.*

### *A mis Padres:*

*María Elena García y Rubén Sarmiento, por su amor, su cuidado, su compañía, su apoyo incondicional, por sus consejos, por comprenderme y ayudarme siempre.*

### *A mi Hermana:*

*Micaela Sarmiento, por ser mas que una hermana, por su compañía, pero sobre todo por ser la mejor amiga.*

### *A mi Esposo:*

*Carlos Esteban Velázquez Arroyo, mi muy amado esposo, por aparecer en mi vida en el momento que mas necesitaba, por su incondicional apoyo, por darme la fuerza para realizar un nuevo sueño juntos, por darme tantas palabras de aliento y por darme tanta alegría y felicidad, pero sobre todo por amarme.*

### *A mis amigos:*

*Viridiana Ramírez, Itzel Moreno, Mayra Martínez, por compartir conmigo la gran alegría que llevan en su corazón, por confiar en mí, por los buenos momentos y el gran cariño que nos une, por enseñarme el verdadero valor de la amistad.*

---

---

*A mis compañeros y ahora amigos del seminario:*

*Por terminar este proyecto juntos, por compartir sus conocimientos, sus consejos y sobre todo por su comprensión.*

*Al Instituto Politécnico Nacional- Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás:*

*Por todas las enseñanzas transmitidas a través del grupo de profesores, a los cuales agradezco mucho por compartir su conocimiento, por brindarme la oportunidad de realizar una Carrera Profesional.*

*Sarmiento García Diana.*

---

---

## *Agradecimientos*

*Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en el corazón. Sin importar en donde estén o si alguna vez llegan a leer estas dedicatorias quiero darles las gracias por formar parte de mi, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones, en especial a Dios.*

### *A mis padres y hermano.*

*Mamá, no me equivoco si digo que eres la mejor mamá del mundo, gracias por todo tu esfuerzo, tu apoyo y por la confianza que depositaste en mi. Gracias porque siempre has estado a mi lado y has heredado el tesoro más valioso que puede dársele a un hijo: amar. Te quiero mucho.*

*Papá, este es un logro que quiero compartir contigo, gracias por ser mi papá y por creer en mí y convertirme en una persona de provecho, sacrificando gran parte de tu vida para formarme y educarme, por esto y más. ... Gracias.*

*A mi Hermano, eres el mejor gran hermano que uno puede tener, también gracias.*

### *A mi esposa.*

*Como una muestra de mi cariño y agradecimiento, por todo el amor y el apoyo incondicional brindado y porque hoy veo llegar a su fin una de las metas de mi vida, le agradezco el apoyo, comprensión y tolerancia, que siempre me ha brindado infinitamente en su labor como pareja.*

---

***A mis hijos.***

*Como un testimonio de gratitud ilimitada, porque su presencia ha sido y será siempre el motivo más grande que me ha impulsado para lograr esta meta.*

*Y porque es muy fácil para un padre tener un hijo, pero no es fácil para un hijo tener un padre de verdad.*

***A mis compañeros.***

*Sin excluir a ninguno, mil gracias por los momentos que hemos pasado juntos y porque han estado conmigo siempre y decirles a todos que son súper buenos compañeros.*

***A mis profesores y asesor de tesina.***

*No solo de la carrera sino de toda la vida, mil gracias porque de alguna manera forman parte de lo que ahora soy. Especialmente al Profesor. José Luz Heredia Franco por el asesoramiento de esta tesina.*

***González Rosas Alejandro.***

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

#### CAPÍTULO I

##### ENFOQUE METODOLÓGICO

<b>1.1</b>	<b>Planteamiento del problema</b>	<b>2</b>
1.1.1	Definición	2
1.1.2	Delimitación	3
1.1.3	Objetivos	4
1.1.3.1	Objetivos generales	4
1.1.3.2	Objetivos específicos	4
1.1.4	Pregunta de investigación	4
1.1.5	Justificación	4
<b>1.2</b>	<b>Marco teórico</b>	<b>5</b>
1.2.1	Antecedentes de la capacitación	5
1.2.2	Teoría	8
1.2.3	Aclaración de conceptos	9
<b>1.3</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>10</b>
1.3.1	Hipótesis de la investigación.	10
1.3.2	Hipótesis nula	10
1.3.3	Operacionalización	10
1.3.3.1	Unidad de análisis	10
1.3.3.2	Variable independiente	11
1.3.3.3	Variable dependiente	11

#### CAPÍTULO II

##### LA CAPACITACIÓN DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA

<b>2.1</b>	<b>La seguridad privada</b>	<b>13</b>
2.1.1	Historia de la seguridad privada dentro de un negocio	13
2.1.2	Historia de la seguridad privada en México	14
2.1.3	Marco jurídico de los servicios de seguridad privada	15
2.1.4	Concepto de seguridad privada	17
2.1.5	Tipos de seguridad privada.	18

<b>2.2</b>	<b>La capacitación</b>	20
2.2.1	Historia de la capacitación	20
2.2.2	Marco legal de la capacitación en el Distrito Federal	21
2.2.3	Concepto	25
2.2.4	Importancia	26
2.2.5	Objetivos	29
2.2.6	Tipos de capacitación	31

### **CAPÍTULO III**

#### **"GAAMA 2000" UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA**

<b>3.1</b>	<b>Historia de "Gaama 2000"</b>	35
3.1.1	Antecedentes	35
3.1.2	Logotipo	36
3.1.3	Misión	36
3.1.4	Visión	36
3.1.5	Valores	36
3.1.6	Políticas generales	38
3.1.7	Estructura organizacional	42
3.1.8	Marco legal	44
<b>3.2</b>	<b>Acerca de los servicios</b>	
3.2.1	Servicios que brinda "Gaama 2000"	45
3.2.2	La calidad en el servicio	50
3.2.3	La capacitación en "Gaama 2000"	50

### **CAPÍTULO IV**

#### **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

<b>4.1</b>	<b>Estudio acerca de la capacitación impartida en "Gaama 2000"</b>	52
<b>4.2</b>	<b>Cuestionario sobre la capacitación</b>	55
<b>4.3</b>	<b>Análisis y tabulación de los resultados obtenidos</b>	55

### **CAPÍTULO V**

#### **PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORA DE LA EMPRESA "GAAMA 2000"**

<b>5.1</b>	<b>Importancia de las relaciones humanas en la capacitación</b>	67
<b>5.2</b>	<b>Políticas y prioridades</b>	70
<b>5.3</b>	<b>Particularidades de la capacitación.</b>	74

<b>5.4</b>	<b>Ética y valores</b>	<b>75</b>
5.4.1	Formas de conducta de acuerdo al perfil	77
5.4.2	Honradez personal	78
5.4.3	Identidad con su rol y su empresa	78
<b>5.5</b>	<b>Capacitación básica de seguridad</b>	<b>78</b>
5.5.1	Sistemas generales de seguridad	79
5.5.2	Primeros auxilios	85
5.5.2.1	Crisis nerviosa	86
5.5.2.2	Desmayo	87
5.5.2.3	Presión arterial	88
5.5.3	Uso del bastón PR-24	89
5.5.4	El fuego	90
5.5.4.1	Prevención y control de incendios	92
5.5.4.2	Extintidores	94
5.5.5	Protección física de las personas	95
5.5.6	Uso de aerosol de pimienta y gas lacrimógeno	96
5.5.7	Plan de acción de emergencia	97
5.5.8	Evacuación en caso de sismos	99
<b>5.6</b>	<b>Elaboración de informes</b>	<b>102</b>
<b>5.7</b>	<b>La calidad en el servicio</b>	<b>103</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>106</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>108</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>111</b>

## **INTRODUCCIÓN**

Los seres humanos desde siempre han tenido la intención de satisfacer sus necesidades básicas, una de las más importantes es la de sentirse seguro. Sin embargo en la actualidad México se ha convertido en un país con un nivel de delincuencia, el cual se encuentra en aumento; por tal motivo se incrementa la necesidad del ser humano de sentirse seguro.

Este factor impulso el nacimiento de empresas dirigidas a prestar servicios de vigilancia y seguridad privada. Estas empresas se encuentran en pleno crecimiento y desarrollo. Una de las áreas mas importantes dentro de este tipo de organizaciones que se encuentran en pleno desarrollo, es el factor humano, ya que este es el que funge como el prestador del servicio, por lo que consideramos que se debe de encontrar capacitado de la mejor manera.

Pero si se habla de la capacitación en nuestro país, podemos decir que esta área también se encuentra en crecimiento ya que la mayoría de las empresas que capacitan a sus recursos humanos, son las que cuentan con una fuente mayor de recursos financieros.

Esta investigación se llevo a cabo con el fin de detectar las necesidades de la capacitación, a través de la aplicación de un cuestionario, ya que es importante tomar en cuenta los conocimientos técnicos de los empleados, para así poder descubrir sus áreas de oportunidad.

Por lo que en la presente investigación se realiza un estudio de la capacitación en los trabajadores de una empresa de seguridad privada.

Al principio se hace referencia al planteamiento del problema, así como los objetivos que se buscan alcanzar.

El siguiente capítulo nos da los antecedentes y un panorama general actual, acerca de la capacitación en las empresas de seguridad privada, así como la constitución legal de las mismas.

Posteriormente se desarrolla un enfoque específico de la unidad de análisis, en este caso la empresa “Gaama 2000”, en todos sus aspectos.

Una vez recopilada la información nos damos a la tarea de realizar con la ayuda de un cuestionario, la detección de las necesidades que afectan la capacitación de los empleados, y las repercusiones que tienen en la organización.

Finalmente al obtener los resultados de la aplicación de los cuestionarios, se determinó que es necesario optimizar la capacitación para mejorar el desempeño de las funciones de cada uno de los empleados.

No existe triunfo absoluto, no existe derrota terminal.  
Solo el trabajo diario y el esfuerzo constante.

# CAPÍTULO I

## ENFOQUE METODOLÓGICO

*“Entendamos sin excusas ni pretextos que somos el producto de nosotros mismos. Somos lo que pensamos. Somos lo que decimos. Somos lo que actuamos. Y seremos solo lo que queramos ser”*

*Ana Ce*

## **1.1 Planteamiento del problema**

### **1.1.1 Definición**

La seguridad es una necesidad básica y ancestral de las personas que figura en sus instintos primarios, como un componente muy importante del instinto de conservación.

El ser humano extiende esta necesidad a los bienes y seres de los que se siente responsable, lamentablemente en estos días nos vemos enfrentados a ciertos problemas de inseguridad, como consecuencia de esto se ha aumentado de manera significativa el origen y utilización de empresas dedicadas a ofrecer seguridad privada.

Aunado a esto existe, el problema de capacitar de manera correcta a los elementos que proporcionan dicho servicio. Ya que gracias a un buen programa de capacitación actualizado y constante se podrá mejorar tanto la calidad, así como el desempeño laboral de las personas, para poder hacer suficientemente competitiva una empresa de seguridad privada en un mercado que cada día es más demandante.

Por lo anterior, existen argumentos suficientes, para tomar como desafío el investigar acerca de la capacitación, con el fin de crear personal más efectivo ante cualquier problema, así como fortalecer la imagen corporativa de la empresa de seguridad privada en cuestión.

## 1.1.2 Delimitación

### Teórica

Existen en la ciudad de México una gran cantidad de empresas de seguridad privada legalmente constituidas de la cual se elegirá una para el desarrollo de la investigación.

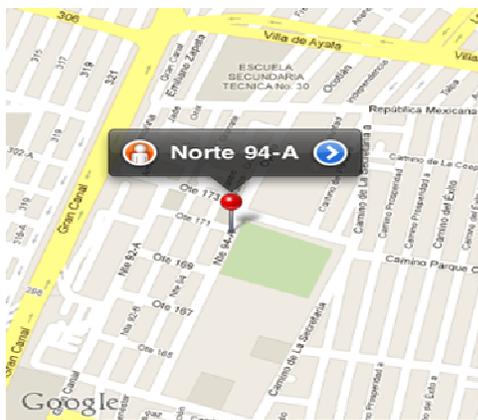
Dicho proyecto se enfocará a la empresa mexicana “Gaama 2000”, cuyo giro es la prestación de servicios de seguridad privada.

Esta investigación hará hincapié en el funcionamiento de la empresa, así como en sus programas de adiestramiento, esperando como resultado que el esfuerzo conjunto del equipo de trabajo nos de un plan de acción eficiente y competente para realizar mejoras sustanciales en la calidad del servicio, así como en la formación del personal que se ve involucrado en la prestación del servicio ofrecido por la empresa.

La capacitación es el punto clave que permitirá ganar mayor participación del mercado, es un importante esfuerzo comercial con el que se pueden dar a conocer las grandes ventajas competitivas que ofrece esta empresa a sus clientes.

### Geográfica

Esta investigación se efectúa en la ubicación de la empresa: Calle Norte 94-A No. 8519 Col. La Esmeralda, Delegación Gustavo A. Madero, C.P. 07540.



## **Temporal**

Del 20 de Febrero al 20 de Mayo del 2012.

### **1.1.3 Objetivos**

#### **1.1.3.1 Objetivo generales**

Al finalizar el desarrollo de esta investigación se plantearán las herramientas, habilidades y conocimientos, para el mejor desempeño de las funciones del personal en la prestación del servicio, lo cual permitirá a la empresa obtener un mejor posicionamiento en el ramo de seguridad privada.

#### **1.1.3.2 Objetivos específicos**

- Mantener una capacitación constante.
- Ofrecer un servicio de calidad.
- Establecer un nuevo método de servicio al cliente con el fin de tener mayor expansión en el negocio.
- Actualizar la imagen competitiva de la organización para obtener mayores beneficios.
- Mantener e incrementar la preferencia de los clientes, destacando la calidad y beneficios del servicio.

#### **1.1.4 Pregunta de investigación**

¿Qué repercusión tiene la capacitación en la empresa “Gaama 2000”, respecto a la calidad en la prestación de su servicio?

#### **1.1.5 Justificación**

- **Social**

En la actualidad se vive en nuestro país un ambiente de inseguridad, no propicio para la sociedad. El desarrollo de esta investigación enfocada a la capacitación, se realiza

no solo con la finalidad de ayudar a las empresas que brindan un servicio de seguridad privada, sino que también se pretende proponer un cambio en la capacitación de las personas que brindan un servicio tan importante como es mantener la seguridad de bienes materiales así como la integridad de las personas que en algún momento pudiesen estar en riesgo.

La importancia en la capacitación del personal de una empresa radica en las necesidades de la mejora continua de la misma. Además de que las empresas se ven obligadas a impartirla capacitación de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo Mexicana.

- **Personal**

Hoy en día la sociedad exige un mayor nivel de preparación profesional, para ser competitivos en la vida laboral y social, por lo cual se desarrolla este proyecto de investigación para la obtención de nuestro Título Profesional, así como también para compartir los conocimientos obtenidos durante nuestra trayectoria profesional y experiencias personales, de igual manera se pretende retribuir un poco a todo lo que el Instituto Politécnico Nacional ha contribuido en nuestro desarrollo, tocando un tema de interés actual como lo es la seguridad y sus retos.

## **1.2 Marco teórico**

### **1.2.1 Antecedentes de la capacitación**

En las sociedades antiguas no existía ni se concebía un proceso formal de enseñanza para el trabajo, ya que el conocimiento se transmitía de manera directa: los más experimentados enseñaban todo lo necesario para desempeñar un oficio a quienes, a través de un tiempo de aprendizaje, podían hacerse responsables del trabajo.

En el contexto de la organización social, económica y religiosa de los aztecas encontramos que ya existía una educación para el trabajo en el Tepochcalli y el

Calmecac, comúnmente conocidos como centros de entrenamiento de los jóvenes de la ciudad en las artes militares, la religión y la disciplina, y que también desempeñaron el papel de adiestrar a los jóvenes en el trabajo. Después se traslada al México colonial el sistema de aprendices, quienes, bajo la guía y supervisión de un maestro, propietario de las herramientas y de la materia prima, tenían así la oportunidad de aprender un oficio, recibiendo como única paga comida y alojamiento.

Una vez que los aprendices adquirían los conocimientos necesarios, ascendían a oficiales y recibían una paga por su trabajo.

La industrialización y el desarrollo tecnológico en México no se desarrollaron tan rápidamente como en otras partes del mundo. El sistema de aprendices tuvo una larga vigencia histórica; sin embargo, con el progreso industrial este sistema paulatinamente dejó de satisfacer los requerimientos de recursos humanos que tuviesen los conocimientos y las habilidades necesarias para los nuevos procesos productivos, cada vez más complejos. Más tarde, con el desarrollo y perfeccionamiento tecnológico, se vio la necesidad de remplazar el de aprendices por un sistema capaz de satisfacer la mayor demanda de recursos humanos calificados. A partir de entonces que la capacitación para el trabajo adquiere un carácter más formal y complejo. Antes que nada la capacitación en nuestro país tiene su propio origen y evolución, su historia surge desde la época primitiva hasta nuestros días.

Hoy gracias a instituciones de Gobierno y el compromiso que sustentan las empresas se ha creado un proceso y procedimientos básicos para que cada trabajador trabaje de manera efectiva, productiva y sobre todo que logre alcanzar y explotar sus habilidades antes desconocidas.

Tenemos en nuestro país una institución que vigila no solo el proceso de ver cuanta plantilla puede contratar cada empresa, sino además ver que cuente con un entrenamiento adecuado para realizar sus actividades laborales dirigidas al puesto a ocupar y al área específica en donde realizará sus funciones, nos referimos a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

En el año 1971 la propia Secretaría realiza acciones para garantizar y supervisar formalmente a todas las empresas la formación profesional de sus trabajadores y se crea un departamento de Vigilancia de la Capacitación del Trabajador, supervisada por la Dirección General del Trabajo.

Las funciones de este departamento son:

- Promover la aplicación de las nuevas disposiciones en materia de capacitación.
- Vigilar que en los centros de trabajo se capacite a los trabajadores.
- Establecer correspondencia postal con los centros de trabajo, a fin de que éstos reporten información relativa a sus programas de capacitación.

### *Situación actual de la capacitación en México*

Actualmente la situación real de la capacitación en nuestro país, se encuentra en términos de desarrollo, ya que por lo general, son las empresas grandes las que ponen mayor atención en cuidar al máximo, el rubro de capacitación, por lo que invierten un gran capital para perfeccionar el trabajo así como las habilidades que cada empleado posee.

Entre lo más importante podemos destacar el compromiso, el cual no solo debe de tener iniciativa en el sector empresarial extranjero y empresas de tamaño grande, en donde se ven mejoras en el nivel de desempeño de cada trabajador y oportunidades de

crecimiento gracias a la capacitación, sino que los demás sectores chicos y medianos se busque también el adiestramiento constante para estar al nivel de sus demás sectores empresariales.

### **1.2.2 Teoría**

La teoría de la capacitación se presenta como uno de los factores que contribuyen a mantener ese equilibrio al atender los recursos humanos de la organización y se dirige a aquellas áreas de la organización donde se requiere solucionar problemas que obstaculizan el desarrollo de las operaciones e impiden lograr los objetivos propuestos.

Son varias las teorías que históricamente han influido sobre la capacitación, cada una de ellas dirigida a relevar diferentes niveles o áreas de la organización. Se han hecho explícitos sus propósitos y objetivos centrales. Y puede decirse que han gozado, en su momento, de un éxito relativo.

Sin embargo, el desarrollo tecnológico y organizacional va dejando atrás la vigencia de esas teorías, por lo que también puede decirse que cada teoría nueva es, en cierto modo, una adaptación de la anterior, intentando así "acomodarse" a las nuevas circunstancias y exigencias.

Las siguientes son algunas de las teorías que a través del tiempo se han ido desarrollando en lo relativo a la capacitación, aunque actualmente siguen desarrollándose nuevas debido a los grandes avances en sistemas de comunicación, información y tecnología.

## Teorías que han influido en las corrientes de la capacitación

Teoría neoclásica	Teoría conductista
El propósito del entrenamiento es lograr la eficiencia	El propósito del entrenamiento es proporcionar a directivos, gerentes y supervisores y las técnicas necesarias para dirigir y motivar a los subordinados, a fin de que éstos satisfagan sus necesidades y expectativas
Teoría clásica	Teoría humanista
Incrementar los resultados de la organización a través de la planeación	Generar aprendizajes y formas de comportamiento en el individuo para organizar sus esfuerzos e integrarlo en grupos de trabajo
Teoría sistemática	Teoría estructuralista
Hacer que los miembros de la organización interioricen sus obligaciones y cumplan voluntariamente sus compromisos	Seleccionar los problemas que obstaculizan el desarrollo de los subsistemas de la organización que impiden lograr los objetivos

### 1.2.3 Aclaración de conceptos

*Administración:* Proceso cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

*Empresa:* El conjunto de personas, empleos, sistemas, funciones, que constituyen un cuerpo o institución social que rige por usos, normas, políticas y costumbres propias y tiene un objetivo específico.

*Capacitación:* Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

*Adiestramiento:* Es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar en una persona las habilidades, los conocimientos y las destrezas necesarias para desempeñar un trabajo en forma eficiente.

*Habilidades:* Es el potencial que el ser humano tiene para adquirir y manejar nuevos conocimientos y destrezas.

### **1.3 Hipótesis**

#### **1.3.1 Hipótesis de la investigación**

Una capacitación adecuada a los elementos de seguridad privada, mejorará el desempeño de las funciones, en la prestación de sus servicios de la empresa “Gaama 2000”.

#### **1.3.2 Hipótesis nula**

La falta de una capacitación adecuada, demeritará la realización de sus funciones y la calidad en la prestación de los servicios de la empresa “Gaama 2000”.

#### **1.3.3 Operacionalización**

##### **1.3.3.1 Unidad de Análisis**

“Gaama 2000”

### 1.3.3.2 Variable independiente

- Una capacitación adecuada

#### *Indicadores de la variable*

- Eficiencia en la capacitación.
- Constancia y compromiso.
- Capacitación adecuada y permanente.

### 1.3.3.3 Variable dependiente

- Mejora en el desempeño de las funciones y calidad en la prestación del servicio de “Gaama 2000”

#### *Indicadores de la variable*

- El crecimiento del personal en las empresas de seguridad privada.
- El mejoramiento de la calidad del trabajo.
- La actitud de colaboración generada.
- La disminución de riesgos de trabajo.

Una vez teniendo bien definido el planteamiento del problema, así como los objetivos tanto generales como específicos, la justificación del tema, la hipótesis que se ha hecho correctamente y sobre todo la operacionalización que va acorde a lo que se está realizando; procedemos a darles un bosquejo de un tema tan importante dentro de una organización como lo es la seguridad privada y la capacitación el cual es un punto indispensable para el buen desempeño de los empleados en la realización de sus actividades y sobre todo en las empresas que tienen el giro de la seguridad privada.

**CAPÍTULO II**

**LA CAPACITACIÓN DENTRO DE LAS**

**ORGANIZACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA**

*“La mayoría de veces el éxito depende de saber cuánto se ha de tardar en lograrlo”*

*Montesquieu*

## **2.1 La seguridad privada**

### **2.1.1 Historia de la seguridad privada dentro de un negocio**

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

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

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

En el caso de América, el antecedente más remoto se encuentra en los Estados Unidos de Norteamérica, donde, por esas mismas fechas, se formaron equipos de seguridad para las empresas, similares a los que operaban en Inglaterra, con la salvedad de que los americanos, durante la noche daban rondines por las calles

aledañas a la empresa, lo que motivó su seudónimo de vigías nocturnas, entonces fue para 1851 cuando se constituye la primer empresa legalmente establecida dedicada a la prestación de servicios de seguridad en forma privada, denominada “Agencia de detectives Princeton”.

### **2.1.2 Historia de la seguridad privada en México**

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

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

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

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

Cabe señalar que este tipo de empresas, actualmente tienen gran auge en México, principalmente en las grandes urbes (Distrito Federal y Área Metropolitana).

### **2.1.3 Marco jurídico de los servicios de seguridad privada**

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

- *Procuraduría General de la República*

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

- *Secretaría del Trabajo y Previsión Social*

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

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

- *Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*

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

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

- *Secretaría de Gobernación*

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

- *Policía Auxiliar del Distrito Federal*

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

En este sentido, si existiese estado de alerta en el Distrito Federal, los guardias de seguridad privada deberán alistarse con su agrupamiento en su calidad de policías

auxiliares, a fin de mantener el orden en la ciudad; por ello la obligación del registro ante esta institución.

- *Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal*

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

#### **2.1.4 Concepto de seguridad privada**

Con origen en el término latino *securitas*, el concepto de seguridad hace referencia a aquello que tiene la cualidad de seguro o que está exento de peligro, daño o riesgo. En este sentido, la seguridad pública es un servicio que debe brindar el Estado para garantizar la integridad física de los ciudadanos y sus bienes.

De esta forma, las fuerzas de seguridad del estado se encargan de prevenir la comisión de delitos y de perseguir a los delincuentes, con la misión de entregarlos al Poder Judicial. Este organismo tiene la misión de aplicar los castigos que estipula la ley, que pueden ir desde una multa económica hasta la pena de muerte, según el país y la gravedad del delito.

Sin embargo, la ineficacia de la seguridad estatal y su falta de alcance en ciertos casos ha generado el negocio de la seguridad privada, donde distintas empresas se encargan de ofrecer custodios, vigilantes y distintos dispositivos para cualquier ciudadano que pueda pagarlos.

Por cuestiones numéricas, no hay suficientes policías para cuidar a cada persona o empresa. Por eso, aquellos que se sienten en riesgo pueden acudir a la seguridad privada y contratar un custodio permanente. De igual forma, las empresas que quieren tener un vigilante que cuide sus instalaciones contratan este tipo de servicios.

Dependiendo del país, los vigilantes privados pueden portar o no armas de fuego y contar con diferentes atribuciones que les delega el Estado. Por lo general, el control del espacio público sigue estando exclusivamente limitado a las fuerzas de seguridad estatales.

### **2.1.5 Tipos de seguridad privada.**

La seguridad privada es un mercado que, a pesar de ser relativamente joven en América Latina, ha crecido rápidamente. Actualmente emplea formal e informalmente a un importante grupo poblacional y suple la creciente demanda de seguridad que las sociedades requieren y que el estado moderno no logra cubrir satisfactoriamente.

El sector de la seguridad privada está compuesto por varios tipos de servicios como son: seguridad, vigilancia, protección e investigaciones, los cuales son ofertados a ciudadanos individuales, empresas, instituciones y entidades gubernamentales, entre otros demandantes, los principales tipos de servicio son:

Tipo de servicios	Descripción
Seguridad privada a personas:	Protección, custodia, salvaguarda, defensa de la vida y de la integridad corporal del prestatario, etc.
Seguridad privada en los bienes	Cuidado y protección de bienes muebles e inmuebles.
Seguridad privada en el traslado de bienes o valores:	Servicios de custodia, vigilancia, cuidado y protección de bienes muebles o valores, incluyendo su traslado.
Seguridad de la información:	Consiste en la preservación, integridad y disponibilidad de la información del prestatario, a través de sistemas de administración de seguridad, de bases de datos, redes locales, corporativas y globales, sistemas de cómputo, transacciones electrónicas, así como respaldo y recuperación de dicha información, sea ésta documental, electrónica o multimedia.
Seguridad de prevención y responsabilidades:	Prestación de servicios para obtener informes de antecedentes, solvencias, localización o actividades de personas.
Actividad vinculada con servicios de seguridad privada:	Actividad relacionada directa o indirectamente con la instalación o comercialización de sistemas de blindaje en todo tipo de vehículos automotores, y de los equipos, dispositivos, aparatos, sistemas o procedimientos técnicos especializados.

## **2.2 La capacitación**

### **2.2.1 Historia de la capacitación**

La capacitación ha ido evolucionando continuamente, ya que en tiempos anteriores no se conocía como tal la capacitación, su antecedente más histórico se remonta en el proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de entrenamiento, es claro que en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades era entre los pueblos primitivos.

Los apéndices que se conocen desde 2000 años A.C., y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación. Con el surgimiento de lo que podemos llamar la era industrial, primera mitad del siglo XVIII aparecen innumerables escuelas industriales cuya meta es lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en el menor tiempo posible, esto provocó grandes cambios en el ámbito comercial y en las estructuras sociales. La Revolución Industrial alteró el método de capacitación existente; ahora el personal con poca experiencia podía operar las máquinas y en consecuencia, los gremios empezaron a decaer. Más tarde, cuando el proceso fabril reemplazó al proceso doméstico, asimiló a los aprendices provocando un nuevo tipo de aprendizaje, en donde el dueño de la maquinaria era también el propietario de la factoría y el aprendiz, después del periodo de capacitación, se convertía en un trabajador de ella.

La capacitación llegó a Estados Unidos durante el siglo XVII, en donde desempeñó un papel menos importante que en Europa, sobre todo porque entre los inmigrantes a este país venía un gran número de trabajadores expertos.

En México el desarrollo de la industria dio lugar a la creación de grandes fábricas o regiones en donde se concreta la actividad económica, las cuales constituyen la base de un proceso natural de agrupación de los trabajadores; en donde se divide el trabajo

entre las ramas de la producción y en donde se ponen en contacto los diferentes oficios.

La división del trabajo en la propia fábrica propicia que los trabajadores estén en contacto continuo, pues la producción es resultado del trabajo de una gran cadena de obreros que no ejecutan todas las actividades de la producción de un bien o servicio, si no que participan sólo en parte y al hacerlo ponen en evidencia la necesidad del trabajo especializado de cada uno en el proceso productivo moderno.

Esta necesidad de especialización resalta la importancia del adiestramiento y la capacitación del personal en los diversos niveles de la organización con el fin de aumentar su efectividad. En nuestro país se tienen antecedentes de una estructura aplicada de capacitación.

Las empresas grandes dieron gran importancia a la capacitación de personal, aunque de manera individual analizaron y diseñaron sus propios subsistemas de capacitación. Las empresas medianas, aunque conscientes de la necesidad e importancia de la capacitación, no lograron diseñar ningún subsistema de capacitación, así que optaron por recurrir a capacitar al personal preseleccionado de manera no programada. Posteriormente, aparecieron los lineamientos normativos.

### **2.2.2 Marco legal de la capacitación en el Distrito Federal**

En México, tenemos una de las legislaciones más avanzadas del mundo en cuanto a la capacitación, dichas leyes están consignadas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley Federal del Trabajo.

1. En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:
  - a) Artículo 123, Apartado A, Fracción XIII señala que: “Las empresas cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La Ley Federal del Trabajo determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir dicha obligación”.
  
2. En la Ley Federal del Trabajo:
  - b) Capítulo III Bis. Artículos del 153-A al 153-X.

A continuación se hace una revisión de lo que la Ley Federal del Trabajo establece brevemente:

La capacitación se debe proporcionar a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella dentro de sus horas de trabajo, salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo, la empresa puede proporcionar la capacitación por conducto de personal propio o de instructores externos contratados por la empresa.

Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera capacitación inicial para el empleo que va a desempeñar, reciba ésta, prestará sus servicios conforme a las condiciones generales de trabajo que rigen en la empresa o a lo que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.

Son obligaciones de quienes asisten a los cursos: Asistir puntualmente a las actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento; Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento; así como presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

La Ley Federal del Trabajo también señala que en cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

En los contratos colectivos de cada empresa deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores. Además, la ley indica que podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretendan ingresar a laborar en la empresa, tomando en cuenta, en su caso, la cláusula de admisión.

Cada empresa dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo deberá presentar ante la Secretaría del Trabajo y

Previsión Social, para su aprobación, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer.

Las empresas en las que no rige el contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dentro de los primeros sesenta días de los años impares, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar. Igualmente, deberán informar respecto a la constitución y bases generales a que se sujetará el funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo los planes y programas de capacitación deberán cumplir los siguientes requisitos: Referirse a períodos no mayores de cuatro años; comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa; precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa; señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría y especificar el nombre y número de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras.

Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento, tendrán derecho, de acuerdo con la ley a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la Empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su

puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el examen de suficiencia que señale la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la correspondiente constancia de habilidades laborales.

### **2.2.3 Concepto**

Capacitación, es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos.

Es una estrategia empresarial importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio que las organizaciones lleven adelante.

¿Por qué hacerlo? simple, porque nuestro entorno cambia constantemente y es difícil utilizar siempre la misma fórmula para tener éxito.

### 2.2.4 Importancia

La importancia de la capacitación tiene incidencia en varios aspectos como:

- a) Productividad. Las actividades de capacitación no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia.

Ya que capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias.

- b) Calidad. Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, cuando tienen los conocimientos y habilidades labores necesarios, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo.
- c) Planeación de los Recursos Humanos. Las necesidades futuras de personal dependerán en gran medida de la capacitación y desarrollo del empleado.
- d) Salud y seguridad. Una adecuada capacitación ayuda a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.

- e) Dimensión psicológica. La capacitación genera un cambio de actitud, tanto para sus relaciones personales como laborales, además, mejora su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.
- f) Desarrollo personal. No todos los beneficios de capacitación se reflejan en la misma empresa. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativo, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia; un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones son indicativos del mayor desarrollo personal.
- g) Prevención de la obsolescencia. La capacitación continua es necesaria para mantener actualizados a los trabajadores de los avances en sus campos laborales respectivos, en este sentido la obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades de recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así como los riesgos del cambio tecnológico. Las capacidades individuales están siendo transformadas en capacidades de la organización. Los gerentes y profesionales de Recursos Humanos deberán desarrollar constantemente las capacidades necesarias para el éxito. Por lo tanto, es necesario redefinir las capacidades de la organización, que podríamos denominar "ADN de la competitividad", para dar sustento a integrar las capacidades individuales.
- h) Supervivencia. La capacitación bien administrada, influye en la eficiencia de las organizaciones, por que se representa de manera directa en los subsistemas, (tecnología, administrativo, y el social-humano).

La capacitación entonces, se refiere a uno de los medios más efectivos para generar cambios de conducta requeridos para el logro de objetivos de la empresa, no sin antes considerar sus posibilidades y límites:

#### Límites

- No cambia a las personas o las convierte, si éstas no están motivadas para generar su propio cambio.
- No produce buenos resultados, si no se involucra a los gerentes y supervisores en su diseño y contenido.
- No sustituye costumbres o hábitos por sí sola y tampoco ofrece resultados en forma inmediata.
- No suple aspectos y carencias originados por malos sistemas, estructuras, sueldos y motivación.

#### Posibilidades

- Ofrece la formación de trabajadores y empleados más capaces, para desempeñar eficazmente un trabajo determinado.
- Es una herramienta efectiva para mejorar la comunicación y la participación.
- Arroja resultados significativos a mediano plazo con un costo muy inferior a sus beneficios, siempre que haya existido una dirección técnica.

Las siguientes frases compiladas son para una mejor comprensión sobre importancia de la capacitación del personal.

“La habilidad para aprender más rápido que los competidores puede ser la única ventaja competitiva capaz de sostenerse”. (Arie de Geus, ex director ejecutivo de planificación de Royal Dutch/Shell, citado por Peter Senge, en “La quinta disciplina”)

“La capacitación simultáneamente aumenta los conocimientos, amplía la mente, profundiza el intelecto y agrega una perspectiva más estable a la personalidad.” (Frederick Harmon. En “El triunfo del Ejecutivo”)

“El aprendizaje representa el único camino cierto para lograr la evolución; el negarse a aprender equivale a petrificarnos, a permanecer estancados, como el agua de un estanque que alberga maleza y alimañas.” (Miguel Ángel Cornejo, México, D. F.)

“En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo del potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención.” (Peter Drucker.)

### **2.2.5 Objetivos**

Gracias a la evaluación que se hace de las necesidades de capacitación en una empresa, se determinan ciertos objetivos, los cuales, deben estipular claramente los logros que se deseen y los medios de que se dispondrá. Deben utilizarse para comparar contra ellos el desempeño individual.

Si los objetivos no se logran, el departamento de personal adquiere retroalimentación sobre el programa de capacitación y los participantes de dichos programas para su futura revisión.

Los principales objetivos de la capacitación son:

- 1- Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.
- 2- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.

- 3- Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Al alcanzar dichos objetivos la organización se ve beneficiada, ya que:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

### 2.2.6 Tipos de capacitación

- Capacitación para el trabajo. Es de carácter escolarizado y se refiere al aprendizaje de los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que requiere el individuo para incorporarse al sistema productivo en una ocupación específica. Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.



La capacitación se divide a su vez en:

- Capacitación de pre-ingreso: Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- Capacitación de inducción: Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa en general.
- Capacitación en el trabajo: Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Esta capacitación tiene como objetivo el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. Se imparten en los centros de trabajo y persigue el propósito de desarrollar los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los trabajadores para incrementar su desempeño en un puesto o en un área de trabajo específica.
- Capacitación en el ámbito del trabajo: Se orienta hacia la transmisión de los conocimientos que requiere un trabajador para Saber Cómo Hacer, para desempeñar eficientemente un puesto de trabajo (Aspecto Cognoscitivo).
- Capacitación promocional: Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

Después de observar en qué consiste la capacitación, tomando en cuenta su vital importancia y el marco legal en donde está fundamentado en las diferentes leyes y códigos que nos rigen, procedemos a adentrarnos a nuestro objeto de investigación, en este caso la empresa “Gaama 2000”, una empresa dedicada al ramo de seguridad privada, en el cual veremos algunos puntos importantes de la empresa como lo es su historia, conoceremos sus objetivos, misión, visión, valores, políticas generales, la estructura organizacional y los diferentes tipos de servicios que ofrece.

**CAPÍTULO III**

**“GAAMA 2000” UNA EMPRESA DE SEGURIDAD  
PRIVADA**

*“En el enfrentamiento entre el arroyo y la roca, el arroyo siempre gana, no por fuerza sino por persistencia”*

*Budha*

### **3.1 Historia de “Gaama 2000”**

#### **3.1.1 Antecedentes**

La empresa “Gaama 2000” Sociedad Anónima de Capital Variable, fue creada por el Sr. Arturo González Morales, en el año de 1990, junto con el Lic. Alejandro González Rosas, iniciando con dos servicios de seguridad privada, una vez ya establecidos en el mercado de la seguridad privada y el buen servicio que otorga a sus clientes fueron creciendo al resguardar mas servicios y prestaciones de seguridad privada.

La empresa se encuentra ubicada en Norte 94-A No. 8519 Col. La Esmeralda, Delegación Gustavo A. Madero, C.P. 07540.

“Gaama 2000”, es una empresa de servicios que pertenece al sector terciario, es una empresa 100% mexicana que ofrece soluciones integrales en seguridad privada, tanto para empresas así como para residencias dentro de México D.F., y su Área Metropolitana.

Esta organización surge, para ofrecer una gama diversa de servicios que tengan que ver con la vigilancia y los sistemas de monitoreo para evitar delitos en lugares específicos tales como edificios, empresas, comercios, centros comerciales, etc.

### 3.1.2 Logotipo

“Gaama 2000”, visión, conocimiento, esfuerzo y disciplina”



### 3.1.3 Misión

“Gaama 2000”, es una empresa de seguridad intramuros, participando en la reducción de los índices de inseguridad en el país, dedicados a salvaguardar la integridad de nuestros clientes a través de personal especializado y capacitado de tal manera que satisfaga necesidades del mercado y a su vez genere bienestar al interior de la organización y de la sociedad.

### 3.1.4 Visión

Ser una empresa reconocida y de prestigio nacional altamente calificada en el mercado de seguridad privada que con la innovación de los servicios que presta, se pueda generar un impacto positivo y trascendente en la comunidad.

### 3.1.5 Valores

Los valores en “Gaama 2000” apoyan la misión y sustentan tanto sus principios empresariales como los principios de conducta. Los valores son aquellas cualidades que nos distinguen y nos orientan.

Dada la cantidad de valores que guían esta empresa, es necesario resaltar los más importantes que a continuación destacamos:



- a) Honestidad: Comprometerse y expresarse con coherencia y autenticidad.
- b) Equidad: Dar a cada uno lo que le corresponde según sus necesidades, méritos, capacidades o atributos.
- c) Compromiso: Obligación, ya sea moral o incluso legal de cumplir con lo que se ha comprometido.
- d) Confianza: Familiaridad en el trato.

*Principios Empresariales:* Estos principios nos dan a conocer las características más importantes de nuestra organización abarcando los productos y servicios ofrecidos.

En nuestra organización orientamos todas nuestras actividades hacia el cumplimiento de los principios de:

- Servicio al cliente
- Calidad
- Imagen Innovadora

*Nuestros principios de conducta:* La conducta se regirá por las normas y leyes establecidas, haciendo uso de libre albedrío de decisiones de emergencia. Una situación que demande una solución ética deberá ser analizada tomando en cuenta nuestra misión, visión, valores y principios. Se respetan 3 principios básicos de conducta:

- Apego a las normas establecidas
- No discriminación
- Integridad

### **3.1.6 Políticas generales**

*Sobre los recursos humanos:* El capital más valioso de la empresa es el capital humano, es por esto que merece atención y cuidado; con el fin de influir positivamente en todos los ámbitos de la empresa.

Los jefes son el personal con autoridad, con la intención de dar orientación al trabajo y aprovechar las ventajas del trabajo en equipo.

*Sobre comerciar con los clientes:* Probablemente el factor decisivo que lleva a un Cliente a elegir a una empresa sobre otra, es el grado de confianza que dicha empresa haya generado a través de la historia de su relación. Desde la perspectiva ética, la confianza y fidelidad de nuestros clientes la podemos obtener:

. Ofreciendo un trato digno y amable; es decir tratarlos como a nosotros nos gusta ser tratados.

. Comunicando en forma clara, explícita y veraz las características de los productos ofrecidos.

*Sobre la competencia:* Se deberá evitar establecer, con cualquier compañía competidora, una relación que origine un conflicto de intereses o que afecte la imparcialidad de nuestro juicio.

*Sobre los fondos de la empresa:* Cualquier persona que tenga control sobre los fondos de la empresa, así como de sus registros, es personalmente responsable de su custodia. Esto incluye dinero en efectivo, cheques, órdenes de pago y otros relacionados.

*Sobre los bienes de la empresa:* La protección de los bienes de la empresa es vital para nuestra actividad. Los bienes de la empresa (muebles e inmuebles) no deberán ser usados para beneficio personal o con propósitos no autorizados.

*Sobre el consumo de bebidas alcohólicas, drogas y enervantes:* “Gaama 2000” está comprometida con la seguridad, salud y bienestar de sus empleados, así como de todas las personas en contacto con nuestras oficinas o centros de atención y con el uso de nuestros servicios.

Estamos seguros que el uso de drogas y el abuso del alcohol tienen una directa y significativa influencia en este compromiso y con el objetivo de tener un lugar de trabajo productivo y eficiente, en donde todos los empleados tengan la oportunidad de desarrollar su máximo potencial. Por esto, “Gaama 2000” está comprometida en asegurar un ambiente de trabajo para todos sus empleados libre de drogas.

Por lo tanto, la empresa prohíbe estrictamente el uso, posesión, venta, intento de venta, transporte, distribución, o manufactura de drogas o de cualquier otra sustancia controlada, sin importar la cantidad o la forma en que sea, mientras desarrolla actividades, o se encuentra dentro de las instalaciones, o de los vehículos de nuestra empresa.

La posesión se considera cuando el trabajador tiene a disposición la droga o enervante, no sólo en su cuerpo, ropas, bolsos o portafolios personales, sino también en los muebles equipos o transportes que la empresa le otorgue para el desempeño de sus labores.

*Sobre el medio ambiente:* Nuestra empresa está fuertemente comprometida con la protección y preservación del medio ambiente. Todos los empleados de la empresa deberán cumplir todas las disposiciones legales al respecto, sean locales, estatales o federales.

*Sobre las amenazas y violencia en el lugar de trabajo:* Dado el incremento de la violencia existente en nuestra sociedad, “Gaama 2000” busca mantener un ambiente de trabajo seguro y confiable. La violencia física o las amenazas en el lugar de trabajo deben ser atendidas de manera inmediata y conforme a los procedimientos respectivos.

*Sobre otros lineamientos importantes son:* Ser cortés, preciso y veraz en los tratos con los clientes y competidores, teniendo cuidado en no falsear el precio, la calidad, características y disponibilidad de nuestros servicios.

- No involucrarse en espionaje industrial o soborno comercial.
- No desacreditar los productos o servicios de la competencia.
- Uso y manejo de la información de manera confidencial.

*Sobre la responsabilidad social:* Hoy día, en un mundo sin fronteras, es imposible vivir de manera aislada. Lo cierto es que toda actividad -personal o colectiva- repercute en la sociedad y por ende, se necesita compromiso y actitud de servicio hacia la comunidad.

Realizar bien nuestro trabajo, cumplir lo pactado con nuestros clientes, obedecer la legislación vigente y cuidar los recursos sean financieros, humanos o materiales, son formas de practicar este valor.

*Sobre las consideraciones finales:* Como ya hemos señalado, cada persona es finalmente responsable de sus acciones. Nuestras conductas pueden afectar, directa o indirectamente, la imagen que nuestros clientes tienen de nosotros.

Estas políticas tienen que ser consideradas junto con prácticas, instrucciones y procedimientos de la empresa y con los requerimientos de la ley. Para así esperar un resultado óptimo dirigido hacia nuestra misión.

### 3.1.7 Estructura Organizacional

Los distintos departamentos de la empresa deberán atender principios específicos que afectan su actividad determinada y particular. Sin embargo, algunos de estos principios podrán y deberán ser tomados en cuenta por toda la empresa. Por otra parte, el conocimiento de todos ellos nos brindará una mejor perspectiva de la situación que enfrenta nuestra sociedad mercantil.

Como una guía al organigrama se presenta:

- Director General: Se encarga de planear nuevas estrategias que beneficien a “Gaama 2000”, así como asegurarse que las normas y los proyectos vigentes sean realizados según su planeación.

Supervisar y controlar todas las áreas para que cumplan con sus funciones y obligaciones en la mejora de la organización.

- Subdirector: Se encarga de revisar los planes inmediatos directos del director general y sobre todo de inspeccionar a fondo las ideas y funcionamiento de la organización pues se busca tener nulos o mínimos errores.
- Gerente De Mercadotecnia: Se encarga de brindar a los consumidores la imagen de nuestros servicios así como de observar el buen uso de los medios en pro de esta empresa.
- Gerente De Recursos Humanos: Se encarga de supervisar que el personal realice su trabajo con eficacia para lograr una productividad constante. Además de que este es el que lleva acabo todo el procedimiento de inducción y capacitación.

- Gerente de Finanzas: Se encarga de vigilar que el manejo de efectivo como de los bienes de la empresa sea el adecuado evitando por completo errores u omisiones.
- Supervisor: Se puede decir que la función de vigilar que las políticas que han sido dictadas por la gerencia general, se realicen tal y como fueron planeadas e informar de las diferencias y los efectos de mejorar el control en diversas áreas.

Contribuye al mejoramiento de la tecnología en la organización así como el control de la información y datos que ayuden en el funcionamiento de la empresa en cuanto a sus funciones y movimientos.

- Contador Público: Ayudar a organizar y controlar todos los registros contables financieros y fiscales de los movimientos de la empresa así como su verificación y aprovechamiento de recursos indispensables para la misma.

Se presentan de forma escalonada los departamentos que integran la empresa “Gaama 2000” de los cuales se dio una breve descripción anteriormente.



### 3.1.8 Marco Legal

“Gaama 2000”, establece el firme compromiso de implementar sus conocimientos y procedimientos para la satisfacción total de nuestros clientes, mediante nuestro capital humano comprometido a brindar calidad en nuestros servicios, es una empresa reglamentada de acuerdo con las leyes y normas vigentes de nuestro país y aprobadas conforme a las políticas y reglamentos de seguridad, vigilancia y protección.

La empresa “Gaama 2000” se rige por una serie de leyes que le permiten brindar sus servicios como son:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Seguridad Privada
- Ley Federal De Armas de Fuego y Explosivos
- Ley de Seguridad Nacional
- Ley General de Protección de Datos personales en posesión de los particulares
- Ley General de Protección Civil
- Reglamento de los Servicios de Seguridad Privada
- Manual de Organización y Operación del Sistema Nacional de Protección Civil
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Publica
- Ley Federal del Trabajo

## **3.2 Acerca de los servicios**

### **3.2.1 Servicios que brinda “Gaama 2000”**

Nuestra división brinda la más completa gama de servicios en materia de seguridad, desde el servicio de vigilancia hasta la ingeniería en seguridad, pasando por servicios de escolta y acompañamiento, servicio de transporte de fondos y valores, además de nuestra consultoría de seguridad.

Los servicios prestados se realizan con los sistemas y equipos modernos que nos permiten prevenir y actuar con rapidez y seriedad. Asignando mejores elementos con el conocimiento y habilidades requeridas los cuales son dotados con el equipo necesario para facilitar el desempeño de sus tareas. Dependiendo de las preferencias del cliente, contamos con uniformes formales y de comando.

Contamos con amplia experiencia en los siguientes sectores:

<b>Comercio e Inmuebles</b>	<b>Ferroviano</b>	<b>Aeroportuario</b>	<b>Industrial</b>
Tiendas Departamentales y de Autoservicio	Estaciones e Instalaciones	E.R.P.E. (Espacio de Revisión de Pasajeros y Equipaje de Mano)	Escolta de camiones
Corporativos Residenciales	Mercancía	Equipajes Aeronaves	Control de accesos
Centros Comerciales Desarrollos Turísticos Campos Deportivos	Equipo de Transporte y Maquinaria	Salas de última espera Servicios contra incendios	Mercancías Naves
Hoteles	Patrullaje	Plantas de combustibles	Bodegas

Entre los servicios más importantes podemos detallar los siguientes:

*Consultoría de seguridad:* La consultoría de seguridad se dedica al asesoramiento, planificación y realización de: estudios y proyectos de seguridad integral, auditorías de seguridad y planes de evacuación y emergencia, siempre bajo la premisa de “proyectos a medida” y con el objetivo de proteger los bienes patrimoniales de las empresas, clientes y la seguridad de las personas. La labor de asesoramiento, planificación y desarrollo, se realiza de manera totalmente autónoma, desvinculando el proyecto de su ejecución.

Algunos de los procesos abarcados por nuestros servicios de consultoría:

- Diseño Conceptual de seguridad: análisis personalizado.
- Estudios de integración hombre-sistemas.
- Diseño y desarrollo de procedimientos y órdenes de puesto.
- Auditoría de seguridad.
- Seguridad física.
- Protección contra incendios.
- Protección personal.
- Protección de la información mediante estudios de búsqueda de intervención en las comunicaciones.
- Elaboración e implementación de planes de emergencia y evacuación de edificios.
- Elaboración de planes de emergencia municipal.
- Asesoramiento y apoyo en la realización de simulacros de emergencia.
- -Definir maneras de comunicación en situaciones de crisis.

*Servicio de vigilancia:* Las funciones de los vigilantes de seguridad se describen específicamente, para cada caso, en los procedimientos operativos y órdenes de puesto. En general, podemos citar que estos profesionales intervienen en: controles de accesos, puestos de vigilancia estática, rondas y patrullas, centros de control, etc.

Las principales características de nuestro servicio son:

- Personal debidamente seleccionado y capacitado.
- Tele vigilancia.
- Rondas aleatorias de vigilancia.
- Supervisión las 24 horas, durante los 365 días del año.
- Centro de Control, etc.

Algunos de los sectores donde poseemos una elevada especialización son:

- Centros comerciales y grandes superficies.
- Entidades financieras y bancarias.
- Centros de transporte (aeropuertos, estaciones ferroviarias, etc.).
- Industrial.
- Militar.
- Grandes centros de enseñanza.

*Ingeniería de seguridad:* Su actividad se centra en el estudio, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas de seguridad. Por supuesto, cada una de sus propuestas es personalizada y la entrega se realiza “llave en mano”.

Una compleja red técnica es la encargada del proyecto, su instalación y mantenimiento:

- Sistemas de seguridad con detección: Perimetral, periférica y volumétrica.
- Control de acceso y/o presencia.
- Circuito Cerrado de TV (CCTV) y video sensores.
- Control de rondas.
- Detección y extinción de incendios.
- Tele vigilancia.
- Radiocomunicación.

*Escortas y acompañamiento:* Los procesos de Selección y Formación son especialmente exigentes con estos profesionales que están en procesos de formación continua para mantener su eficiencia en los niveles más óptimos.

Disponemos de un amplio equipo de profesionales dedicados en exclusividad a actividades de escoltas y acompañamiento, por lo que estamos largamente capacitados para prestar estos servicios.

Dadas sus peculiares características, para ser realmente eficaces, la escolta debe estar apoyada en:

- 1) Estudio de riesgo.
- 2) Elaboración del plan de protección.
- 3) Desarrollo del servicio de escolta.
- 4) Labores de contra vigilancia.

*Transporte de fondos y valores:* El transporte de fondos y valores debe recaer en manos expertas, por eso contamos con vehículos dotados de todas las medidas de seguridad físicas y electrónicas, tanto activas como pasivas y de última generación.

Podemos concluir que nuestros clientes desarrollan actividades en muy diversos sectores como el Transporte Ferroviario, Puertos, Aeropuertos y Líneas Aéreas, Hoteles y Servicios Turísticos, Bancos e Instituciones Financieras, Centros Comerciales, Tiendas Departamentales, Desarrollos Residenciales e Inmobiliarias, Industria Automotriz, Alimenticia, Energética, Química, Metalúrgica, Generación Eléctrica y Comunicaciones; por lo que nuestros elementos de seguridad ejecutan una amplia diversidad de actividades de control, resguardo y operación muy útiles y necesarias para cualquier edificio o zona privada.

### **3.2.2 La calidad en el servicio**

Nuestros clientes son la razón fundamental de nuestras actividades. La atención a ellos es esencial para seguir contando con su preferencia. Por lo que deben ser atendidos con respeto y cumpliendo cabalmente las condiciones adecuadas que requiera el producto que hemos ofrecido a ellos. Además de que nuestro trabajo debe satisfacer los estándares de operación establecidos tanto por nuestra empresa como por los organismos reguladores.

La atención y el servicio a nuestros clientes sólo pueden lograrse con la disponibilidad de servicios que satisfagan sus expectativas de manera eficiente y oportuna. El servir a nuestros clientes nos obliga a cumplir e incluso superar sus expectativas.

### **3.2.3 La capacitación en “Gaama 2000”**

La empresa “Gaama 2000” imparte una capacitación anual al personal de seguridad, dando temas de importancia que sirvan para el buen desempeño de las funciones que realizan, esta capacitación tiene como objetivo incrementar los conocimientos y desarrollar las habilidades del personal, los cursos son impartidos por instructores externos certificados en las diferentes áreas de seguridad.

A continuación procedemos a realizar una investigación aplicada a la empresa “Gaama 2000”. A través de técnicas de investigación, que nos proporcionarán información relevante para la mejora de los cursos que se imparten dentro de la empresa.

## CAPÍTULO IV

### INVESTIGACIÓN DE CAMPO

*“Todo el mundo trata de realizar algo grande, sin darse cuenta de que la vida se compone de cosas pequeñas.”*

*Frank Clark*

#### 4.1 Estudio acerca de la capacitación impartida en “Gaama 2000”

##### *Selección de la muestra*

Se procede a elaborar un estudio a través de un cuestionario, a una muestra representativa de los guardias de seguridad que prestan sus servicios en la empresa “Gaama 2000”.

En el caso de la capacitación a los guardias de seguridad, el cuestionario que se aplicara se basa en nueve preguntas que van enfocadas hacia la comprobación de la hipótesis.

El número de los guardias que serán encuestados se determina mediante la obtención de una muestra representativa, aplicando el método aleatorio sistemático.

Partiendo del número de empleados que se dedican a prestar sus servicios se obtiene lo siguiente:

Empresa	No. de Empleados
“Gaama 2000”	38

La fórmula que se utiliza es la siguiente:

$$K = \frac{N}{n}$$

Donde:

K= Número al azar.

N= Número de la población total.

n= Tamaño de la muestra.

Por lo que:

$$K = 2$$

$$N = 38$$

$$n = ?$$

Por lo que se hace necesario determinar “n”, que es el número del tamaño de la muestra, lo cual se lleva a cabo de la siguiente forma:

$$K = \frac{N}{n}$$

Entonces procedemos a despejar:

$$nK = N$$

$$n = \frac{N}{K}$$

$$n = \frac{N}{K}$$

Una vez obtenido el despeje, se puede sustituir la formula y determinar el tamaño de la misma.

Por lo que:

$$K= 2$$

$$N= 38$$

$$n= ¿?$$

$$n = \frac{38}{2}$$

$$n = 19$$

Entonces podemos concluir que la muestra será de 19 elementos de seguridad que representa el 50% del total de la población.

Se realizó previamente una entrevista estructurada compuesta por 14 preguntas con el Director General con el fin de conocer la manera en que se imparten los cursos de capacitación y así poder detectar las áreas vulnerables de la misma. (Véase anexo A)

Posteriormente se aplicó otra técnica de investigación, en este caso un cuestionario a una muestra de 19 elementos de seguridad, para saber que tan efectiva es la capacitación con la que actualmente cuentan y si se aplica con eficiencia y calidad.

En el presente capítulo se realizará un análisis de los cuestionarios aplicados así como algunas recomendaciones derivadas de la aplicación de las técnicas de investigación, con el fin de conocer si los elementos de seguridad se sienten bien capacitados para la realización de las funciones de su puesto.

## 4.2 Cuestionario sobre la capacitación

El cuestionario que se aplicará a la muestra seleccionada, se realizó debido a la necesidad de capacitación que presenta la empresa en cuanto a sus trabajadores y la realización de sus funciones, gracias a esto se podrá calificar y obtener un resultado. (Véase anexo B)

También es importante por medio de este cuestionario se tomen en cuenta todas aquellas opiniones de los empleados, ya que la capacitación tiene como finalidad promover el desarrollo integral del personal y como consecuencia el desarrollo de la organización.

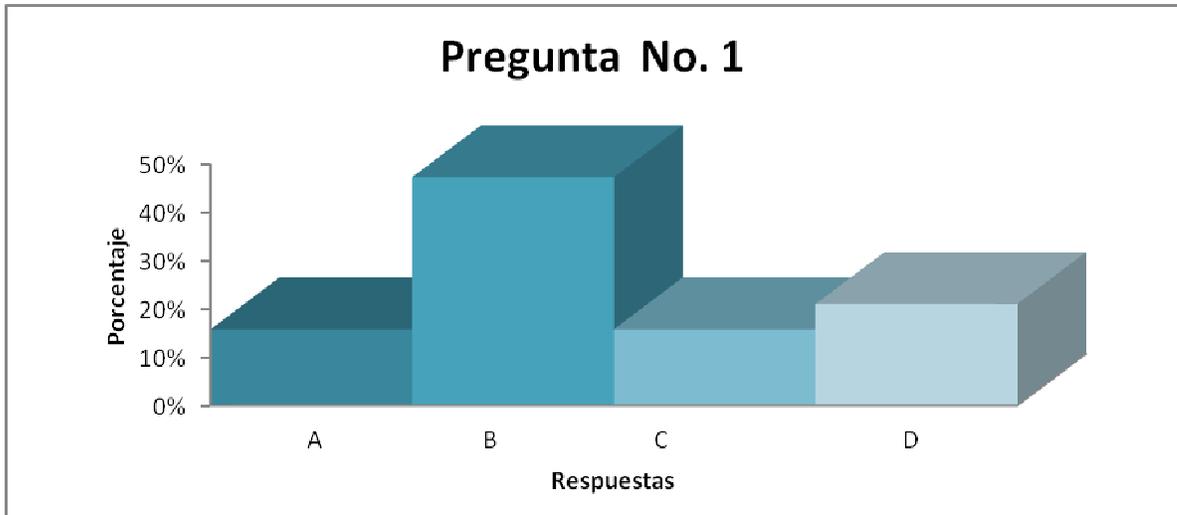
## 4.3 Análisis y tabulación de los resultados obtenidos

A continuación se presentan los resultados arrojados por los cuestionarios aplicados a la muestra seleccionada, los resultados fueron plasmados en forma tabular y gráfica.

### *Pregunta 1*

La pregunta tiene el objeto de determinar la eficiencia de cada uno de los temas de la capacitación que se aplica en la empresa, esto desde el punto de vista de quienes ejercerán como guardias de seguridad por lo que esta pregunta va encaminada a: ¿qué tan eficiente es la capacitación? El resultado obtenido fue:

Respuestas	Guardias de seguridad	Porcentaje
A: Excelente	3	16%
B: Bueno	9	47%
C: Regular	3	16%
D: Deficiente	4	21%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

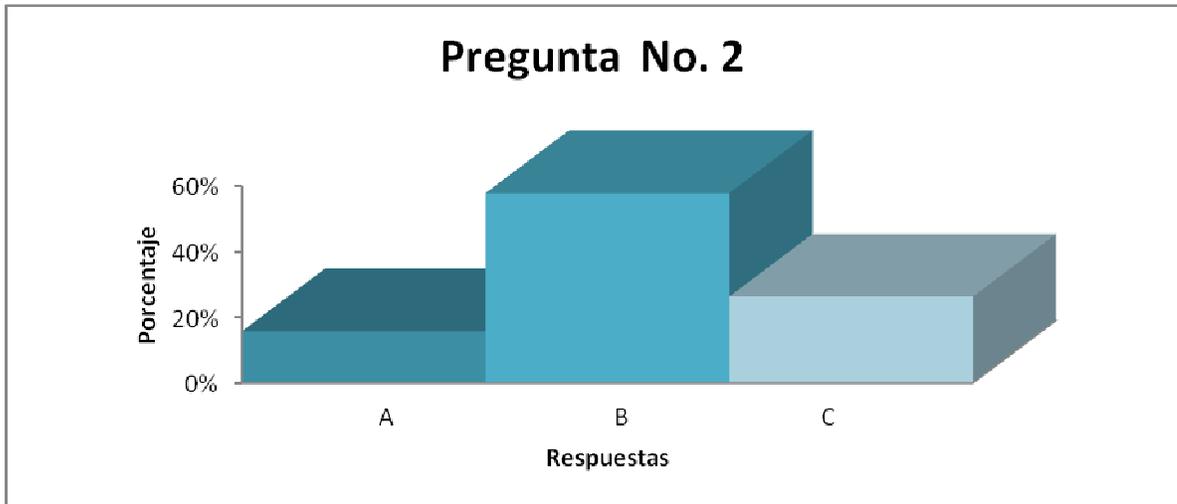


Por lo tanto, se puede resumir que los cursos de capacitación son buenos y constituyen una fortaleza para la empresa, sin embargo no son excelentes, por lo que se debe de tener una mejor capacitación.

### *Pregunta 2*

La pregunta está enfocada a los tiempos en que los temas son expuestos en los cursos de capacitación que son impartidos. Los resultados obtenidos son:

Respuestas	Guardias de seguridad	Porcentaje
A: Mas del necesario	3	16%
B: Regular o el necesario	11	58%
C: Poco	5	26%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



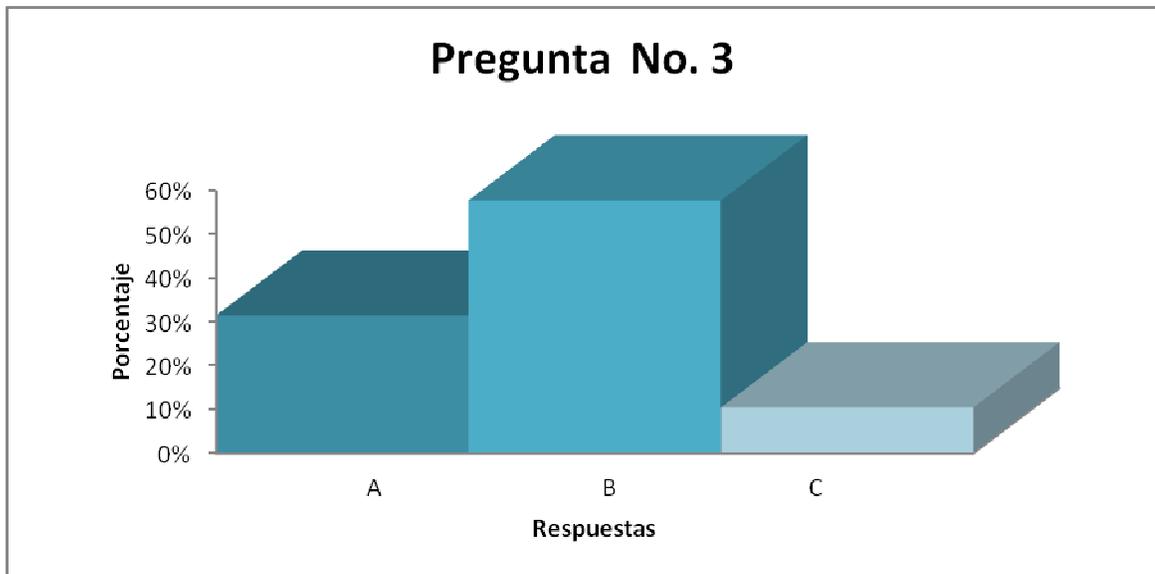
Partiendo de los resultados obtenidos podemos decir que más del 50 % de los temas expuestos ocupan correctamente el tiempo que fue asignado; pero un 16% ocupa más tiempo del necesario y por el contrario un 26 % ocupa un menor tiempo del necesario.

Por lo tanto podemos decir que en ocasiones los encuestados podrían no sentirse lo suficientemente entrenados en algunas áreas de la labor que realizan.

### *Pregunta 3*

Esta tercera cuestión va enfocada al riesgo que implica la profesión de guardia de seguridad y la responsabilidad que tienen cada uno de los empleados.

Respuestas	Guardias de seguridad	Porcentaje
A	6	32%
B	11	58%
C	2	10%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



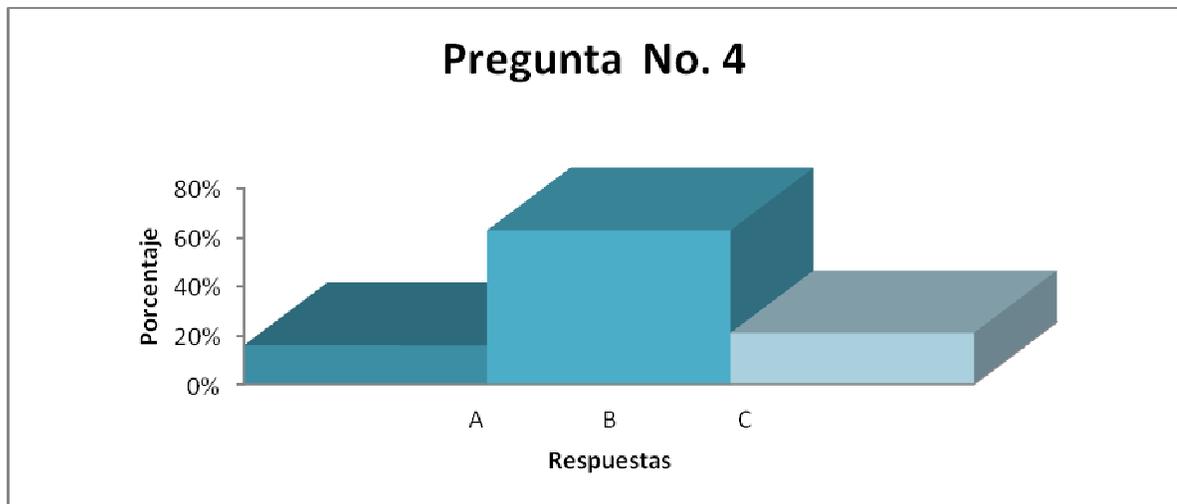
Los resultados arrojaron lo siguiente:

- 1- El 32% de los encuestados considera de alto riesgo la profesión de guardia de seguridad privada, por lo cual, la probabilidad de que presten un servicio eficientemente es mínimo.
- 2- El 58% de los encuestados tienen grandes posibilidades de desempeñarse como guardias, por lo que, el riesgo que esta profesión conlleva no influye en el desempeño de su profesión.
- 3- Entre el 10% de los encuestados, el riesgo de la profesión es considerado mínimo, por lo que en este sentido, se puede afirmar como un hecho su desempeño eficiente en la profesión de guardia de seguridad.

### *Pregunta 4*

Esta pregunta va encaminada a las expectativas que tienen los guardias de seguridad con respecto a los cursos de actualización.

Respuestas	Guardias de Seguridad	Porcentaje
A: Actualizar y perfeccionar conocimientos de seguridad	3	16%
B: Hacer una carrera en la empresa.	12	63%
C: Ser jefe de un grupo de seguridad	4	21%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



Por lo que los resultados arrojaron lo siguiente:

- 1.- En el 16% de los encuestados, están dentro de la empresa con el fin de actualizarse a través de la capacitación.
- 2.- El 63% de los encuestados tiene grandes expectativas de hacer una carrera dentro de la empresa que los capacitó, desde el punto de vista de que dicha entidad cubre sus expectativas profesionales.

3.- En el caso del 21% de los encuestados, desean ser jefes de un grupo de seguridad dentro o fuera de la organización.

### *Pregunta 5*

Esta pregunta va enfocada a la formación del trabajo realizado y tiene como fin el saber en qué puestos de trabajo los guardias encuestados se sienten con mayor capacidad para realizarlo.

Respuesta	Guardias de seguridad	Porcentaje
A: Guardia intramuros	9	47%
B: Guardia extramuros	2	11%
C: Escoltas	5	26%
D: Custodio de transporte y valores	3	16%
<b>Guardias de Seguridad</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la calificación de esta pregunta y de acuerdo a los parámetros previamente establecidos, los resultados del cuestionario a esta pregunta son:

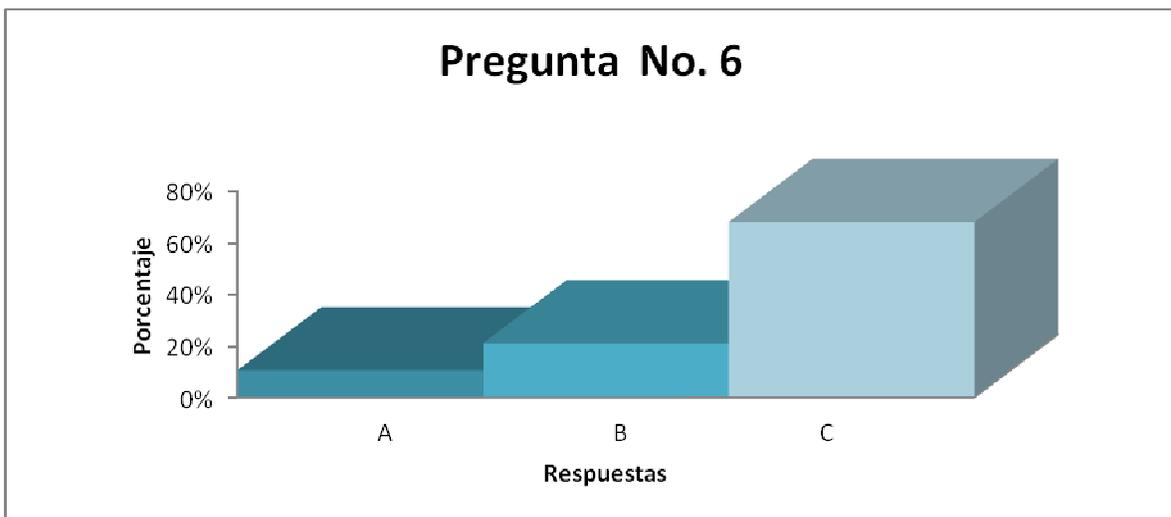
- 1.- El 47% de los encuestados tiene muy altas posibilidades de desarrollarse como guardias intramuros.
- 2.- El 26% de los encuestados tienen grandes posibilidades de prestar el servicio de escoltas.
- 3.- El 16 % de los encuestados prestarían sus servicios en ser custodios de trasportes y valores pues se sienten capaces de realizar ese trabajo.

4.- El 11% de los encuestados tienen posibilidades de desarrollarse como guardias extramuros.

### *Pregunta 6*

Esta pregunta va enfocada a descubrir si los encuestados piensan que la remuneración por su trabajo es correctamente valorado, claro según el criterio del trabajador.

Respuestas	Guardias de seguridad	Porcentaje
A: Cubre las expectativas económicas	2	11%
B: Cubre las expectativas económicas parcialmente	4	21%
C: No cubre las expectativas económicas	13	68%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



Resultado de la encuesta:

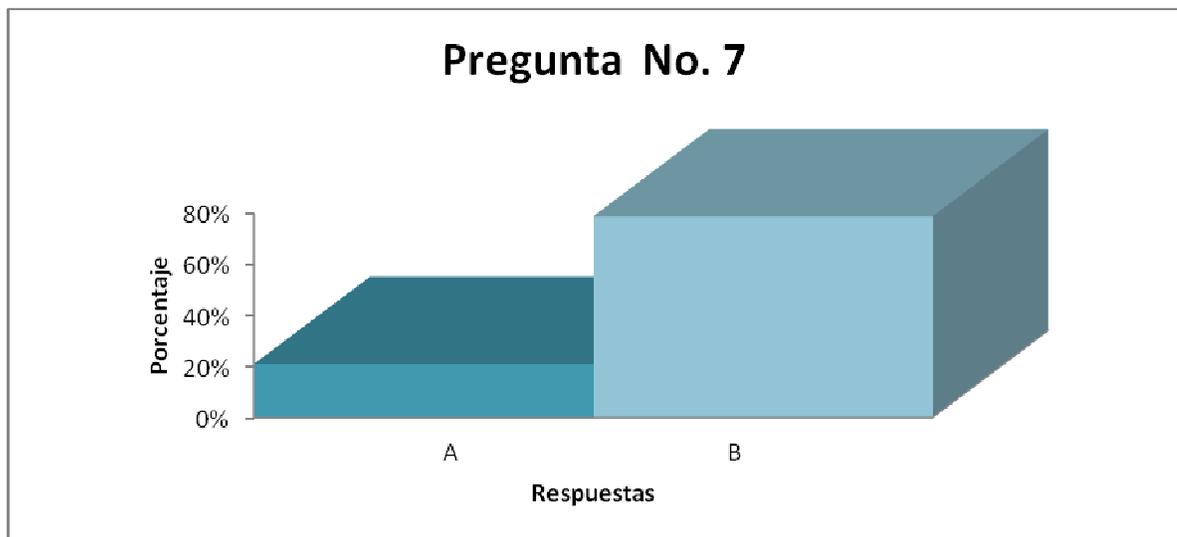
1.- El 32% (A+B) de los encuestados opina que la empresa que los capacitó cubre sus expectativas económicas, por lo que la posibilidad de que ingresen a ella es alta.

2.- Del 68% (C) de los encuestados, la empresa que los capacitó no cubre totalmente sus expectativas económicas, por lo que la posibilidad de que no ingresen o permanezcan mucho tiempo en ella, es muy alta.

### *Pregunta 7*

La presente pregunta va enfocada a la eficiencia de la calidad y alto riesgo. Por lo que busca determinar el grado en que los encuestados se sientan respaldados por la capacitación recibida para poder enfrentar situaciones de peligro.

Respuestas	Guardias de seguridad	Porcentaje
A: Alto nivel	4	21%
B: Nivel medio	15	79%
	<b>19</b>	<b>100%</b>



Por lo tanto, el resultado es el siguiente:

1.- El 21% de los encuestados, están casi seguros que la causa será ajena a la capacitación que ha recibido, ya que ellos la consideran de alto nivel.

2.- El 79% de los encuestados, consideran que el riesgo es relativamente medio, siendo el nivel de la capacitación un factor decisivo.

### *Pregunta 8*

Dentro de esta cuestión, se busca dar un enfoque hacia la eficiencia en la capacitación, sin tener un peso específico sobre los índices de deserción. Esta cuantifica el grado de aceptación que tendrá el incluir otros temas en la capacitación a fin de hacerla más eficiente.

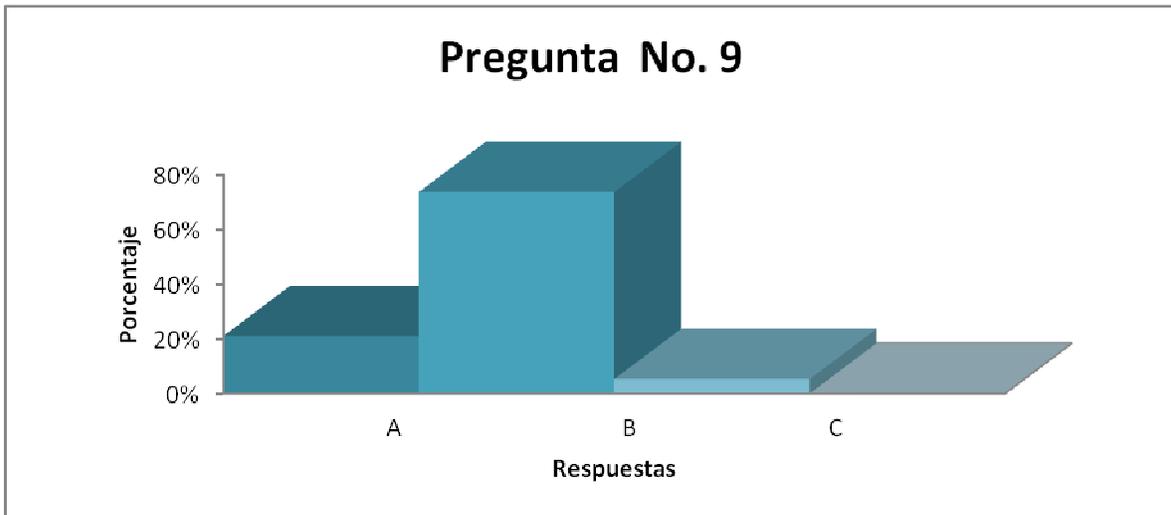
Opciones	Encuestados
A: Artes Marciales	9
B: Sesiones de tiro al aire libre	3
C: Practicas con otro tipo de arma	2
D: Otros códigos y claves de comunicación	5

Del anterior cuadro de resultados, se tiene que los encuestados consideran que a fin de mejorar la capacitación y adiestramiento, es necesario introducir más temas al mismo, de acuerdo a la opinión de los encuestados.

### *Pregunta 9*

Tiene como fin conocer el punto de vista que tiene los guardias de seguridad de quienes tienen a cargo el impartir la capacitación, referente a las causas y posibles soluciones por las que se piensa que no es eficiente.

Respuestas	Guardias de seguridad	Porcentaje
A: Excelente	4	21%
B: Bueno	14	74%
C: Regular	1	5%
D: Deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



Por lo tanto, se resume lo siguiente:

- 1.- El 95% (A+B) de los encuestados, considera la capacitación en general como aceptable, aunque hay que hacer mención de que el 74% de los encuestados, al considerar la capacitación como “buena”, si consideramos tendencia moderada en las posibilidades de realizarse profesionalmente dentro de la empresa y en su caso, de poca permanencia en la misma.
- 2.- Entre el 5% de los encuestados, se da como un hecho que serán motivados por causas ajenas a la capacitación.

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

De acuerdo a las técnicas de investigación que se aplicaron a una muestra de 19 empleados, podemos mencionar que la capacitación es un área en desarrollo, ya que “Gaama 2000” tiene pequeñas carencias y bastantes áreas de oportunidad.

Al ver el resultado de nuestra investigación, en el siguiente capítulo nos enfocaremos en la importancia de la capacitación que se imparte en “Gaama 2000”; abarcando de una manera más profunda ciertos puntos de interés que pudieran beneficiar el desempeño de las funciones de los elementos operativos de seguridad.

**CAPÍTULO V**

**PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE  
LA EMPRESA “GAAMA 2000”**

*“En lugar de ser un hombre de éxito, busca ser un hombre valioso: lo demás llegará  
naturalmente”*

*Albert Einstein*

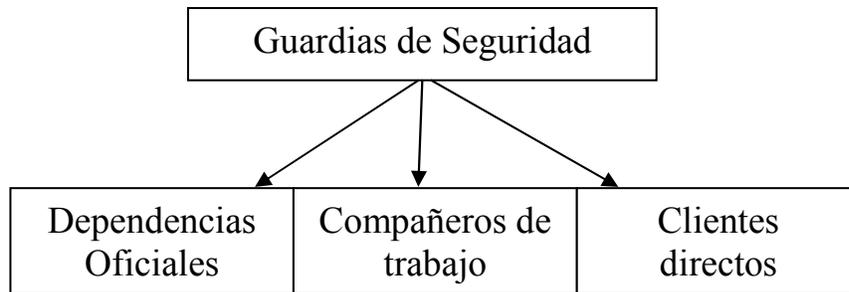
### **5.1 Importancia de las relaciones humanas en la capacitación**

Una de las principales prioridades que busca el curso de capacitación, es que los guardias de seguridad, se compenetren en el trato que deberán tener tanto con "Gaama 2000" así como con el cliente a quien se preste el servicio, compañeros de trabajo, público en general, así como con las dependencias oficiales que de alguna u otra forma tengan que ver con la seguridad.

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

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

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



A continuación se hace una breve descripción de dicho esquema:

a) *Trato con los Clientes directos y público en general:*

- El guardia debe inspirar confianza a “Gaama 2000” así como al cliente que contrató el servicio.
- Debe tener una actitud amable.
- No debe realizar otras actividades diferentes a su trabajo.
- Debe conocer a personas que comúnmente entran y salen de la Empresa (personal laboral), así como con las que el cliente tiene trato de manera frecuente, (proveedores, familiares, etc.).
- No debe dejar pasar a personas u objetos ajenos a la empresa a la cual se presta el servicio (salvo autorización previa del cliente).
- Al hablar, se debe utilizar un lenguaje claro, su tono de voz debe ser normal, sin mostrar emoción alguna, así como no utilizar palabras o decir frases que puedan malinterpretarse.

- Debe conocer perfectamente, las salidas de emergencia, las instalaciones, su ubicación, así como los objetos a proteger.

*b) Compañeros de trabajo:*

- Se debe trabajar siempre en equipo.
- Coordinar esfuerzos que repercutan en un excelente servicio para con el cliente.
- La relación con los compañeros de trabajo debe ser siempre armoniosa.
- Relevarse en puestos en caso de que sea necesario. (Por enfermedad o malestar del compañero, etc.).
- Debe existir siempre una comunicación clara y fluida, de las actividades inherentes al trabajo.
- Debe ser siempre amable y respetuoso.
- No debe hacer favores personales (cuidar automóviles u otros objetos).
- Debe inspirar confianza y seguridad.
- No debe ser altanero y/o grosero.

*c) Dependencias oficiales:*

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

## 5.2 Políticas y prioridades

Es importante que el personal dedicado al desempeño como guardias de seguridad conozca las políticas y prioridades que debe cumplir, con el objetivo principal de delinear su marco de actuación.

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

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

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

- Art. 1 Responsabilidad primordial en el trabajo.

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

- Art. 2 Limitaciones de autoridad y actuación.

El deber de un guardia de seguridad privada como protector de personas, instituciones y/o bienes, es la de conocer e identificar perfectamente, tanto su área de trabajo, como a las personas con las cuales tendrá una relación de manera directa o

indirecta, esto con el propósito de familiarizarse con dichos elementos y poder actuar correctamente y de acuerdo a las circunstancias que se presenten.

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

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

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

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

- Art. 5 Cooperación con dependencias y funcionarios públicos.

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

Debe asegurarse plenamente de hacer lo correcto, conforme a la ley y evitar que se utilice su cargo de manera consciente o inconsciente, para cualquier acto incorrecto o ilegal.

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

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

- Art. 7 Comportamiento con el público en general.

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

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

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

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

- Art. 9 Donativos y favores.

El guardia de seguridad como individuo que representa a una empresa seria y formal que brinda protección y seguridad, tiene la gran responsabilidad de mantener en alto, con su propia conducta, el honor y la integridad de él y de la organización.

Por tanto, evitará colocarse en situaciones en que cualquier persona pueda esperar consideraciones especiales o en las que el público pudiera tener motivos para sospechar que se le da a alguien un trato preferente. Así, deberá rechazar firmemente los regalos, favores o las recompensas, grandes o pequeñas, que en opinión del público, pueden interpretarse como capaces de influir en su propio juicio mientras desempeña sus deberes.

- Art. 10 Presentación de pruebas.

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

- Art. 11 Actitud hacia la profesión.

El guardia de seguridad debe considerar el cumplimiento de sus deberes, como algo que le ha sido confiado por la empresa a la cual representa y presta sus servicios.

Por medio de un estudio diligente y de una dedicación a su propio mejoramiento, debe esforzarse en aplicar la ciencia de la mejor manera a la resolución de delitos y en el campo de las relaciones humanas, también hará un esfuerzo por ejercer una dirección efectiva en asuntos que afecten a la seguridad pública.

### **5.3 Particularidades de la capacitación**

Entre otros aspectos, debe entrenarse al personal de seguridad privada para actuar bajo presión, hacerle saber que su trabajo rutinario en determinado momento lo pondrá bajo presión, por distintas circunstancias: ya sea porque se propagó un incendio, porque hubo un accidente y hay personas heridas, porque hay un tiroteo, por sismos o desastres naturales.

El hombre (guardia de seguridad) debe tener un conocimiento básico de lo que le pasará y como él puede lograr tener una reacción efectiva.

Otra materia importantísima para el óptimo desempeño de un elemento privado es el conocimiento del lenguaje corporal para la detección de sospechosos. Esta materia es fundamental porque es la gran herramienta que tiene el hombre de seguridad, dado que no puede estar interrogando gente porque está cubriendo grandes espacios por donde circulan muchas personas. Por lo tanto tiene que ser capaz de detectar a las personas sospechosas a través de los gestos.

El guardia debe tener un conocimiento de los aspectos legales de su función, cuáles son los delitos más comunes que enfrentará y cómo puede hacer el arresto ciudadano, qué facultades tiene y hasta dónde llegan las mismas.

Debemos agregar conocimiento de lucha contra el fuego y el empleo de los materiales de extinción así como también de primeros auxilios, desde cómo y dónde

requerir la presencia de una ambulancia hasta las maniobras de resucitación y recuperación cardiopulmonar.

Como se ve, el factor humano en un sistema de seguridad debe tener un alto grado de eficiencia e idoneidad así como regirse por un estricto código de ética.

#### **5.4 Ética y Valores**

El personal que desempeña tareas y funciones de seguridad privada cumplirá en todo momento con los deberes y obligaciones que imponen las leyes y los reglamentos que regulan las actividades de la seguridad privada:

- En el desempeño de sus tareas respetarán y harán cumplir todas las leyes, reglamentaciones y resoluciones que protejan la dignidad y los derechos humanos de las personas.
- El uso de fuerza solo podrá ser impuesto cuando fuese necesario en defensa propia o si existiese un riesgo de muerte a otra persona.
- En caso de ser necesario detener a una persona sin orden judicial, su acción se ajustará estrictamente a lo establecido en la legislación vigente.
- Le estará prohibido obstaculizar el legítimo ejercicio de los derechos políticos y gremiales.
- Así mismo, le estará prohibido el dar a conocer a terceros la información de la que tome conocimiento por el ejercicio de la actividad sobre sus clientes, personas relacionadas con esto así como de los bienes o efectos que custodien.

- Denunciará todos los hechos delictivos de los que por sus funciones tomara conocimiento, haciéndolo saber en forma fehaciente a sus superiores, a la policía o autoridad judicial competente.
- No podrá infligir, instigar o tolerar ningún acto de tortura u otros actos inhumanos o degradantes ni invocar la orden de un superior o cualquier otra circunstancia como justificación para llevarlo a cabo.
- El personal de seguridad en cumplimiento de sus tareas y funciones, tiene la obligación de colaborar con la fuerza de seguridad pública, cuando éstas estén cumpliendo sus funciones específicas en el lugar donde presta servicio el personal de seguridad privada o en sus inmediaciones. Esta colaboración obligatoria se llevara a cabo siempre y cuando no afecte la custodia de personas y bienes a su cargo.
- Es obligación del personal de seguridad asistir a disminuidos físicos y proporcionar en forma inmediata la atención médica correspondiente.
- Su conducta en el servicio como en su vida privada será honesta, íntegra y solidaria por lo que la misma deberá ser ejemplo para la comunidad.
- Es obligación permanente la capacitación y entrenamiento para poder brindar un eficiente servicio en su importante función de proteger la vida y los bienes que le han sido encomendados.
- Le está prohibido recibir cualquier tipo de recompensa, prebenda o premio de tercero a excepción que estos estén reglamentados y autorizados por la empresa a la que pertenece.

- Está expresamente prohibido prestar servicios en espacios públicos, salvo que estuvieran concesionados y fueran expresamente autorizados por la autoridad competente.
- Tiene la obligación de respetar y hacer cumplir este código e impedir su violación, como así también informar de inmediato a sus superiores o a la autoridad policial competente dicha violación.

#### **5.4.1 Formas de conducta de acuerdo al perfil**

El personal de seguridad privada de “Gaama 2000” debe atenerse a los principios de integridad y dignidad; protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades, violencias y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.

El vigilante de seguridad es personalmente responsable, en sus actos profesionales tanto penal como administrativamente.

El personal debe utilizar su fuerza únicamente cuando sea necesaria al igual que las armas que le sean otorgadas para su defensa.

El vigilante de seguridad deberá controlar perfectamente cualquier incidente que se produzca durante su servicio, resolviéndolo adecuadamente sin que se aumente el problema creado.

Las funciones que tiene encomendadas le exigen al vigilante de seguridad, además de sus conocimientos técnicos, manejo de los medios de que dispone para ello y

teóricos, unas determinadas cualidades que deben aflorar a través de sus actitudes y manifestarse con carácter general hacia el entorno en que se desenvuelven.

#### **5.4.2 Honradez personal**

Se refiere a la cualidad con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra. Quien obra con honradez se caracterizará por la rectitud de ánimo, integridad con la cual procede en todo en lo que actúa, respetando por sobre todas las cosas las normas que se consideran como correctas y adecuadas en la comunidad en la cual vive.

#### **5.4.3 Identidad con su rol y su empresa**

Los vigilantes deben de actuar de acuerdo a su área de trabajo que desempeña dentro y fuera de la organización enfocándose solo a sus actividades que se le designen.

El rol que juega cada vigilante tienen como principal fin contribuir y proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de la empresa donde labora, teniendo a su disposición recursos técnicos (su experiencia) y tecnológicos que les brinde la organización.

La empresa “Gaama 2000” siempre brinda a sus trabajadores un trato cordial y hace sentir parte de su equipo de trabajo a todos los vigilantes para que se sientan parte de la organización.

#### **5.5 Capacitación básica de seguridad**

La empresa “Gaama 2000” debe tener el compromiso de brindar capacitación constante para su personal y poder así dar un mejor servicio a las personas, instituciones, lugares u objetos a vigilar.

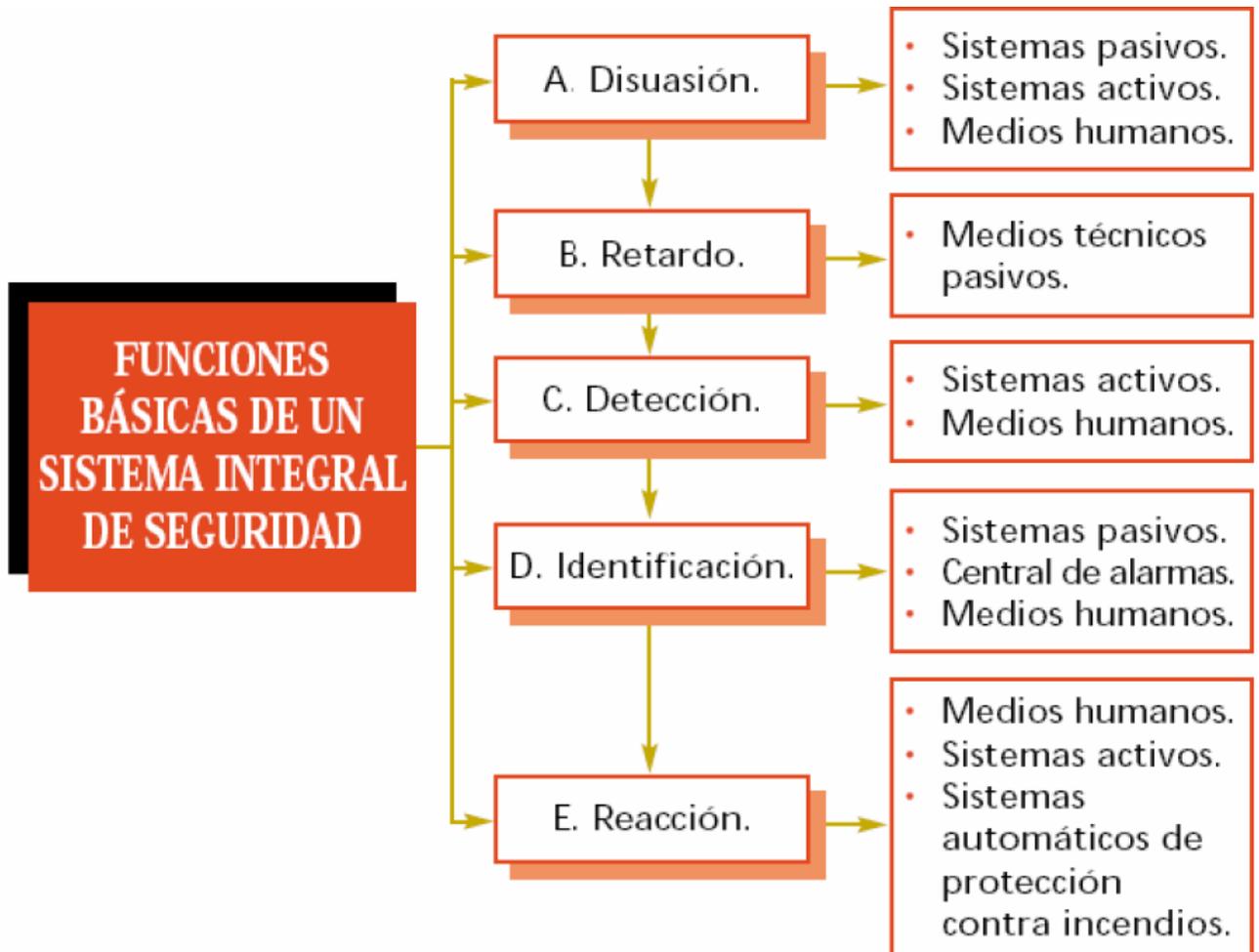
### **5.5.1 Sistemas generales de seguridad**

Hablar de los sistemas generales de seguridad se refiere a una etapa de la capacitación, que se da a los futuros guardias de seguridad, dicha etapa consiste en una introducción práctica sobre lo que es la seguridad como un servicio que se presta a un cliente y a los sistemas y medios que ésta utiliza para cumplir con su cometido.

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

- Circuito cerrado de televisión (CCTV)
- Rondines
- Posición fija
- Control de accesos
- Radio-comunicación y señalización

Las funciones básicas de estos sistemas se pueden reflejar en el siguiente esquema:



Ya que siendo los sistemas más utilizados, a continuación se presenta una explicación de cada tema así como los objetivos que persigue:

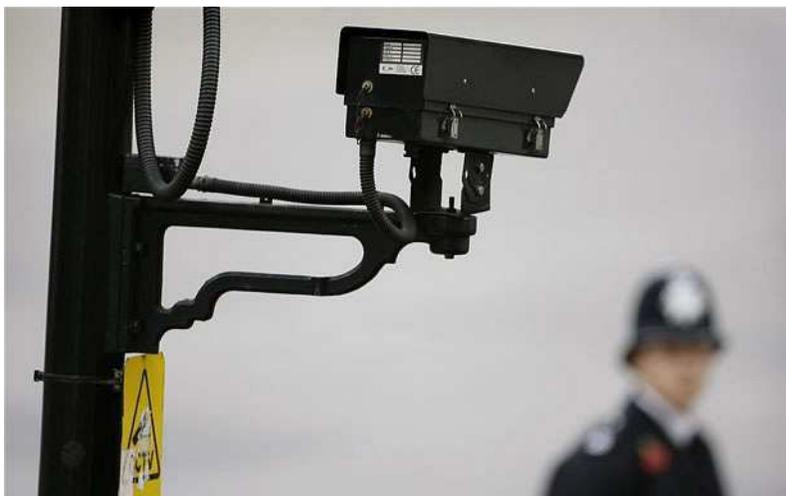
- *Circuito cerrado de televisión (CCTV)*

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

Consta de 2 partes principales: Cámaras de video (especialmente diseñadas para CCTV), red de cableado y una sala con monitores conectados a cada una de las cámaras, con lo que se consigue observar desde la sala todo lo que las cámaras captan y transmiten desde cada sala del inmueble.

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

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



- *Rondines*

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

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

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



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

- *Posición fija*

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

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

Esto tiene como objetivo el concientizar a quienes fungirán como guardias de lo importante que resulta desarrollar una posición fija cuando las necesidades del cliente así lo reclamen.

- *Control de accesos*

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

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

En este sentido, las empresas que imparten la capacitación coinciden en señalar que los accesos más importantes de un inmueble son los siguientes:

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

Por lo tanto, durante el curso que reciben los futuros guardias se hace mucho hincapié en el “registro de visitantes”, su uso e importancia, así como en la atención que se debe prestar en general a los accesos.

- *Radio comunicación y señalización*

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

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

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

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

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

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

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

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

- La clave Morse.
- Los códigos fonéticos.
- Los códigos propios de cada empresa.

Por lo que es necesario que los aspirantes lleven a cabo prácticas con estos sistemas y códigos durante el curso de capacitación, al final de este ramo de la capacitación el elemento será capaz de comunicarse de manera eficaz en el ámbito de seguridad privada.

### **5.5.2 Primeros auxilios**

Al ser la búsqueda principal de “Gaama 2000”, ofrecer un servicio de alta calidad y efectivo en cualquier contingencia los elementos estarán dispuestos a aprender primeros auxilios, para en caso de ser necesario reaccionar de manera oportuna.

Los Primeros Auxilios son muy útiles para saber qué medidas tomar en un momento de urgencia. Estas pueden variar según las necesidades de la víctima o los conocimientos del socorrista, es importante saber qué hacer y qué no hacer en el momento, especialmente porque la adrenalina puede jugar una mala pasada y una medida mal aplicada puede causar graves lesiones.

El propósito de conocer de los Primeros Auxilios es tener conocimiento básico que permita, en la medida de lo posible, estabilizar al paciente, aliviar el dolor y ansiedad hasta el momento en que puede ser atendido por personal más capacitado.

Los Primeros Auxilios aplicados correctamente pueden ser, incluso, la diferencia entre la vida y la muerte de la persona involucrada, que bien podría ser un ser querido muy cercano a nosotros. Un accidente, que en principio no es fatal, puede transformarse en un grave riesgo para la vida, si no es atendido correctamente y a tiempo.

Además, siempre se debe de tener un botiquín de emergencias con, entre otros utensilios básicos: gasas, vendas, algodón, jabón, alcohol, analgésicos, antipiréticos, tijeras, pinzas, termómetro, guantes, que le permitan realizar las maniobras de Primeros Auxilios.

#### **5.5.2.1 Crisis nerviosa**

Las crisis nerviosas suelen ser provocadas, generalmente, por estrés excesivo, sin que exista una adulteración orgánica del sistema nervioso.

En un momento dado que tengas dificultad al respirar, dolor en el pecho, sudoración, palpitaciones, sensación de mareo o náuseas, son los síntomas clásicos de una crisis nerviosa. Pueden aparecer de forma inesperada o sin causa aparente, o por miedo a perder el control o a que algo malo nos pueda ocurrir.

La duración puede oscilar entre 10 minutos y media hora, si se ha sufrido en alguna ocasión es muy probable que se repita en el futuro y por tanto es muy conveniente ir al médico y seguir un tratamiento específico.

Cómo superar una crisis nerviosa en el momento de sufrirla:

- Hay que tomar conciencia de que la situación no es peligrosa y que lo que se está viviendo es solamente fruto del estrés.
- Respirar profundamente varias veces de forma lenta, pensar que se expulsan los problemas mientras se espira.
- No pensar ¿y ahora qué me va a pasar?, eso alimentará el pánico, hay que dejar la mente en blanco y no analizar en esos momentos la situación.
- Tomarse el pulso mientras liberas la mente de lo que te agobia.

#### **5.5.2.2 Desmayo**

Es una pérdida temporal del conocimiento a consecuencia de una disminución del flujo sanguíneo al cerebro. El episodio es breve (dura menos de un par de minutos) y va seguido de una recuperación rápida y completa. Se puede sentir mareo o vértigo antes de desmayarse.

*Causas:*

- Falta de circulación sanguínea al cerebro.
- Origen nervioso.
- Fatiga extrema.

*Síntomas:*

- Pérdida pasajera de la conciencia.
- Palidez.
- Respiración superficial.
- Sudoración.

*Qué hacer:*

- Acostarlo con las piernas elevadas.
- Colocar la cabeza más baja que el cuerpo.
- Aflojar ropa que evite o corte la respiración, por ejemplo: vestido, corbata, camisa.
- Cubrir al desmayado.
- Procurarle buena ventilación.

*Precauciones*

- No darle ningún tipo de bebida.
- No aplicar alcohol en la cabeza.
- No congestionar el lugar donde se encuentra el paciente.

**5.5.2.3 Presión arterial**

La presión arterial es la fuerza que ejerce la sangre contra las paredes de las arterias. Cada vez que el corazón late, bombea sangre hacia las arterias. Su presión arterial estará al nivel más elevado al latir el corazón bombeando la sangre.

La tensión o presión arterial se mide mientras una persona está sentada con un brazo apoyado sobre una mesa. Su brazo debe estar ligeramente doblado de manera que esté al mismo nivel del corazón. La parte superior del brazo debe estar descubierta, con las mangas de la camisa cómodamente enrolladas.

Las lecturas de presión arterial se miden en milímetros de mercurio (mmHg) y usualmente se dan en dos números: por ejemplo, 110 sobre 70 (escrito como 110/70).

- El número superior es la lectura de la presión arterial sistólica y representa la presión máxima ejercida cuando el corazón se contrae.

- El número inferior es la lectura de la presión arterial diastólica y representa la presión en las arterias cuando el corazón se encuentra en reposo.

*Qué hacer:*

- Es importantísimo mantener la quietud y la serenidad en todo momento.
- Hacer que la persona mantenga una respiración profunda y relajada.

### **5.5.3 Uso del bastón PR-24**

Ésta es un arma de usos múltiples de defensa y ataque, cuyas características y versatilidad permiten graduar en su uso el menor daño posible, de acuerdo a las circunstancias que priven en el momento de empleo, para repeler una agresión o disuadir a un potencial transgresor.

En su definición está implícito el propósito de su creación, puesto que la “P” corresponde a la palabra “*prevenir*” y la “R” al vocablo “*restringir*”, el número 24 es el equivalente a la longitud total del Bastón en pulgadas.

En este sentido, los elementos de seguridad y custodia en las diferentes áreas de custodia a su cargo, deben conocer el manejo preciso de esta arma, pues por su actividad están sujetos a diversas contingencias que obligan a una reacción rápida y eficaz en la protección de su persona, de cualquier visitante y de la misma institución.

Para el personal de seguridad y custodia el Bastón PR – 24 debe representar:

- Una herramienta especializada en el desempeño de su función.
- Un arma disuasiva y/o represiva para controlar y someter al extraño beligerante.
- Un instrumento de combate y protección en caso de que exista un ataque que ponga el riesgo la seguridad del área custodiada.

El Bastón PR – 24 está construido con un material muy resistente conocido como “policarbonato” y puede soportar presiones de hasta 2.5 toneladas de peso, aplicadas directamente al Bastón y pesa aproximadamente 725 gramos.

En el aprendizaje del uso del Bastón PR – 24, es imprescindible que el practicante aprenda las partes débiles del cuerpo humano y tenga cuidado de no golpear aquellas áreas consideradas como vitales y otras particularmente vulnerables.

En la práctica se debe desarrollar el hábito de golpear en áreas apropiadas y con la fuerza precisa, puesto que la fuerza física empleada en la aplicación del golpe, no debe de ser tal, que cause graves daños o la muerte.

#### **5.5.4 El fuego**

Los incendios pueden destruir fábricas completas y con ellas, fuentes de trabajo en perjuicio del trabajador y de la economía del país, para evitarlos se requiere que los elementos de seguridad observen las normas de seguridad que los previenen en el caso de que exista el fuego.

Por eso se hace indispensable, capacitar al personal, para seleccionar y usar los equipos de combate de incendios.

### *Qué es el fuego*

El fuego según indica un viejo adagio, es un buen servidor pero un mal amo, la prudencia que contienen estas palabras demuestra demasiado, frecuentemente en los informes de los incendios que se traducen en pérdidas de vidas o en daños a las propiedades. El fuego, el mal amo, es un riesgo constante en el trabajo, como en el hogar y en nuestras actividades de ocio.

El fuego es consecuencia del calor y la luz que se producen durante las reacciones químicas, denominadas estas de combustión. En la mayoría de los fuegos, la reacción de combustión se basa en el oxígeno del aire, al reaccionar este con un material inflamable, tal como la madera, la ropa, el papel, el petróleo, o los solventes, los cuales entran en la clasificación química general de compuestos orgánicos; por ejemplo los compuestos de carbono.

Una reacción de combustión muy simple es la que ocurre entre el gas metano,  $\text{CH}_4$ , y el oxígeno, para dar bióxido de carbono,  $\text{CO}_2$  y agua.

La mayoría de las personas que mueren en incendios, mueren a consecuencia del efecto tóxico del humo y de los gases calientes y no como consecuencia directa de las quemaduras.

Los accidentes con frecuencia los ocasiona lo inesperado y el nitrógeno, como riesgo de incendio, puede sonar extraño, pero el caso es que puede arder con materiales reactivos y sus aleaciones, por ejemplo el magnesio.

### *Clasificación de los Fuegos*

- Clase "A": Son los fuegos que involucran a los materiales orgánicos sólidos, en los que pueden formarse, brasas, por ejemplo, la madera, el papel, la goma, los plásticos y los tejidos.
- Clase "B": Son los fuegos que involucran a líquidos y sólidos fácilmente fundibles, por ejemplo, el etano, metano, la gasolina, parafina y la cera de parafina.
- Clase "C": Son los fuegos que involucran a los equipos eléctricos energizados, tales como los electrodomésticos, los interruptores, cajas de fusibles y las herramientas eléctricas.
- Clase "D": Involucran a ciertos metales combustibles, tales como el magnesio, el titanio, el potasio y el sodio. Estos metales arden a altas temperaturas y exhalan suficiente oxígeno como para mantener la combustión, pueden reaccionar violentamente con el agua u otros químicos y deben ser manejados con cautela.

#### **5.5.4.1 Prevención y control de incendios**

En este curso, se explica al personal de seguridad los temas referentes a la prevención y manejo de incendios, de tal suerte que se ilustra acerca de los siguientes temas:

- Partes y funcionamiento de los extinguidores, así como las diversas formas y modelos que de ellos existen.

- Clasificación y sistemas contra incendios en general.
- Tipos de materiales incendiarios.
- Ciclos que tiene un incendio.
- Tipos de incendios, (por fugas de gas, descargas eléctricas, etc.).
- Acciones a desarrollar en caso de incendio, según el tipo que este sea.

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

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

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

Dicho marco de actuación es el que menciona el autor Jordán Montañés M, y está basado en las siguientes normas:

1. Reportar el incendio a la dependencia en cuestión (H. Cuerpos de Bomberos).
2. Determinación con exactitud de:
  - 2.1 Lugar del fuego.
  - 2.2 Tomas próximas de agua.
  - 2.3 Punto de acceso de los bomberos a la zona edificada de la empresa.
3. El punto de tomas de agua estará despejado, así como el itinerario desde este al lugar del incendio.
4. Mantener al público lo más alejado posible.

### 5.5.4.2 Extinguidores

En este curso de capacitación se muestra a los guardias de seguridad como apagar un incendio mediante el uso adecuado de los extinguidores y la manera de extinguir el fuego.

Los extinguidores como ya lo sabemos, son aparatos diseñados especialmente para que permitan la descarga de una determinada cantidad de agente extinguidor, almacenado en su interior de acuerdo con las necesidades de su operador.

En caso de incendio, el guardia buscara o ira al lugar donde este el extinguidor más próximo, asegurándose de que este cargado y sin quitar el seguro, ni intervenir el aparato, ni disparar el cartucho, lo llevara al lugar del incendio.

Procederá al ataque del fuego, siempre que sea posible se atacara el fuego, dando la espalda a las corrientes de aire.

La descarga de los extinguidores debe hacerse a la base de las flamas, empleando toda la carga del extinguidor hasta estar seguro de que ya se extinguió totalmente el fuego.

Una vez apagada la flama, no dará la espalda al lugar del incendio, se retirara con la vista fija en el lugar, pues en ocasiones puede reiniciarse el fuego.

Reportara al departamento de seguridad lo sucedido, indicando el lugar exacto, para que el equipo contra incendio que fue utilizado, sea repuesto a la brevedad posible.

La efectividad de los extinguidores dependerá del manejo adecuado de ellos, el guardia de seguridad no debe atacar el fuego en forma atropellada, deberá pensar antes de actuar, recordando que la eficiencia de un extinguidor depende de su capacidad, de su mantenimiento y su manejo, el ataque al fuego será más efectivo, mientras mejor sea la organización del combate de incendio.

En caso de incendios fuera de control, el vigilante deberá actuar rápidamente y llamar a la estación de bomberos más cercana, siempre teniendo los números de emergencia a la mano o a la vista para su fácil localización.

#### **5.5.5 Protección física de las personas**

La protección física cercana e inmediata, es responsabilidad primaria del grupo de guardias de seguridad, el cual está conformado por personal eminentemente operativo, de alta confiabilidad y elevado pie de instrucción.

Este grupo resguarda no solo la integridad física del protegido, sino también su dignidad y su imagen, preserva su privacidad y niega toda información clasificada.

Los guardias de seguridad deben efectuar una observación y búsqueda permanente sobre las personas, como del lugar inmediato donde se encuentren. Ante un intento de atentado/secuestro, se impone una reacción inmediata, eficiente y contundente, para neutralizar o mitigar la primera acción hostil que se cometa, aplicando la ecuación: cubrir, evacuar y neutralizar (C E y N), de manera simultánea y controlada, para proteger la vida del personal.

Por lo tanto el personal que presta el servicio de seguridad debe estar altamente capacitado y concientizado de su misión, para constituir una respuesta efectiva y temprana a los desafíos del presente y del futuro.

La defensa personal agrupa conceptos como la asertividad, la inteligencia emocional, la autoestima, la resolución de conflictos y la negociación y el curso de capacitación deberá proporcionar al personal a través de entrenamiento:

- Grandes habilidades físicas y atléticas.
- Velocidad y agilidad.
- Observación para detectar personas sospechosas.
- Manejo de armas o herramientas de trabajo.
- Rapidez visual, auditiva y de percepción.
- Resistencia a la fatiga física.
- Resistencia a la monotonía y las coordinaciones óculo-manual y auditivo-manual.
- Conocimiento en autodefensa.

Los vigilantes deben utilizar las herramientas que sean brindadas por la empresa para su defensa personal con responsabilidad y cuando sea necesario hacerlo en caso de:

- Asalto.
- Cuando sea agredido por otra persona ajena a la institución o que quiera causar daños.
- En caso de que esté en peligro el inmueble.

#### **5.5.6 Uso de aerosol de pimienta y gas lacrimógeno**

El aerosol de pimienta o gas pimienta es un compuesto químico que irrita los ojos hasta el punto de causar lágrimas, dolor e incluso ceguera temporal. Se utiliza para dispersar disturbios o como defensa personal. Aunque no es letal, en casos

excepcionales puede provocar la muerte del afectado. Por lo demás, sus efectos a largo plazo no son aún bien conocidos.

Su ingrediente activo es la capsaicina, un compuesto derivado de la frutas de las plantas del género *Capsicum*.

Los aerosoles de pimienta suelen comercializarse en botes lo suficientemente pequeños para transportarse o disimularse en un bolsillo o un bolso, por lo que de ser necesario los elementos de seguridad privada ante una contingencia grave podrían utilizarlo.

Causa el cierre inmediato de los ojos, dificultad de respiración, picor de nariz y tos. La duración de sus efectos depende de la fuerza del aerosol, pero el efecto completo-medio dura alrededor de 30 a 45 minutos, con efectos disminuidos que duran horas.

### 5.5.7 Plan de acción de emergencia

Un plan de acción de emergencia por escrito especialmente diseñado para el área de trabajo de un elemento de seguridad privada, es esencial en el caso de una emergencia.

TIPO DE SISTEMA	VENTAJAS	INCONVENIENTES
<b>Descubiertos:</b> Aquellos sistemas cuyos componentes se ven.	Son altamente disuasorios. Ofrecen una buena prevención. Dan seguridad a clientes y empleados.	Puede parecer que no hay más sistemas instalados que los que se ven, por lo que si hay alguna zona "ciega", se puede incitar a actuar.
<b>Encubiertos o camuflados:</b> Aquellos sistemas cuyos componentes están ocultos.	Actúan por sorpresa, sorprendiendo al delincuente " <i>in fraganti</i> ".	Son sistemas sorprendivos, esto es. No ofrecen una disuasión, ni son preventivos.

El plan debe contener información sobre evacuación del edificio, incluyendo quien está encargado de dirigir la evacuación.

Las rutas de escape primarias y secundarias deben estar indicadas para cada área del edificio. Debido a que las escaleras constituyen la ruta de escape principal en muchos edificios de varios pisos, estas no deben ser utilizadas para ningún tipo de almacenamiento.

Las personas designadas como líderes en el caso de una emergencia, deben de tener responsabilidades específicas, tales como verificar que todas las personas en el inmueble hayan sido evacuadas.

El plan debe mostrar claramente donde están localizadas las áreas donde laboran los empleados minusválidos.

La programación de probables circunstancias adversas, permitirá a los responsables de la cobertura de seguridad, tomar decisiones con certeza en los momentos críticos, optimizando los recursos y evitando la improvisación.

Este componente de la planificación, está pensado para enfrentar situaciones súbitas y adversas, como así también eventuales fracasos en la ejecución de la misión, brindando los procedimientos para alcanzar respuestas inmediatas y oportunas. Contar con un plan de contingencia ante el caos generalizado, será una mínima salida para mitigar en lo posible la severidad del impacto, las secuelas y las derivaciones de la crisis.

Para la realización de este plan de acción es necesario que se detecten los lugares y los tipos de riesgos en el lugar a resguardar.

Los Riesgos a los cuales está expuesto el lugar a resguardar se pueden clasificar en Riesgos Naturales y Riesgos Artificiales.

A. Riesgos Naturales: Son condiciones que al materializarse, pueden poner en peligro la seguridad e integridad física de una instalación incluyendo las personas, bienes y efectos materiales que en ella se encuentran, causando daños y pérdidas como consecuencia de los efectos producidos por elementos o fenómenos naturales tales como: terremotos, huracanes, condiciones extremas de frío o calor, etc.

B. Riesgos artificiales: Son actos que al ejecutarse pueden poner en peligro la seguridad e integridad física de una instalación incluyendo las personas, bienes y efectos materiales que en ella se encuentran, causando daños y pérdidas como consecuencia de los efectos producidos por la acción directa del hombre, tales como: sabotajes, robos, hurtos, espionaje, disturbios civiles, actividades subversivas, incendios provocados (sabotaje), etc.

### **5.5.8 Evacuación en caso de sismos**

Los guardias de seguridad que se encuentre en esta situación deberán de seguir las siguientes recomendaciones de acuerdo al lugar de trabajo en donde se encuentren.

*Qué hacer en caso de sismos.*

*Durante*

- Conserve la calma, no permita que el pánico se apodere de usted. Tranquilice a las personas que estén a su alrededor. Ejecute las acciones previstas en el plan de seguridad.

- Diríjase a los lugares seguros previamente establecidos; cúbrase la cabeza con ambas manos colocándola junto a las rodillas.
- No utilice los elevadores.
- Aléjese de los objetos que puedan caer, deslizarse o quebrarse.
- No se apresure a salir, el sismo dura sólo unos segundos y es posible que termine antes de que usted lo haya logrado.
- De ser posible cierre las llaves del gas, baje el swich principal de alimentación eléctrica y evite encender cerillos o cualquier fuente de incendio.

### *Después*

- Verifique si hay lesionados, incendios o fugas de cualquier tipo, de ser así, llame a los servicios de auxilio.
- Use el teléfono solo para llamadas de emergencia. Escuche la radio para informarse y colabore con las autoridades.
- Si es necesario evacuar el inmueble, hágalo con calma, cuidado y orden, siga las instrucciones de las autoridades.
- Reúnase con su familia en el lugar previamente establecido.
- No encienda cerillos, no use aparatos eléctricos hasta asegurarse de que no hay fugas de gas.
- Efectúe con cuidado una revisión completa de las instalaciones y mobiliario. No haga uso de ellos si presenta daños graves.
- Limpie los líquidos derramados o escombros que representen peligro.

- Esté preparado para futuros sismos, llamados réplicas. Generalmente son más débiles.
- Pero pueden ocasionar daños adicionales.
- Aléjese de edificios dañados y evite circular por donde existan deterioros considerables.
- No consuma alimentos ni bebidas que hayan podido estar en contacto con vidrios rotos o algún contaminante.
- En caso de quedar atrapado, conserve la calma y trate de comunicarse al exterior golpeando con algún objeto.
- No propague rumores.

#### *En las residencias*

- Mantener la calma.
- Comprobar que las llaves del gas estén cerradas y que los aparatos eléctricos estén apagados.
- Realizar en caso de contar con el tiempo suficiente, la evaluación del inmueble.
- Evitar situarse en los sitios donde se encuentren repisas o libreros que puedan caerle encima.
- Reunir a las personas en un mismo lugar y esperar a que concluya el movimiento.
- Encender la radio a fin de informarse sobre la magnitud del evento y sus consecuencias.

- Es importante que los guardias de seguridad cuenten con un botiquín de primeros auxilios, un radio de pilas, una linterna, agua potable, a fin de tomarlos al momento de iniciarse el movimiento telúrico.

#### *En los centros de trabajo*

- Mantener la calma.
- Apagar el equipo eléctrico.
- Evitar perder el tiempo reuniendo las pertenencias personales.
- Evitar correr y gritar.
- Evitar el uso de los elevadores y escaleras eléctricas.
- Seguir las señales que marcan las rutas de evacuación.
- Buscar salir del edificio una zona segura considerando los ventanales de los inmuebles cercanos, los cables de corriente eléctrica, los transformadores y el flujo vehicular.
- Encender el radio a fin de informarse sobre la magnitud del evento y sus consecuencias.

### **5.6 Elaboración de informes**

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

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

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

### **5.7 La calidad en el servicio**

La calidad es un proceso, no un programa; el proceso nunca termina, el programa tiene fin.

Es necesario que los guardias de seguridad a los cuales se les está dando la capacitación, comprendan la importancia que tienen los clientes, a los cuales se les está brindando el servicio.

Mediante esquemas o ejemplos se puede impartir esta capacitación, ya que todos hemos requerido de algún servicio en particular cualquiera que este sea y como tal, podemos definir si el servicio es bueno o malo, si volveríamos a comprar o no en el mismo lugar por causa de este factor.

Este factor implica que al brindar el servicio de seguridad, se debe tratar al cliente como persona, sin olvidar la buena reputación que implica formar parte de la empresa “Gaama 2000”.

Debe de transmitirse al personal capacitado una serie de pláticas acerca de cómo desempeñar sus funciones, de tal manera que el cliente quede satisfecho, se sienta seguro y tenga la confianza dentro de sus propias instalaciones.

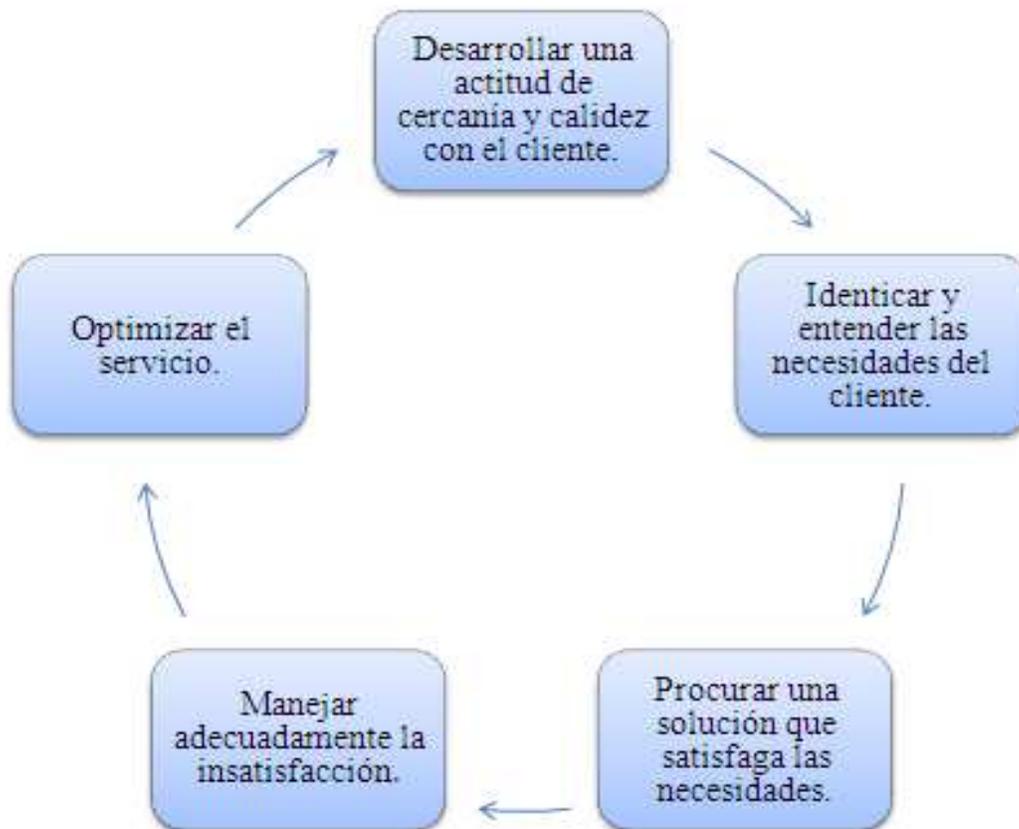
La Persona que define la calidad es el cliente, del cual tenemos que saber sus necesidades.

- A parte de los clientes externos también existen los clientes internos, los cuales se encuentran dentro de la organización.
- Si no realizan los trabajos con calidad no se da un buen servicio al cliente externo y por lo tanto, la organización se deshace.

*Pasos a seguir para un excelente servicio al cliente*

- 1) Transmite una actitud positiva hacia los demás.
- 2) Identifica las necesidades de tus clientes.
- 3) Ocúpate de las necesidades de tus clientes.
- 4) Haz que regresen a “Gaama 2000”.

En general podemos mencionar un ciclo referente a la calidad en el servicio, planteando un apoyo integral de todos y cada uno de los elementos que integran “Gaama 2000”, para así al brindar un servicio excepcional no solo atraer nuevos clientes, si no forjar lealtad en los clientes que ya conocen los servicios ofertados.



## **CONCLUSIONES**

Dentro de las organizaciones actuales se hace mucha mención acerca de la capacitación de personal, de la importancia de esta como un motor de desarrollo en la competitividad, fortalecimiento y crecimiento económico y social, pero en realidad que significado o intención tiene implantar una capacitación.

La capacitación a nuestro parecer y en base a nuestra investigación va más allá de ser una guía, representa la esencia humana, el aprendizaje.

La capacitación tiene como fin, hacer capaz, efectiva y progresiva a una persona mediante el desarrollo de sus potencialidades, sin olvidar que ésta debe contribuir directamente en el impacto de los indicadores competitivos organizacionales.

Esta investigación, permitió identificar cual es la importancia que tiene en una empresa de seguridad privada la aplicación de una capacitación, alternando a sus necesidades, dicha investigación se realizó a través del estudio realizado a la empresa "Gaama 2000". Este tipo de empresa, requiere que su personal se encuentre altamente capacitado, ya que está en sus manos conservar la paz, tranquilidad, pero sobre todo proteger a las personas a las cuales brinda este servicio.

Los resultados obtenidos permitieron identificar los puntos vulnerables en la capacitación implantada anteriormente y a través de esta nueva propuesta se buscó promover el desarrollo integral del personal de manera que este propicie el desarrollo de su potencial y fortalezca el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de sus actividades y como consecuencia el desarrollo de la empresa “Gaama 2000”.

Para ello es necesario que la empresa al implantar esta propuesta de capacitación debe considerar que esta realizada en términos de lo necesario, de lo útil y de lo alineada que resulte para la obtención de resultados, la empresa debe comprometerse a estar en un proceso de cambio integral, donde por un lado, los guardias de seguridad que reciben la capacitación deben de cambiar su comportamiento al aplicar lo aprendido y por otro lado, la organización debe de hacer los cambios pertinentes para facilitar su implantación.

Es necesario que la capacitación deba estar siempre actualizada y ser constante, ya que nuestro entorno cambia constantemente y es difícil utilizar el mismo método para tener éxito en la competencia empresarial.

De esta manera la capacitación representara una herramienta estratégica al favorecer la innovación de su personal y su buen desempeño, que será sinónimo de un servicio de mejor calidad, alta productividad e innovación.

Así mismo el desarrollo de esta investigación, les brindara la oportunidad a la dirección de muchas compañías de seguridad privada en especial a “Gaama 2000”, poner en marcha esta capacitación, para que puedan obtener un mejor rendimiento en la competencia empresarial y tener una ventaja competitiva.

## BIBLIOGRAFÍA

### 1. Libros

- Arguelles, A. (2001). *Educación y capacitación basadas en normas de competencia*. Distrito Federal, México: Limusa, S. A. de C.V.
- Chávez, E. (2004). *Enseñanza y capacitación, el camino hacia el liderazgo*. México: Alfaomega Grupo Editor, S. A. de C. V.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. Distrito Federa, México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Duch, G. y Garibay, F. (2005). *La capacitación, otra mirada*. México: Editorial Universidad Pedagógica Nacional.
- García, E. y Gamboa, M. (2004). *Gestión de la educación continua y la capacitación*. México: El manual moderno, S. A. de C. V.
- Gerson, R. *Clases de Programas de Capacitación y entrenamiento/Beyond Customer Service Versión en Español*. Boston, U.S.A.: Grupo editorial Iberoamérica, SA. De C.V.
- Gómez, F. y Tejero, M. (2005). *Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001:200*. (5ta. edición). España: Editorial Fundación Confemetal.

- Grados, J. (2001). *Capacitación y desarrollo de personal*. (2da. reimpresión). México: Editorial Trillas, S. A. de C.V.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3<sup>a</sup>. edición). México: Interamericana Editores, S. A. de C. V. y Mc Graw Hill.
- Munch, L. (2005). *Calidad y mejora continua principios para la competitividad y la productividad*. (Reimpresión 2006). México: Editorial Trillas, S. A. de C.V.
- Parra, E. (2002). *Guía práctica para lograrla calidad en el servicio*. (7ma. edición). México: Ediciones Fiscales ISEF, S. A.
- Pinto, R. (2005). *Planeación estratégica de capacitación empresarial, cómo alinear el entrenamiento empresarial a los procesos críticos del negocio*. México: Mc Graw Hill.
- Púrpura, P. (2006). *Manual de capacitación para personal de seguridad*. México: Limusa, S. A. de C.V.
- Sánchez, A. (2001). *Planeación estratégica de la capacitación*. México: Editorial Trillas, S. A. de C.V.
- Siliceo, A. (2005). *Capacitación y desarrollo de personal*. (4ta. edición). México: Limusa, S. A. de C. V.
- Sosa, D. (2006). *Administración por calidad, un modelo de calidad total para las empresas*. (2<sup>a</sup>. edición). México: Limusa, S. A. de C. V.

- Walker, D. (1990). *Customer First, a strategy for quality service*. (2da. edición). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S. A.

## **2. Leyes**

- Carbonell, M. (2011). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (164va. adaptación). Distrito Federal, México: Editorial Porrúa
- Honorable Congreso de la Unión. (2000). Ley General de Protección Civil. México: DOF 24 abril 2006.
- Honorable Congreso de la Unión. (2006). Ley de Seguridad Nacional. México: DOF 31 enero 2005
- Honorable Congreso de la Unión. (2011). Ley Federal del Trabajo. (5ta. edición). México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Honorable Congreso de la Unión. (2012). Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal. México: Ediciones PACJ

## **3. Documentos independientes, sin autor, sin fecha.**

Tipos de Muestreo. Conceptos generales

<http://www.vadenumeros.es/sociales/tipos-de-muestreo.htm>

## ANEXO A

### *Entrevista al Director General de “Gaama 2000”*

1. ¿Considera usted necesaria la capacitación para sus empleados?

Si, para que tengan un mejor desempeño en sus habilidades dentro de sus funciones y actividades asignadas.

2. ¿Cree que los resultados son favorables después de la capacitación?

Si, ya que eso se les otorga el curso para la obtención de buenos resultados.

3. ¿Usted personal externo para implantar este curso?

Si, ya que existen especialistas o instructores para implantar dicho curso y para implementar las técnicas adecuadas.

4. ¿Usted está dispuesto a dar el curso dentro de su empresa?

Lo mejor sería buscar el lugar adecuado para los empleados como un aula

5. ¿Qué métodos utilizaría para valorar el alto desempeño a sus empleados?

Mediante la observación y la supervisión al momento que desempeñan sus actividades, funciones y trato al cliente.

6. ¿Qué problemas más frecuentes se suscitan en la organización?

Que el personal no se adapte a sus funciones a desempeñar.

7. ¿Cuáles considera que son los puestos que requieren de mayor capacitación?

Los puestos de vigilantes.

8. ¿Cómo le gustaría implementar la capacitación a sus empleados?

Por medio de dinámicas que abarquen los temas que requiere saber el trabajador.

9. ¿Cómo motivaría a su personal para que asistiera al curso o tipo de capacitación?

Hacerles mención que es para su desarrollo y mejora dentro de la empresa.

10. ¿Implementa usted los procesos de reclutamiento?

No

11. ¿Cuánto está usted dispuesto a invertir la capacitación para su personal?

Depende a los cursos a los que cuente la empresa.

12. ¿Cree usted que todo su personal requiere algún tipo de capacitación?

Algunos, ya que la mayoría desempeña sus funciones de acuerdo a la experiencia.

13. ¿Existe escalonamiento dentro de la organización?

Si

14. ¿En qué periodos impartiría su capacitación?

En el término de cada turno de los trabajadores donde se sientan a gusto los trabajadores.

## ANEXO B

### *Cuestionario sobre el curso de capacitación*

1. Califique si cada uno de los temas expuestos en los cursos de capacitación son adecuados de acuerdo a su opinión personal. Subraye la opción elegida.

A = Excelente                  B= Bueno                  C = Regular                  D=Deficiente

2. ¿Considera que el tiempo dedicado a cada uno de los temas del curso es el adecuado?

A = Mas del necesario    B = Regular o el necesario    C = Poco

3. ¿Cómo considera la profesión de guardia de seguridad privada?

A = Altamente peligrosa

B = Medianamente peligrosa

C = Poco peligrosa

4. ¿Qué expectativas tiene usted como guardia de seguridad en esta empresa?

A = Actualizar y perfeccionar conocimientos de seguridad

B = Hacer carrera en la empresa

C = Ser jefe de un grupo de seguridad

5. Dentro de su formación como guardia de seguridad, subraye ¿qué puesto le gustaría desempeñar?

A = Guardia intramuros

B = Guardia extramuros

C = Escoltas

D = Custodio de transporte y valores

6. Marque con una " x " el sueldo que le parece más adecuado para un guardia de seguridad.

A	\$1,600.00	\$1,800.00	QUINCENALES
B	\$1,800.00	\$2,000.00	QUINCENALES
C	\$2000.00	\$2,500.00	QUINCENALES

7. ¿Cómo calificaría usted el nivel de la capacitación que ha recibido en esta empresa para ejercer como guardia de seguridad y enfrentar situaciones de peligro (marque con una "x")?

A = Buena

B = Regular

C = Mala

8.- ¿Qué tema considera usted se debe de incluir en el curso de capacitación a fin de mejorarlo?

A = Artes marciales

B = Sesiones de Tiro al aire libre

C = Practicas con otro tipo de arma

D = Otros códigos y claves de comunicación

9.- En general ¿Cómo considera el curso de capacitación y que sugiere para mejorarlo?

A = Excelente

B = Bueno

R = Regular

D = Deficiente

## ANEXO C



## INFORME SEMANAL DE LABORES

CIA. A LA  
CUAL SE  
PRESTA EL  
SERVICIO

FECHA DE \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ AL \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

TURNO: \_\_\_\_\_

INSTALACIONES	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	ANOMALÍA	FECHA DE ANOMALÍA
Oficinas a cargo					
Accesorios					
Cámaras					
Extinguidores					
Cableado					
Luces					
Teléfonos					
GUARDIA	SUPERIOR		HORA		