

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS ESTUDIANTES NO GRADUADOS

MEMORIA LABORAL

**“CAPACITACION DE RECURSOS HUMANOS COMO FACTOR
ESTRATEGICO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS
INSTITUCIONALES”**

LINEA DE OPERACIÓN NACIONAL EN SEGURIDAD LIONS F-1

Para optar al Grado de Licenciatura en Ciencias de la Educación

POSTULANTE: VERONICA VARGAS TICONA
TUTOR: DR. JUAN EDUARDO GARCIA DUCHEN Ph. D.

LA PAZ - BOLIVIA
2018

DEDICATORIA

A nuestros docentes y amigos quienes han sido los
Pilares para seguir adelante, y que de alguna forma
Logrón incentivar este proyecto en el cual nos dieron
Nuevos conocimientos.

AGRADEDECIMIENTOS

A la persona que quiero agradecer es

A mi tutor Dr. Juan Eduardo García Duchén Ph. D.

Sin su ayuda y conocimientos no hubiera sido

Posible realizar esta memoria.

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	vii
JUSTIFICACIÓN.....	x
1. OBJETIVOS	xi
1.1. OBJETIVO GENERAL	xi
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xi
CAPITULO I	1
CONTEXTO LABORAL Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL.....	1
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	2
1.2. NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:.....	2
1.3. UBICACIÓN:.....	3
1.4. RESEÑA HISTÓRICA	4
1.5. MISIÓN.....	5
1.6. VISIÓN.....	5
1.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES:	5
1.8. INFRAESTRUCTURA	6
1.9. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA LÍNEA DE OPERACIÓN NACIONAL EN SEGURIDAD PROFESIONAL LIONS F-1	7
1.10. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	8
1.10.1. Gerente General.....	8
1.10.2. Asesor Legal.....	8
1.10.3. Gerencia Administrativa.....	8
1.10.4. Gerente de Operaciones.....	8
1.10.5. Recursos Humanos.	9
1.10.6. Gerente Comercial.....	9
1.10.7. Contador.	9
1.10.8. Secretaria.	9
1.10.9. Supervisor.....	10
1.10.10. Ejecutivo de cuentas	10

1.10.11. Cobranzas	10
1.10.12. Vigilante de Seguridad	10
1.11. REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS	10
1.12. LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA “PARA UNA VIDA SEGURA”	11
1.13. RECURSOS HUMANOS EN LAS EMPRESAS.....	13
1.13.1. Administración de recursos humanos.....	13
1.13.2. Definición de Recursos Humanos	16
1.13.3. Importancia de los Recursos Humanos	17
1.13.4. Recursos Humanos, según sus atributos individuales	18
1.13.5. La Importancia del Departamento de Recursos Humanos	18
1.13.6. Funciones del Departamento de Recursos Humanos	19
1.13.7. Planeación de los Recursos Humanos	19
1.13.8. El Proceso de Formación del Recurso Humano	19
1.14. DEFINICIÓN DE VIGILANTE DE SEGURIDAD	20
1.14.1. La Importancia de tener guardias de seguridad privada.....	20
1.14.2. Habilidades que debe tener el personal de Seguridad Privada	21
1.14.2.1. Entrenamiento en el área	21
1.14.2.2. Honestidad y ética	21
1.14.2.3. Disciplina.....	21
1.14.2.4. Ideología de servicio.....	21
1.14.2.5. Sentido común	22
1.14.2.6. Habilidad de guiar y seguir.....	22
1.14.2.7. Habilidad comunicativa.....	22
1.14.2.8. Buen estado físico.....	22
1.14.2.9. Eficacia y espontaneidad	23
1.15. DEFINICIÓN DE PEDAGOGÍA.....	23
1.15.1. Pedagogía Empresarial	23
1.15.2. El papel de la pedagogía en las organizaciones Empresariales	24
1.15.3. El pedagogo en el ámbito empresarial.....	25
1.16. DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN	26

1.16.1. REFERENTES METODOLÓGICOS	28
1.16.2. CAPACITACIÓN, INSTRUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO COMO REQUISITOS PARA UN DESEMPEÑO LABORAL EFICIENTE, SEGURO E IDÓNEO	30
1.16.3. CAPACITACIÓN, INSTRUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO, COMO SOPORTE Y PILARES FUNDAMENTALES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE UNA EMPRESA	33
1.17. ESTRATEGIAS	35
1.18. REGLAS Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES.	35
1.19. ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO	37
1.20. TÉCNICAS A DESARROLLADAS HACIA EL RECURSO HUMANO A TRAVÉS DE LAS INSTRUCCIONES Y CAPACITACIONES	38
1.21. NIVELES DE CAPACITACIÓN	38
1.22. ACCIONES A DESARROLLAR	39
1.22.1. TEMAS DE CAPACITACIÓN	39
1.22.2. IMAGEN INSTITUCIONAL	39
1.23. CRONOGRAMA METODOLÓGICO	40
CAPITULO 2	42
DETERMINACION Y ANALISIS DEL PROBLEMA O DESCRPCION DE UN CASO DE ESTUDIO REAL.	42
1.3. DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA O DESCRIPCIÓN DE UN CASO DE ESTUDIO REAL.....	43
1.3.1. ÁREA DE DESEMPEÑO EN LA INSTITUCIÓN	44
1.3.2. MÉTODO DE INTERVENCIÓN EN LA EXPERIENCIA LABORAL	44
CAPITULO 3	46
PROPUESTA DE SOLUCION.....	46
3.1. PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	47

CAPITULO 4	48
EVALUACION	48
4.1. EVALUACIÓN	49
4.1.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	53
ANEXOS	

PRESENTACIÓN

La pedagogía en la organización empresarial desde siempre ha arrojado grandes beneficios no solo para las empresas, sino también, para el hombre como elemento humano, siendo éste el recurso más importante de la misma. Para un administrador de Recursos Humanos, es necesario conocer los principios del comportamiento del colaborador a fin de poder entender su desempeño laboral, ya sea en forma individual o grupo y existe un aspecto que merece gran importancia, que es la motivación.

Las organizaciones no pueden quedar fuera de este campo de estudio, pues es el hombre quien lo forma, crece y desarrolla a través de sus conocimientos, habilidades y desempeño. En este ámbito, el pedagogo posee un campo de acción muy amplio en esta área y su intervención aporta a las organizaciones un valor agregado a la empresa, pues su recurso laboral es el hombre junto a su desempeño dentro de la organización. El presente trabajo surge de la inquietud personal de hacer un aporte de estrategia de cambio, debido a la existencia de un alto índice de falta de motivación laboral, afectando no solo a la compañía sino al individuo mismo, lo anterior conlleva a realizar un Modelo de capacitaciones al personal, para revertir la tendencia de desmotivación, con el objetivo de llegar a un ambiente laboral agradable, sano y cumplir con los objetivos de la Empresa.

Para ello se realizó la implementación del Modelo de capacitaciones, con el propósito de dar a conocer al guardia de seguridad, las leyes que norma su trabajo. La ley es un campo complejo y variable y el guardia de seguridad debe tener un entendimiento fundamental y básico, para entender los derechos y deberes en el ejercicio de sus funciones como guardia de seguridad privada. En el mundo actual nos hemos olvidado que el ser humano es parte de un todo que está en permanente interrelación con otros seres, por tanto la manera de relacionarnos marca un resultado en la vida de cada uno de nosotros, ya que está inmerso en un mundo interconectado.

Por tanto, se vuelve indispensable la reflexión sobre la manera como marcamos las relaciones con nosotros mismos, la familia, la comunidad, el mundo, asumiendo una actitud positiva y proactiva frente al rol que desempeñamos, generando un compromiso, y manejando las relaciones humanas dentro de un contexto de respeto y servicio. El rol de guardia privado, es

un rol de servicio y comprenderlo desde este enfoque, es importante para apuntar a las relaciones humanas como un punto prioritario para el buen desempeño de sus funciones. Las funciones de un o una guardia de seguridad, requiere de una serie de actitudes que le permitan mantener buenas relaciones en su ámbito de trabajo, así como con la comunidad a la que sirve, por tanto conocer y aplicar las habilidades en las relaciones humanas se transforman en un punto clave que podría ser evaluado en el desempeño.

Lo anterior se empeña en hacer cumplir las políticas de esta empresa, en donde el Administrador de Recursos Humanos, es el responsable directo, para que sus colaboradores o en este caso, el personal operativo estén capacitados, y apliquen las normas de seguridad, relaciones humanas, y funciones específicas, puedan cumplir de manera satisfactoria. Con estas y otras acciones actuamos como una empresa socialmente responsable, fomentando la cultura de seguridad, tanto en las familias del personal, como en la comunidad donde desempeña su trabajo.

Se vive en una época de constantes cambios, tanto a nivel nacional como internacional por lo que la empresa moderna debe optimizar sus recursos, ofrecer bienes y servicios de calidad, para satisfacer las necesidades del mercado y poder ser más competitivos.

Cuando se habla de calidad y productividad, se refiere a un cambio de actitudes, valores y cultura que deben de existir en todas las personas involucradas en la organización. Para lograr este cambio en el ser humano, es necesario saber cómo motivarlo.

La palabra **Motivo** es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada forma, o por lo menos que dé origen a una propensión, a un comportamiento específico. Ese impulso a la acción puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) y puede ser también generado internamente en los procesos de raciocinio. (Sikula, 1987).

La actual memoria laboral, pretende dar a conocer los aportes y experiencias desarrolladas en la formación de Recursos humanos idóneos, competitivos y de calidad, con eficiencia y eficacia de una Empresa prestadora de Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada en nuestro país, planteando un direccionamiento estratégico del Recurso Humano, orientado a generar mayor competitividad y mejoramiento en la calidad de servicio, de un sector

considerado como un aliado estratégico de las fuerzas policiales y militares, para así poder fortalecer la seguridad en las diferentes instituciones y entidades.

En este aspecto, se desarrolló capacitaciones e instrucciones bajo los lineamientos concretos, realizables y alcanzables en distintos ámbitos con el personal de seguridad de la Empresa Línea de Operación Nacional en Seguridad Lions F-1, en los departamentos La Paz, Oruro, Cochabamba y Sucre.

En este contexto, el desarrollo de la presente Memoria Laboral, está distribuido en 4 grandes capítulos: en el capítulo 1 describe el contexto laboral y descripción de la actividad laboral, marco institucional, el marco metodológico donde se desarrolla la justificación y los objetivos de la memoria laboral el Marco Institucional de la Empresa en cuestión, donde nos permite visualizar la descripción general de la Empresa, además de su misión, visión, objetivos y actividades. Los referentes normativos y teóricos, donde nos permite analizar y determinar el problema corresponde al. En el capítulo 2 se presenta la determinación y análisis del problema o descripción de un caso real, desempeño laboral y método de intervención, capítulo 3 se da a conocer una propuesta de solución y por último el capítulo 4 donde se da una evaluación, conclusiones y las recomendaciones

JUSTIFICACIÓN

Una empresa de seguridad privada se entiende como una sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida, cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de seguridad privada, en la modalidad de seguridad fija, móvil y/o escoltas, mediante la utilización de los medios autorizados de acuerdo al Reglamento Operativo para las Empresas Privadas de Vigilancia en Bolivia, homologado por el Ministerio de Gobierno con Resolución Ministerial N° 021 B/2013, del 4 de febrero del 2013.

La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad de personas o bienes.

Sin embargo, existe un problema constante, las quejas siempre serán las mismas por parte de los clientes y por parte de la empresa que los contrata: el guardia de seguridad no cumple con sus funciones, el guardia no cumple ordenes, el guardia se duerme en la noches, el guardia no asistió a trabajar o presento su renuncia y no aviso con tiempo, ni presto un preaviso para que la empresa tome las medidas necesarias, o en muchos casos el guardia no conoce de relaciones humanas; por todo esto y más, es muy difícil mantener un guardia fijo en la prestación del servicio, lo que genera inconformidad general para los clientes porque la rotación hace vulnerable su seguridad y para la empresa, porque los gastos de vinculación y desvinculación a esta, son altos y perjudiciales.

De esta manera, la memoria laboral que se presenta, pretende contribuir de manera considerable sobre el trabajo que se viene desarrollando en el área de Recursos Humanos de la Empresa Línea de Operación Nacional en Seguridad Lions F-1. En tal sentido, se implementó capacitaciones e instrucciones que fortalecen el crecimiento personal de los guardias de seguridad y por ende de la Institución.

Es importante desempeñar la contribución que se está estableciendo con la capacitación del Recurso Humano que tiene como base fundamental el desarrollo y progreso del personal en el aspecto formativo, relaciones humanas y su comportamiento personal.

1. OBJETIVOS

1.1.OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el Desarrollo del Recurso Humano de acuerdo a las políticas de la Empresa “**LÍNEA DE OPERACIÓN NACIONAL EN SEGURIDAD LIONS F-1**”, para mejorar la calidad de la oferta de servicio de seguridad.

1.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Diagnosticar el estado de situación para determinar el direccionamiento estratégico y pedagógico de los Recursos Humanos, acorde al lineamiento administrativo.

- ✓ Plantear un plan de mejoramiento en la gestión de los Recursos Humanos para implementar como estrategia de competitividad y mejoramiento continuo en la calidad del servicio.

- ✓ Identificar el desarrollo en la capacitación de los Recursos Humanos.

CAPITULO I

CONTEXTO LABORAL Y

DESCRIPCIÓN DE LA

ACTIVIDAD LABORAL

1.1. MARCO INSTITUCIONAL

1.2. NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:

“LÍNEA DE OPERACIÓN NACIONAL EN SEGURIDAD PROFESIONAL LIONS F-1”.

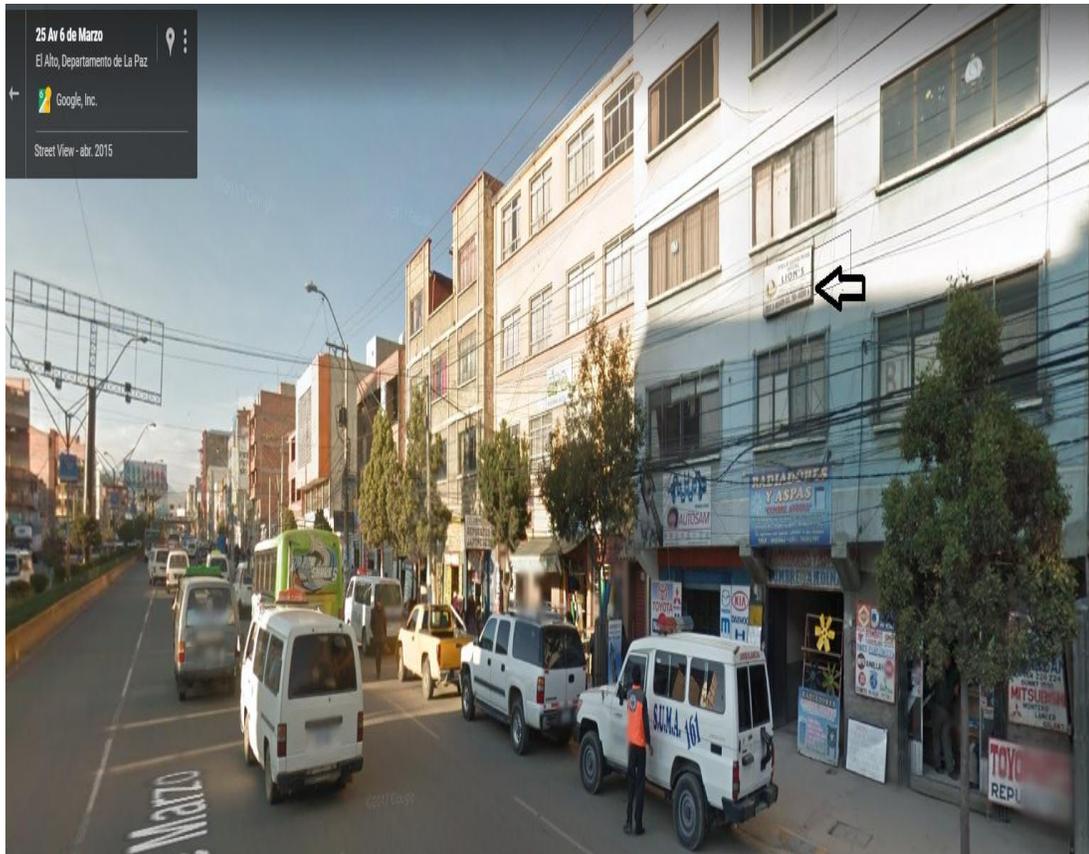


1.3. UBICACIÓN:

Dirección: Av. 6 de marzo n° 558, entre calles 6 y 7, zona 12 de octubre El Alto.

Teléfono: 2-825429 - 765-57030

Correo electrónico: lionsf1.seguri.bolivia@gmail.com



1.4. RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa “Línea de Operación Nacional En Seguridad Profesional Lions F-1”, es una Empresa legalmente constituida y acreditada en el país. Incursionada en esta actividad el año 1999, nace de la mano de los Señores Elías Chacón Alanoca, actualmente Gerente General, Grover Campaña Loza, Gerente Regional La Paz, Edwin chacón Alanoca, Gerente Regional Oruro, Eliseo Campaña Loza, Gerente Regional Cochabamba, Gregorio Chura Apaza, Gerente de Operaciones y la señora Angélica Loza Figueredo.

Su interés era formar una empresa que contribuyera al beneficio de la comunidad brindando el servicio de seguridad privada. La empresa inicia sus actividades en el Departamento de La Paz, logrando destacarse en muy poco tiempo, por su capacidad y eficiencia. Su plantel administrativo está conformado por un equipo de profesionales que durante el desarrollo de su labor se distinguieron en la especialidad de Seguridad.

La disciplina, responsabilidad y profesionalismo hacen que la empresa Línea de Operación Nacional En Seguridad Profesional Lions F-1”, se constituya como una empresa líder en su rubro, y gracias a esta mística de trabajo contamos con una importante cartera de clientes en el ámbito nacional.

LION’S actualmente cuenta con oficinas y sucursales totalmente equipadas en los departamentos de: La Paz, Oruro, Cochabamba Sucre y Santa Cruz, logrando que nuestro trabajo responsable sea el pilar fundamental para nuestro éxito.

Dadas las anteriores circunstancias, y hasta la actualidad, la empresa Línea de Operación Nacional En Seguridad Profesional Lions F-1” mantiene su postura en el mercado como una gran empresa, reconocida por su fidelización de clientes y su excelente reputación de honestidad y legalidad, conjuntamente con el apoyo de proveedores y simultáneamente con la idoneidad de sus empleados y directivos hacen que siga siendo una empresa de vanguardia en permanente crecimiento.

1.5. MISIÓN

Proporcionar a nuestros clientes la más alta calidad en servicios de Seguridad y Vigilancia Especializada con soluciones integrales a sus requerimientos de seguridad con personal eficiente y constante innovación tecnológica, permitiendo su tranquilidad, satisfacción y confianza.

1.6. VISIÓN

Posicionarnos como la Empresa líder en servicios de seguridad privada, expandiendo nuestra presencia a nivel Nacional y garantizando un excelente desempeño en operaciones de seguridad con eficiencia, disciplina y honestidad a completa satisfacción de nuestros clientes.

1.7. OBJETIVOS INSTITUCIONALES:

- ✓ Garantizar la seguridad interna y externa de clientes, de elemento que pudiesen afectar su integridad física, patrimonio e inversión. Brindando un servicio de excelencia con recursos humanos idóneos y totalmente capacitados en el ámbito de seguridad, con el apoyo de una gestión administrativa altamente productiva e integral.

- ✓ Disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía.

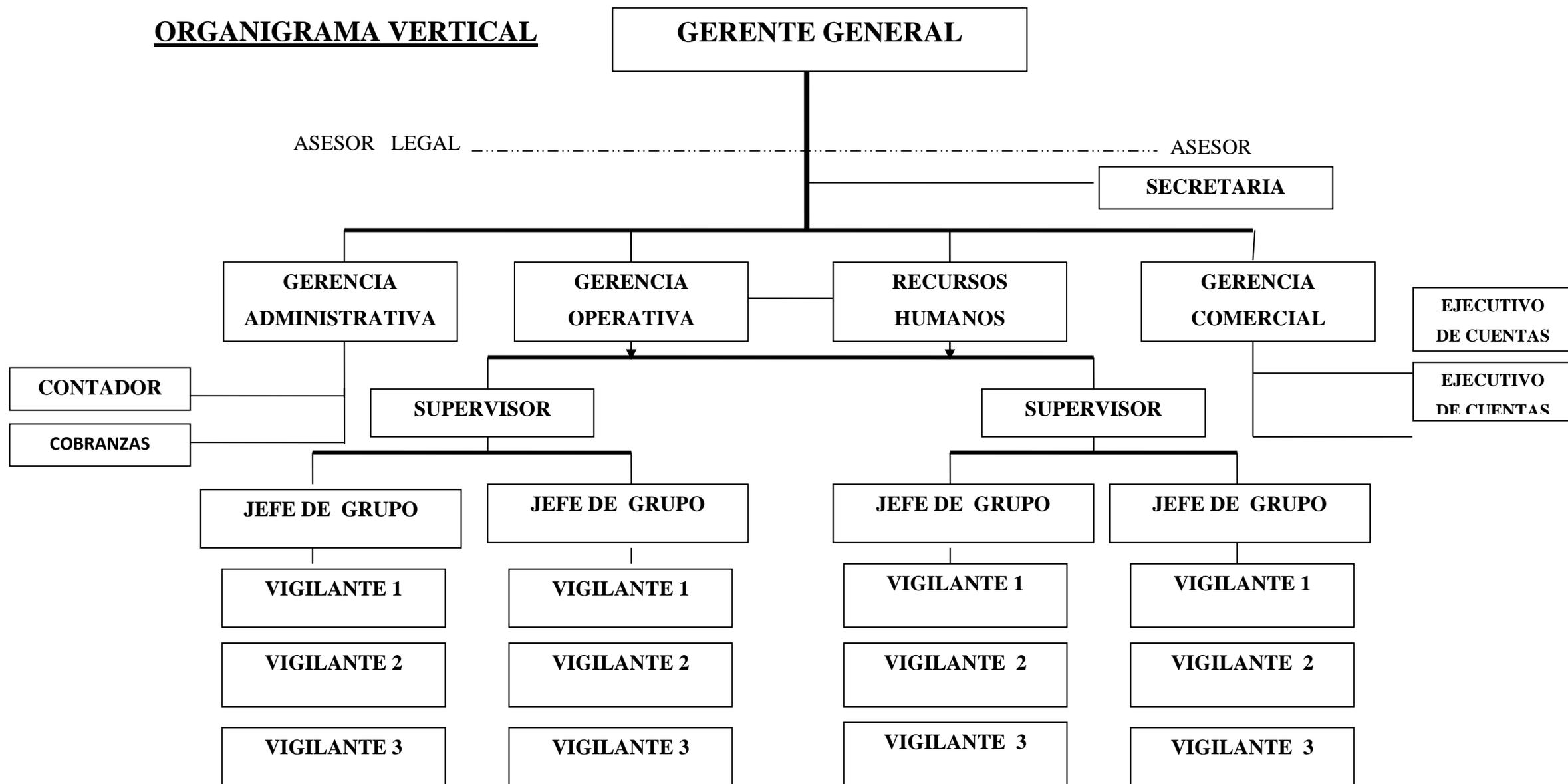
1.8. INFRAESTRUCTURA

Línea de Operación Nacional En Seguridad Profesional Lions F-1, cuenta con cuatro oficinas, un recibidor, una sala de Instrucción, una cocina y un baño. Todas completamente equipadas con los materiales necesarios de acuerdo a su necesidad. Por tanto la sala de instrucciones y/o capacitaciones cuenta con materiales tecnológicos para brindar entrenamiento tanto teórico como práctico al personal de seguridad física.



1.9. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA LÍNEA DE OPERACIÓN NACIONAL EN SEGURIDAD PROFESIONAL LIONS F-1

ORGANIGRAMA VERTICAL



1.10. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN

La Empresa Línea de Operación Nacional En Seguridad Lions F-1 brinda Servicios de **“custodia y vigilancia de bienes muebles e inmuebles, así como de locales destinados a la recreación, comercio u otras actividades privadas”**. De acuerdo al Reglamento Operativo para las Empresas Privadas de Vigilancia en su inciso “B” Artículo 14 homologado por el ministerio de gobierno con Resolución Ministerial N° 021 B/2013 del 4 de febrero del 2013.

1.10.1. Gerente General.

El Gerente General es el responsable legal de la empresa y en ese sentido deberá velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones de ésta. Además, dirige, controla, organiza, administra y supervisa los equipos, medios, materiales, oficinas, almacenes y otros de la Empresa.

1.10.2. Asesor Legal

Es el que controla cada una de las relaciones con los trabajadores, proveedores, clientes y administradores. Asimismo, ejecuta funciones jurídico-administrativas y tiene por finalidad brindar apoyo y asesoría legal en el desarrollo de la actividad empresarial.

Sus funciones se basan en analizar y tramitar documentos y expedientes, elabora escritos, emitir su opinión profesional cuando es requerida por la dirección de la Empresa y representar en litigios.

1.10.3. Gerencia Administrativa

Es el responsable de la administración presupuestaria, la administración de recursos humanos y la administración de materiales y servicios generales, incluyendo las funciones de compras, suministros y de administración y custodia de los bienes a su cargo.

1.10.4. Gerente de Operaciones.

Es responsable de Dirigir, asumir y planificar las operaciones de la empresa con un equipo conformado por: Jefe de Operaciones, Coordinadores y Supervisores. Controlar y supervisar la plantilla de asistencia del equipo de operaciones y personal de vigilancia.

1.10.5. Recursos Humanos.

Las funciones que desempeña el Departamento de Recursos Humanos consiste en la organización, desarrollo, planeación y coordinación de estrategias para promover el desempeño eficiente del personal, considerando a la organización un medio que permite a los trabajadores lograr sus objetivos individuales, relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

- ✓ Reclutamiento y selección del personal
- ✓ Contratación formal del trabajador
- ✓ Capacitación y entrenamiento
- ✓ Desarrollo profesional y personal
- ✓ Evaluación y desempeño

1.10.6. Gerente Comercial.

Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente el sistema comercial, diseñando estrategias que permitan el logro de los objetivos empresariales, dirigiendo el desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de venta de los servicios postales y afines.

1.10.7. Contador.

El rol principal del contador mantener los registros financieros para una compañía o una empresa. Cuyo objetivo principal es el de recoger, estructurar y dar sentido a todos los movimientos que se dan en una empresa.

1.10.8. Secretaria.

Brinda apoyo logístico en las diversas actividades, facilitando el acceso a los materiales, personas e instancias que permitan la obtención de resultados ágiles y óptimos para la toma de decisiones. Además, recibe, revisa y despacha correspondencia, según la instrucción de la gerencia, redacta y digita documentos diversos relacionados a la empresa.

1.10.9. Supervisor.

La actividad de supervisión en el campo de la seguridad tiene que ver directamente con la prestación de los servicios, la organización de la vigilancia en los puestos, el establecimiento de normas, entrenamiento, adiestramiento y evaluación del nivel de satisfacción del cliente con los servicios que ha recibido.

1.10.10. Ejecutivo de cuentas

El Ejecutivo de cuentas es el rostro de la empresa, es que desarrolla nuevos negocios con los cliente existentes, busca activamente nuevos clientes.

1.10.11. Cobranzas.

Las funciones del personal de cobranzas tienen el papel muy importante en relación a la recuperación de valores, los mismos que deberán realizarse utilizando todos los recursos de la empresa, obteniendo resultados efectivos.

1.10.12. Vigilante de Seguridad.

Los vigilantes de seguridad llevan a cabo sus funciones ejerciendo la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto privados como públicos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias.

Bajo supervisión inmediata, el Vigilante o Guardia de Seguridad, ejecutará funciones de prevención, protección y vigilancia en hospitales, centros comerciales, escuelas, fabricas, hoteles, fraccionamientos, empresas, organizaciones, oficinas administrativas etc.

1.11. REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS

LEY N° 264 LEY DE 31 DE JULIO DE 2012 EVO MORALES AYMA PRESIDENTE
CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

1.12. LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA “PARA UNA VIDA SEGURA”

DISPOSICIONES GENERALES 1. (OBJETO). La presente Ley tiene por objeto garantizar la seguridad ciudadana, promoviendo la paz y la tranquilidad social en el ámbito público y privado, procurando una mejor calidad de vida con el propósito de alcanzar el Vivir Bien a través del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana “Para una Vida Segura”, en coordinación con los diferentes niveles de Estado. 2. (FINES). La presente Ley tiene por fines:

1. Promover la paz y la tranquilidad social en el ámbito público y privado.
2. Prevenir la inseguridad ciudadana.
3. Mantener y restablecer la seguridad ciudadana.
4. Estructurar, articular e implementar de manera efectiva el Sistema de Seguridad Ciudadana a través del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana y los planes de seguridad ciudadana departamentales, municipales e indígena originario campesinos.

3. (PRIORIDAD NACIONAL).

I. La seguridad ciudadana es un bien común esencial de prioridad nacional para el desarrollo del libre ejercicio de los derechos y garantías individuales y colectivas, de todos los estantes y habitantes del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y una condición fundamental para la convivencia pacífica y el desarrollo de la sociedad boliviana.

II. El Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia declara como prioridad nacional el financiamiento y la ejecución de los Planes de Seguridad Ciudadana Nacional, Departamental, Municipal e Indígena Originario Campesino.

4. (PRINCIPIOS). Los principios que rigen la presente Ley son:

1. Responsabilidad. En el ámbito de sus competencias el nivel nacional, las entidades territoriales autónomas y la sociedad civil organizada comparten responsabilidad en el cumplimiento de la presente Ley.

2. Solidaridad. El nivel nacional y las entidades territoriales autónomas en el ejercicio de sus competencias, cooperarán y coordinarán entre sí, para garantizar la seguridad ciudadana.

3. Compromiso. Actitud proactiva y responsable de los actores involucrados en el logro de los objetivos, fines y metas en seguridad ciudadana de manera que cada uno de éstos aporten su máxima capacidad con un sentido de pertenencia.

4. Transparencia. El ejercicio de la función pública de las servidoras y los servidores públicos se regirán por la honestidad y ética en la gestión de la seguridad ciudadana, éstos administrarán los recursos del Estado sujetos a la rendición de cuentas y a la publicidad de la gestión. La información en materia de seguridad ciudadana será veraz, oportuna, accesible comprensible y confiable.

La información relativa a la seguridad ciudadana deberá estar a disposición de la población. Todos los recursos administrados por el nivel nacional y de las entidades territoriales autónomas destinados a la seguridad ciudadana estarán sujetos a rendición pública de cuentas.

5. Priorización de la Víctima. Toda víctima de inseguridad ciudadana deberá ser tratada con dignidad y en forma prioritaria en todos los actos de investigación.

6. Celeridad. A sólo requerimiento de la víctima, la información con la que cuente cualquier entidad pública o privada y que esté relacionada con un hecho de inseguridad ciudadana deberá ser de acceso inmediato y sin mayor trámite, de acuerdo a la legislación vigente.

7. Respeto a los Derechos Humanos. La seguridad ciudadana se constituye en el pilar central del desarrollo de los Derechos Humanos.

8. Equidad de Género y Generacional. Las políticas, planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana deberán contemplar el enfoque de género y generacional y las necesidades específicas de protección de mujeres, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.

9. Interculturalidad. Entendida como la interacción de las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.

10. Igualdad. El Estado promoverá las condiciones necesarias para lograr la igualdad real y efectiva, adoptando medidas de acción afirmativa y/o diferenciada que valore la diversidad

con el objetivo de lograr equidad y justicia social, garantizando condiciones equitativas específicas para el goce de derechos, libertades y garantías reconocidas en la Constitución Política del Estado, leyes nacionales y normativa internacional de Derechos Humanos.

11. Oportunidad. La información se obtiene, analiza y reporta de forma oportuna ante la autoridad competente, de manera que toda conducta conflictiva, violenta o delictiva pueda ser prevenida, controlada o sancionada cuando corresponda.

12. Sostenibilidad. El nivel nacional del Estado y las entidades territoriales autónomas deberán proveer los recursos y medios necesarios, en el marco de sus responsabilidades para el desarrollo e implementación integral de la política pública en seguridad ciudadana, garantizando su sostenibilidad financiera e institucional en el largo plazo.

13. Vivir Bien. La convivencia segura y pacífica entre ciudadanos y ciudadanas es una parte integral para Vivir Bien en comunidad.

14. Lealtad Institucional. La administración pública en sus relaciones interinstitucionales coordinará y cooperará para el desarrollo y bienestar de la población, en el marco de la eficiencia, eficacia y el servicio a las ciudadanas y ciudadanos.

1.13. RECURSOS HUMANOS EN LAS EMPRESAS

1.13.1. Administración de recursos humanos.

La administración de personas es la manera como las organizaciones tratan a los individuos que trabajan en conjunto en éstas, no como recursos organizacionales que deben ser administrados pasivamente, sino como seres inteligentes y proactivos, responsables, con iniciativa y dotados de habilidades y conocimientos que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales materiales y que carecen de vida propia dentro de la empresa.

La nueva concepción, el nuevo espíritu, y la nueva visión no se basa en la administración de personas, sino en la administración con las personas, quienes serán la riqueza del futuro, serán el capital intelectual, que reposa en el cerebro de las personas, ocuparán el lugar de la moneda financiera en el mañana y serán propuestos como el principal recurso de la organización. No

obstante, será un recurso muy especial que no deberá ser tratado como mero recurso organizacional.

Las empresas son sistemas abiertos, sensibles y con capacidad de respuesta frente a los cambios en el ambiente; son sistemas porque poseen límites y capacidad para crecer y auto reproducirse; son abiertos porque existen mediante el intercambio de materia, energía e información con el ambiente y la transformación de ellas dentro de sus límites, donde el propósito fundamental de estas, será la supervivencia y el mantenimiento de la estabilidad interna.

De alguna manera, pasamos la mayor parte de nuestras vidas dentro de nuestro ámbito laboral o estamos en contacto con ellas, ya sea trabajando, aprendiendo, divirtiéndonos, o comprando y usando los productos y servicios que ellas ofrecen. Por tal motivo es fundamental que conozcamos cómo son y, sobre todo, cómo se comportan. La dinámica de cada empresa tiene sus propios secretos, recovecos, bases y características, por lo tanto es importante que sepamos cómo funcionan las empresas para poder vivir y trabajaren ellas, relacionarnos con ellas y, principalmente, dirigirlas en forma adecuada.

Los seres humanos por lo regular cooperan unos con otros, en gran medida por sus limitaciones individuales, y conforman organización que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Una organización brinda la oportunidad perfecta para el trabajo en equipo porque es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla, en consecuencia, las organizaciones se forman para superar estas limitaciones. De ahí que una organización existe sólo cuando:

- Hay personas capaces de comunicarse.
- Están dispuestas a actuar conjuntamente (disposición de sacrificar su propio comportamiento en beneficio de la asociación).
- Para obtener un objetivo común.

El hombre inventó las empresas u organizaciones, para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos, las organizaciones obtienen del ambiente los recursos y la información necesarios para subsistir y funcionar, y en él, colocan los resultados de las

operaciones realizadas. Asimismo, se han ido desarrollando cada día más y dentro de este desarrollo se ubica el papel importante que juega el recurso humano, siendo hoy en día como la mayor riqueza que puede poseer una empresa u organización; este lugar importante que tiene el elemento humano surgió a partir de la relación de la organización con los trabajadores en cuanto a la consecución y motivación de los trabajadores para el logro de los objetivos de la empresa, así como lo relacionado con la satisfacción de las necesidades tanto físicas como de desarrollo personal y esto a su vez se encadena con la sociedad en general, que exige el cumplimiento al respeto laboral.

Es a partir de lo anterior que cada empresa llega a comprender la necesidad de tener consideración, en cuanto a las necesidades del ser humano; quienes a su vez constituyen la fuerza y la vida productiva de las mismas; de tal manera que participan en una constante búsqueda para establecer programas de capacitación o entrenamiento que propicien el desarrollo del trabajador en su ambiente laboral y de esta manera se armonice con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Es así como a llegado a comprenderse que el departamento o área de Recursos Humanos, no solo debe de estar enfocado a pago de salarios o sueldos, al cumplimiento de reglamentos o a cubrir requerimientos de personal; sino también, es importante el enfoque de la búsqueda para el mejor desempeño de las funciones básicas de toda dirección, cuyo objetivo está enfocado a un objetivo específico, a un proceso administrativo efectivo; de esto podemos resumir que la administración de personal es el planteamiento, organización, dirección y control de la consecución, desarrollo, integración y mantenimiento de las personas, con el fin de contribuir al alcance de los objetivos individuales y sociales de la empresa.

En este sentido, un administrador de recursos humanos requiere poseer un conjunto o serie de habilidades, así como de conocimientos para poder crear un producto o servicio eficaz y de calidad que complazca no solo la satisfacción de la empresa, sino también de los clientes, pero que también aumente el buen desempeño de los trabajadores para que se reflejen el cumplimiento de objetivos; dando como resultado un trabajador satisfecho laboralmente, siendo un punto importante para la empresa, pues como se ha mencionado los trabajadores son el elemento principal y primordial para ofrecer productos o servicios de calidad.

Toda empresa tendría que considerar la eficiencia y la eficacia de manera simultánea: la eficacia concebida como el logro de los objetivos previstos mediante la aplicación de los recursos disponibles, poniendo atención a los aspectos externos de la organización.

Cuando el administrador se preocupa por hacer correctamente las cosas, llega a la eficiencia, al igual que cuando utiliza instrumentos para evaluar el logro de los resultados puede verificar que las cosas estén bien hechas y así identifica las que en realidad debían hacerse, por lo tanto marcha hacia la eficacia, sin embargo la eficiencia y la eficacia no siempre van de la mano porque lo ideal es que una empresa sea eficiente y eficaz.

Cabe señalar que las organizaciones no funcionan al azar ni tienen éxito en forma aleatoria, sino que deben ser administradas para que los ejecutivos quienes las dirigen o administran deban conocer a fondo el capital humano que las hace funcionar. El éxito o el fracaso de la mayoría de los proyectos de las organizaciones dependen del capital humano, es importante y muy necesario tener la habilidad para saber tratar con personas que tienen distintas personalidades para lograr relacionarse y comunicarse con ellas, a diferencia en este aspecto, no tiene que ver con los conocimientos técnicos o especializados de cada ejecutivo, sino con el desarrollo de habilidades para las relaciones interpersonales.

El conocimiento puramente técnico sirve para llevarnos hasta cierto punto; sin embargo, a partir de ahí las habilidades interpersonales resultan imprescindibles, anteriormente las escuelas de administración limitaban el enfoque de sus planes de estudio casi exclusivamente a los aspectos técnicos de la administración, dando importancia a la economía, las finanzas, la contabilidad, la producción y las técnicas cuantitativas, pero recientemente han empezado a privilegiar la comprensión del comportamiento humano, que permite que las organizaciones alcancen la eficiencia y la eficacia.

1.13.2. Definición de Recursos Humanos

Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Las personas son la parte fundamental de una organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita.

Es por esto que, en la mayoría de las empresas por ejemplo, se realizan exhaustivos análisis y evaluaciones a los candidatos que desean ocupar un puesto de trabajo en la empresa convocante. Incluso, existen áreas dentro de la empresa destinadas a la gestión de los recursos humanos y profesionales especializados en esta disciplina, que abarca desde conocimiento legal de contrataciones hasta principios de psicología y desempeño actitudinal.

En síntesis, podemos decir que estas áreas se encargan de elegir al recurso humano más apropiado para la empresa, de acuerdo no sólo con sus habilidades y destrezas para desempeñar el trabajo requerido, si no también evaluando otras condiciones y actitudes personales que impacten –o puedan impactar- de manera positiva en la organización: responsabilidad, compañerismo, respeto, honestidad, transparencia, etc.

En este sentido, quienes están a cargo de gestionar el área de recursos humanos, en contacto permanente con las personas que trabajan en la organización, deben ser capaces de vincular las inquietudes de los trabajadores y los intereses de la empresa a fin de lograr un beneficio y equilibrio laboral hacia ambas partes. (<https://definicion.mx/recursos-humanos/>)

1.13.3. Importancia de los Recursos Humanos

Cuando hablamos de realizar un plan de empresa, es muy importante resaltar la gran importancia que juegan los Recursos Humanos en la misma. Es por ello que debemos de dar una especial atención a este aspecto, ya que tanto se decidan a crear su propia empresa, o trabajen en una organización, deben de saber que los trabajadores son elementos muy importante en el desarrollo de cualquier actividad empresarial.

La verdadera importancia de los recursos humanos de toda la empresa se encuentra *en su* habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que gente adecuada, con la

combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento adecuados para desempeñar el trabajo necesario.

1.13.4. Recursos Humanos, según sus atributos individuales

- Demográficas: edad, sexo, nivel socioeconómico, estado civil, nivel académico.
- De capacidad: como lo son las habilidades y aptitudes.
- Psicológicas: valores, actitudes y personalidad.

Los atributos individuales genera un ánimo en el recurso humano de desarrollo personal y profesional que permite que se tenga un objetivo y que se obtenga fácilmente un esfuerzo laboral, no únicamente por compromiso de un contrato laboral, sino porque en su interior existe la voluntad de realizar, en todo lo posible, su trabajo apegado los objetivos y políticas de la Empresa.

1.13.5. La Importancia del Departamento de Recursos Humanos

La administración de recursos humanos es sumamente importante en una Empresa u organización, ya que es el pilar fundamental puesto que tiene relación por la parte fundamental que es el personal de una empresa u organización.

Una buena gestión de los Recursos Humanos genera, los siguientes beneficios y ventajas:

- Mejora y aprovecha las capacidades y habilidades de los trabajadores
- Aumenta el rendimiento, la calidad y la producción tanto del trabajador como de la empresa.
- La buena relación interpersonal entre los trabajadores crea motivación y buen clima.
- La buena relación interpersonal entre los trabajadores y RRHH hace que todos se sientan escuchados y valorados
- La renovación de los puestos de trabajo o la creación de nuevos puestos de trabajos son implementados de forma armoniosa para todos.
- Los puestos de trabajos son ocupados por personas competentes para ése puesto de trabajo y compatible con el equipo de trabajo.

Este tipo de recursos son los que dan una identidad a la organización, ya que son los que forman la cultura de la empresa a través de factores como el tipo de comunicación y la motivación existentes.

1.13.6. Funciones del Departamento de Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos, se dedica exclusivamente a todo lo relacionado a la gestión del personal. Entre sus tareas principales, destacan:

- El proceso de selección y contratación del personal.
- El seguimiento y la formación permanente.
- Creación de canales de comunicación eficientes, para mantener un buen clima laboral.
- Motivar al personal para incentivar eficiencia y satisfacción en el trabajo.
- Proceso de bonos, incentivos, premios, ausencias, reemplazos, jubilación y despido.
- En ocasiones también se encargan de la gestión de las nóminas y la relación con los representantes sindicales.

1.13.7. Planeación de los Recursos Humanos

La planeación de recursos humanos es el proceso en el que se analiza y determina la previsión de las necesidades relacionadas con los Recursos Humanos de una Empresa u organización. En este tipo de necesidades se incluye la previsión de demanda de personal, en función de las necesidades de la organización a nivel global.

En este sentido, la planeación puede dar lugar, entre otros, a procesos de selección de nuevo personal y actividades formativas de reciclaje de los trabajadores.

1.13.8. El Proceso de Formación del Recurso Humano

Es un proceso de aprendizaje continuo que permite el desarrollo del empleado a nivel personal y profesional. Desarrollando las competencias necesarias en el desempeño de su trabajo para participar y ayudar en el desarrollo y crecimiento de la empresa en el cambiante y competitivo mundo de los negocios actuales.

La Formación y Capacitación de los Recursos Humanos puede constituir una evidente Ventaja Competitiva de las organizaciones, en la medida en que este proceso se desarrolle ajustándose con precisión a las necesidades e intereses de la Organización.

1.14. DEFINICIÓN DE VIGILANTE DE SEGURIDAD

Dentro del ámbito de la seguridad privada, es un profesional de carácter privado que vela por la seguridad, primordialmente en relación a las personas, edificios y bienes materiales de cuya protección, vigilancia y custodia estuviera principalmente encargado por la empresa u organismo contratante como complemento y contribución a la seguridad pública proporcionada por las fuerzas de seguridad del estado.

Los vigilantes de seguridad llevan a cabo sus funciones ejerciendo la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto privados como públicos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias para el cumplimiento de su misión. Además, deberán evitar la comisión de actos delictivos o infracciones administrativas en relación con su ámbito de protección. En relación con dicho ámbito, cuentan con la autoridad para detener y poner a disposición policial a los delincuentes y sus instrumentos, así como denunciar a quienes cometan infracciones administrativas.

1.14.1. La Importancia de tener guardias de seguridad privada

Los guardias de seguridad privada realizan un trabajo vital para la protección de los ciudadanos diariamente, por ello, son cada vez más los establecimientos que buscan empresas de seguridad que le brinden este servicio para salvaguardar la integridad física de trabajadores y clientes. Desde el punto de vista del cliente, nos sentimos más confiados y seguros cuando estamos en establecimientos comerciales o empresas que cuenten con el servicio de guardias de seguridad privada o vigilante de seguridad.

1.14.2. Habilidades que debe tener el personal de Seguridad Privada

1.14.2.1. Entrenamiento en el área

Los mejores **guardias de seguridad privada** son aquellos que han pasado por el entrenamiento necesario que lo ayuda a obtener habilidades y conocimiento muy importantes para desempeñar su cargo eficientemente.

1.14.2.2. Honestidad y ética

Una de las cualidades más importantes de un excelente guardia de seguridad es la honestidad. Necesitas para tu empresa alguien que sea confiable, es decir, al contratar tu personal de seguridad, deberías sentirte tranquilo porque te elimina la preocupación de la seguridad en una determinada área. A veces hay trabajos internos o información confidencial que puede ser delicada; elige un personal con el que te sientas seguro de compartir este tipo de información.

1.14.2.3. Disciplina

La disciplina se refiere a la estricta observancia de las leyes y reglamentos así como las órdenes emanadas de la autoridad. Los guardias de seguridad tiene en su organización un sistema jerárquico al cual le deben respeto, sin embargo deben tener un claro discernimiento en los límites de las órdenes a seguir para no caer en actuaciones que impliquen violación de la ley.

1.14.2.4. Ideología de servicio

Se trata del comprometimiento en el ejercicio de sus deberes para brindar un servicio de calidad que beneficie al prestigio personal y de su empresa. Al igual que todo uniformado, sus actos no pasarán inadvertidos por los demás ya que no se representa a sí mismo sino a una empresa y más que nada a una función. Su imagen debe inspirar confianza, tranquilidad y seguridad a la sociedad en general para poder recibir la colaboración necesaria, así como ganarse una reputación de integridad

1.14.2.5. Sentido común

Aunque hay algunas reglas que tu personal debería seguir, es importante que tenga suficiente sentido común para saber qué hacer en cada situación que se le presente. Debería saber evaluar independientemente cuando existe una posible situación de riesgo para su cliente sin necesidad de estar consultando superiores constantemente. Un pensamiento independiente asertivo es lo que debes buscar.

1.14.2.6. Habilidad de guiar y seguir

Otra cualidad muy importante es la habilidad que pueda tener un guardia de seguridad es su capacidad de ser líder. Muchas veces, si su empresa es grande, necesitas un equipo amplio de guardias; por lo que a veces es necesario que trabajen en equipo.

Esto quiere decir que ellos deben saber cuándo tomar las riendas de una situación y dirigir a sus compañeros cuando sea necesario. Sin embargo, esta cualidad es importante también al contrario, es necesario que tu personal también sepa acatar reglas y ordenes, particularmente aquellas previstas por el cliente.

1.14.2.7. Habilidad comunicativa

Tu personal de seguridad privada debería ser capaz de comunicarse. Este rasgo abarca no solo la comunicación con su cliente, sino la comunicación con otras personas en su ambiente de trabajo. También es ideal esta característica cuando tienen que tratar con el público constantemente.

1.14.2.8. Buen estado físico

No es por cuestiones de buena apariencia ni nada relacionado a eso, pero tu personal de seguridad debe estar en forma. Tu empresa debe estar segura con un vigilante privado que pueda correr, saltar y realizar cualquier otra hazaña en cualquier situación de emergencia que se le pueda presentar.

1.14.2.9. Eficacia y espontaneidad

Un excelente guardia de seguridad debe ser capaz de tomar decisiones acertadas, debe tener razonamiento crítico. Sin embargo, debe ser capaz de tomar estas decisiones en un corto período de tiempo, es una cualidad que va a necesitar mucho en situaciones de emergencia.

1.15. DEFINICIÓN DE PEDAGOGÍA

La palabra pedagogía tiene su origen en el griego antiguo paidagogós. Este término estaba compuesto por paidos (“niño”) y gogía (“conducir” o “llevar”). Por lo tanto, el concepto hacía referencia al esclavo que llevaba a los niños a la escuela. (<https://definicion.de/pedagogia/>)

En la actualidad, la pedagogía es el conjunto de los saberes que están orientados hacia la educación, entendida como un fenómeno que pertenece intrínsecamente a la especie humana y que se desarrolla de manera social.

La pedagogía, por lo tanto, es una ciencia aplicada con características psicosociales que tiene la educación como principal interés de estudio.

La pedagogía puede ser categorizada de acuerdo a diversos criterios. Suele hablarse de la pedagogía general (vinculada a aquello más amplio dentro del ámbito de la educación) o de pedagogías específicas (desarrolladas en distintas estructuras de conocimiento según los acontecimientos percibidos a lo largo de la historia).

1.15.1. Pedagogía Empresarial

Las organizaciones empresariales han cambiado desde inicios del siglo XX hasta la actualidad. Este cambio es continuo y los nuevos escenarios invitan a una participación más activa de la pedagogía en el entorno empresarial. Ahora no es suficiente con competir para obtener un mayor beneficio, también es necesario innovar bajo el paraguas de la sostenibilidad y tener presente la realidad social en la que se encuentra la empresa. Las personas ocupan un papel aún más protagonista en las organizaciones empresariales de sociedades avanzadas. La pedagogía no debe ni puede permanecer al margen. La formación, la capacitación, la

cualificación, la capacidad de innovación y la vinculación de la persona con la organización son las claves para el desarrollo, crecimiento y supervivencia de las organizaciones empresariales.

La formación debe colaborar desde una perspectiva pedagógica. No debe limitar su actuación a ámbitos externos de la empresa (antes de la incorporación de la persona, o cuando la persona no está en el mercado laboral). Debe actuar desde dentro de las organizaciones empresariales.

1.15.2. El papel de la pedagogía en las organizaciones Empresariales

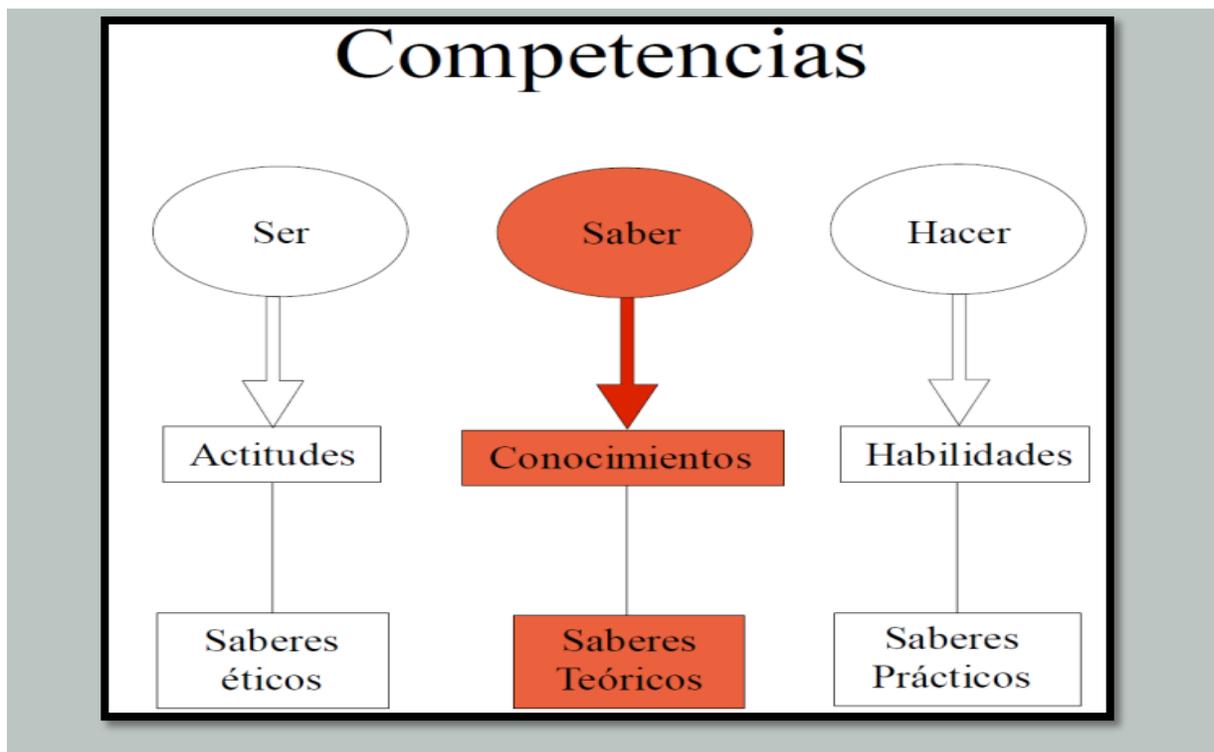
En el sector empresarial no existen dudas sobre los profesionales con competencias apropiadas para el ámbito fiscal, contable o legislativo, sin embargo, si preguntamos cuales son los profesionales adecuados para diseñar, evaluar o gestionar la formación en su empresa el pedagogo sería nombrado tímidamente entre ellas.

Lo más grave respecto a la situación planteada no es que el empresario no tenga una respuesta clara sobre a quién corresponde el área de la formación, sino que aún nos hagamos esa pregunta los propios profesionales de la educación. Actualmente en educación existe una idea unánime respecto a que educarnos y formarnos es una tarea que ocupa toda la vida de la persona, impartiendo en las facultades de educación asignaturas como educación permanente o educación de adultos, pero hemos excluido en ocasiones, la formación en empresas, aun siendo esta una de las vías para la mejora de la calidad de vida de las personas. Esta contradicción, no está presente en organizaciones de reconocido prestigio. Otros autores afirman que la formación continua es un subsistema dentro de la formación de adultos y todo ello enmarcado dentro de la educación permanente (Garcia Fraile, Olmos Naranjo, 1999), que podemos considerar la formación en empresas enmarcada dentro de la educación no formal, siendo tan sistemática, organizada y racional como lo es la educación formal (Colom, Sarramona, Vázquez, 1994). Por último, el concepto formación (no sólo la formación en empresas) se incluye en la red nomológica del concepto educación. Se define formación como un salto cualitativo en el que el conocimiento se organiza y nos permite usar los contenidos aprendidos con ideas propias, de forma personal a como entendemos el mundo, o incluso a nosotros mismos (Esteve Zarazaga J. , 2010).

1.15.3. El pedagogo en el ámbito empresarial

Uno de los ámbitos en los que el pedagogo se está abriendo paso en los últimos años es en la empresa. Las empresas han visto necesaria la renovación de los conocimientos de sus trabajadores, debido a la evolución tecnológica y la gran velocidad de ésta. Por esta razón el pedagogo, en su faceta de formador de formadores, ha conseguido un puesto afín a su formación, formando a los trabajadores o dirigiendo la formación de una empresa determinada.

Hoy en día la mayoría de empresas medianas y grandes tienen un departamento de recursos humanos, que dependiendo de las necesidades formativas que decide la dirección, promueven un proyecto formativo con los contenidos, métodos y técnicas. El pedagogo se encargará, de esta manera, de elaborar el programa formativo, con las herramientas que considere más adecuadas para el contexto en el que se imparte la clase. Es probable que el pedagogo no sea la persona que imparte clase directamente (o quizá sí, ya que debido a su formación es totalmente capaz) pero sí que es la persona que dirige y coordina el proyecto y en muchos casos el departamento de Formación.



Otra función del pedagogo dentro de la empresa la tenemos en el departamento de Recursos Humanos a través de sus conocimientos de comunicación, psicología, motivación etc. Es capaz de evaluar las competencias que cada uno de los trabajadores tiene y compararlas con las que necesita la empresa. Por ello el pedagogo en el departamento de Recursos humanos presenta una ventaja para la empresa y es uno de sus ámbitos naturales.

En tal sentido, podemos decir que el pedagogo en la empresa cada día está consiguiendo mayor protagonismo dado sus conocimientos acerca de educación/formación. Es apropiado, por ello, fomentar una visión más amplia a la hora de buscar trabajo, donde el pedagogo siempre se centra en mirar hacia la escuela o el ámbito educativo formal y no mira en otros lugares donde la formación se hace necesaria y muy útil para el desarrollo de la empresa.

1.16. DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN

La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Fundamentalmente, la capacitación es vista como un proceso educativo a corto plazo, el cual emplea unas técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa, obtendrá los conocimientos y las habilidades necesarias, para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

Una empresa que capacita continuamente a su personal, jamás caerá en el atraso y la obsolescencia de los conocimientos de estos, más bien contará con un recurso humano actualizado y en competencia con los demás, impactando de manera positiva en la productividad de la organización. Contar con trabajadores que saben cómo actuar, qué hacer y cómo alcanzar el éxito de su empresa es imprescindibles y esto se logra en gran medida a la capacitación que recibe y a la disposición que el propio trabajador tenga de querer aprender y renovar conocimientos.

En la actualidad es muy frecuente que las empresas organicen cursos de capacitación empresarial, para que sus empleados puedan conocer más acerca de su entorno laboral, sobre

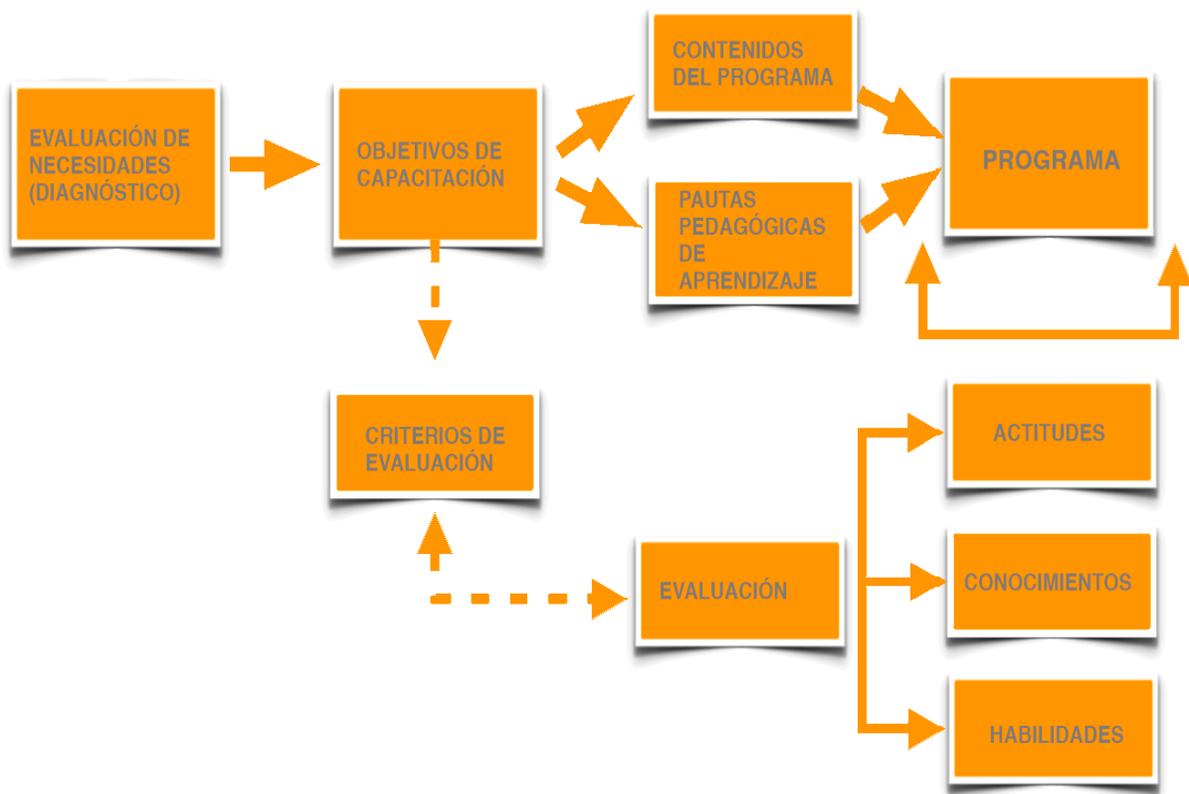
las nuevas condiciones del mercado, los avances en el área y sobre la nueva tecnología que se está aplicando.

La capacitación va dirigida a aquel trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea porque va a ser reubicado a otro puesto dentro de la compañía o porque es un empleado nuevo en la empresa. Es por esto que el adiestramiento que recibe puede desglosarse en tres grandes grupos:

- **Capacitación de reingreso:** esta se realiza con fines de selección, buscando ofrecer al nuevo personal los conocimientos o destrezas que estos necesiten para el buen desempeño de su cargo.
- **Capacitación de inducción:** se trata de una serie de actividades que permiten integrar al nuevo empleado a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa.
- **Capacitación promocional:** esta capacitación le otorga al empleado la posibilidad de alcanzar puestos de mayor jerarquía.

(<https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>)

DIAGRAMA DE UN PROCESO DE CAPACITACIÓN



1.16.1. REFERENTES METODOLÓGICOS

La metodología que se utilizara es el método inductivo de carácter experimental, este nos permitirá analizar al recurso humano y nos accederá a evidenciar las falencias que se pudiesen presentar, para así poder desarrollar las capacitaciones o instrucciones de acuerdo a las necesidades. Es recomendable aplicar un proceso de enseñanza activa, donde la teoría y la práctica se conjugan de una manera fluida y complementaria.

La seguridad y vigilancia son dos actividades consideradas vitales y de gran importancia en el contexto boliviano, considerando los distintos fenómenos de criminalidad que se viven en el territorio nacional, por ello que hombres y mujeres se desempeñen como personal de vigilancia, brindado a través su cargo seguridad, confianza, tranquilidad, información, entre otros aspectos, a la ciudadanía. Por lo tanto, se requiere que el personal que labora en las

empresas de Seguridad y Vigilancia se encuentre entrenado, capacitado y continuamente se esté actualizando, de esta manera se tendrá conocimientos, habilidades y competencias para prevenir el delito y garantizar la tranquilidad a la comunidad, así mismo gracias a la capacitación se logra mejorar en aspectos como la comunicación y el servicio elementos claves en la profesionalización de un cargo o labor.

En el territorio nacional, existen muchos hombres y mujeres de seguridad y vigilancia que a diario informan de manera oportuna a la Policía Boliviana, sobre cualquier hecho que altere el orden público específicamente a nivel delincuencia. Cada una de las empresa cuenta con personal capacitado y entrenado para realizar las labores propias de su profesión, sin embargo no siempre se puede garantizar que los procesos de formación, capacitación, entrenamiento y actualización cumplan con los requisitos que exige la normatividad boliviana y que además se ajusten a las condiciones del mercado, el entorno de seguridad del país y las tendencias de servicio al cliente.

El desarrollo de esta Memoria Laboral, gira en torno al objetivo de fortalecer el Desarrollo del Recurso Humano de acuerdo a las políticas de la Empresa **“LÍNEA DE OPERACIÓN NACIONAL EN SEGURIDAD LIONS F-1”**, para mejorar la calidad de la oferta de servicio de seguridad, desde la óptica de la instrucción, capacitación y entrenamiento. Para esto se analiza en la primera parte como la capacitación, instrucción y entrenamiento son requisitos para un desempeño laboral eficiente, seguro e idóneo donde el personal adquiere los conocimientos para enfrentar las eventualidades del cargo que desempeñará.

Asimismo se analiza los desafíos respecto El Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia. Con Resolución Ministerial N° 021 B/2013. La Paz, 4 de Febrero de 2013, en su numeral 2 del artículo 9 de la constitución política del estado, señala que uno de los fines y funciones esenciales del Estado, es el de garantizar el bienestar, el desarrollo, la seguridad y la protección e igual dignidad de las personas, las naciones, los pueblos y las comunidades y fomentaran el respeto mutuo y el dialogo intercultural.

Finalmente se analiza como la capacitación, instrucción y entrenamiento son un soporte y pilar fundamentales del proceso de seguridad y vigilancia, y por ende de la Empresa que desempeña este tipo de funciones, considerando que esta aporta al bienestar de la comunidad en general y la prevención del delito.

1.16.2. CAPACITACIÓN, INSTRUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO COMO REQUISITOS PARA UN DESEMPEÑO LABORAL EFICIENTE, SEGURO E IDÓNEO

El personal de seguridad y vigilancia por la naturaleza de su cargo y las funciones que deben realizar necesitan contar con entrenamiento previo e incluso formación especializada, por ello la necesidad de llevar a cabo la capacitación en el área de Recursos Humanos de la Empresa de Seguridad Lions F-1 y amparadas por el marco normativo de Bolivia, que a través del Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia, garantiza la calidad e idoneidad de dichas capacitaciones. Igualmente, en el lugar de trabajo donde el personal de seguridad laborará se debe contar con un proceso de inducción donde se le indica las funciones y particularidades del cargo, este proceso se considera que tiene por fin guiar al nuevo trabajador hacia la incorporación a su puesto, es una etapa en la que el nuevo trabajador se va a adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo y las nuevas personas con las que se va a relacionar.

La inducción a un puesto de seguridad y vigilancia se realiza en dos etapas: Inducción al departamento de personal e inducción al puesto. La inducción al departamento de personal es en la que el área de Recursos Humanos, brinda información al nuevo empleado sobre aspectos generales como: historia de la organización, políticas de personal, indicaciones sobre disciplina y las prestaciones a las que tiene derecho. Por su parte, la inducción al puesto es la que corresponde a la manera de cómo debe desempeñar su rol, incluye la orientación general al ambiente de trabajo donde deben cumplir las siguientes actividades: presentar al nuevo empleado con quien será el jefe inmediato, éste debe presentarlo a sus compañeros de trabajo y explicar en qué consistirán sus funciones, entregándole una copia de la descripción del puesto y finalmente mostrándole los sitios que debe frecuentar. Sin embargo, para que en los procesos de inducción a un puesto sea efectivo se requiere que previamente el empleado

cumpla con un perfil profesional, y es allí donde el personal de seguridad debe soportar estar capacitado, entrenado de acuerdo al tipo de servicio que se va a presentar, porque cada uno de estos tienen unas particularidades específicas, por ejemplo, el personal que labora en edificios públicos tendrán unas competencias y conocimientos diferentes de aquellos que se desempeñan como escoltas.

La capacitación y formación es necesaria para que se puedan certificar como personal de seguridad y vigilancia; Sin embargo, la naturaleza de la profesión implica que el personal deba estar continuamente formándose, actualizándose e incluso especializándose en determinadas temáticas que derivan de cambios en el entorno, tanto legal, social, como tecnológico. Para garantizar la seguridad es importante que el personal se capacite en nuevas técnicas y tácticas para prevenir el delito, lo cual permitirá desarrollar competencias y habilidades para ser más eficiente y así contribuir al bienestar de la comunidad, Mondy y Noe (2005, p.201) indican que el surgimiento de la seguridad de carrera se da a partir de la habilidad de las personas para desempeñarse en una amplia gama de áreas profesionales de forma adecuada y competente en más de un empleo y en más de una organización; para lograr esto, actualmente las organizaciones están prestando vital atención a los programas de capacitación, como herramientas que les permitirá moldarse a los cambios del entorno en que se desenvuelven.

La capacitación en el caso del sector de seguridad y vigilancia, se convierte en elemento clave para que el trabajador se pueda desempeñar en diferentes áreas, respondiendo a las necesidades del contexto y dependiendo de la empresa donde desarrolle sus labores; ya sea en empresas financieras, instituciones públicas, eventos públicos, etc. Chiavenato (2006, p.306) se refiere al proceso de capacitación como entrenamiento, lo considera como un medio para el desarrollo de competencias del personal de seguridad, con el fin de lograr alcanzar altos niveles de productividad, contribuyendo al mejoramiento de los objetivos y metas organizacionales, el entrenamiento es una manera eficaz de generar valor al personal de seguridad, organización y los clientes.

Mondy y Noe (2005, p.202) definen la capacitación como actividades diseñadas para impartir a los empleados el conocimiento y habilidades necesarias para sus empleos actuales." Por su parte De Cenzo y Robbins (2003, p.228) orientan el proceso de capacitación bajo el marco temporal orientado al presente, es decir hacia los cargos actuales que desempeña el empleado.

En Bolivia, se reconoce la importancia de la capacitación y entrenamiento que debe tener el personal de seguridad y vigilancia, por eso existe un marco normativo que rige a las Empresas de Seguridad, en el tema de la seguridad privada. La vigilancia y seguridad privada hace referencia a las actividades que realizan personas naturales o jurídicas, de forma remunerada o en beneficio de una organización privada o pública, donde buscan prevenir o detener perturbaciones. Teniendo en cuenta lo anterior, dentro de la vigilancia y seguridad privada también se prestan servicios individuales. Es decir, servicios relacionados con bienes propios, de terceros o hasta con la vida. Dentro de este gran termino también cabe todo lo que tiene que ver con la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos, así como también servicio de blindaje y transporte.

A lo anteriormente mencionado, para que estos servicios puedan ser prestados con la mayor eficiencia, se cuenta con personal capacitado para realizar esta labor. El vigilante, quien es una persona natural que tiene por función proteger, custodiar, efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de las instalaciones de inmuebles, así como también tiene la tarea de vigilar bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza y en el caso que se pueda presentar en personas naturales, jurídicas con el fin de prevenir, disminuir las amenazas o atentados que puedan afectar su seguridad e integridad. Existe una entidad encargada de supervisar tanto al personal como los servicios, esta es la Policía Bolivia, regulada por el JEDECEV , entidad que se encuentra adscrita al Estado Plurinacional de Bolivia, situación que le permite tener autonomía, tanto administrativa como financiera; es un organismo de carácter técnico y de orden social.

Algunas otras funciones de esta entidad son inspección, control y vigilancia de los servicios de Seguridad Privada.

La capacitación del personal, no solo tiene como finalidad mejorar el desempeño laboral y cumplimiento de la normatividad legal, que se aplica en Bolivia respecto a la seguridad privada, también buscan lograr condiciones de seguridad para el mismo personal, que tiene un alto riesgo al combatir de manera frontal las diferentes manifestaciones del delito. Es por ello que la capacitación también se debe enfocar en informar al trabajador, sobre aspectos como la Higiene y seguridad Industrial los cuales están íntimamente relacionados, según Chiavenato (2006, p.309) asociados a la salud ocupacional, este autor explica la Higiene Industrial como

el conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud, inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico en que ejecuta las labores. Por su parte Arias (1989, p.355) considera la Higiene Industrial como "el conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud" En un trabajo de alto riesgo como lo es la seguridad y vigilancia privada la capacitación abarca un amplio marco de objetivos, unos orientados a desarrollar habilidades y competencias para la ejecución de las funciones del cargo: guardia, escolta, vigilante, etc., además se orienta a generar conocimientos para la prevención de los riesgos laborales.

1.16.3. CAPACITACIÓN, INSTRUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO, COMO SOPORTE Y PILARES FUNDAMENTALES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE UNA EMPRESA

La problemática de la seguridad y vigilancia evidencia que algunos “guardias” no cumplen con los requisitos legales, no han asistido a las clases de capacitación que dan las empresas, por ende no están certificados e incurren en un ejercicio laboral, que pone en riesgo a la organización que los contrato, a la comunidad y así mismos. Según Córdoba (2016) estos “Guardias de Seguridad” al momento de iniciar su actividad laboral en el campo de la seguridad actúan de manera deshonesto y se vinculan en algunas empresas de seguridad clandestinas que no les ofrecen ninguna garantía para mejorar su calidad de vida, situación que conlleva a la prestación de un servicio deficiente, frente a los requerimientos y necesidades de los clientes. No obstante es allí en las unidades residenciales donde normalmente son contratadas estas empresas de seguridad de garaje, donde ocurren los famosos robos a los apartamentos y al final de las investigaciones el guardia se encuentra involucrado, pero esto es lo de menos la información confidencial y reserva de todos los residentes de las unidades está en personas no idóneas.

Para la selección de personal idóneo se debe tener en cuenta: Evaluación psicológica, pedagógica, que implica que la persona esté en condiciones de prestar el servicio de Vigilancia, este aspecto es importante por el manejo y el contacto frecuente que debe tener con las personas y el entorno social y económico.

Igualmente, si el personal ya está contratado en la empresa se debe buscar que este reciba un reentrenamiento, se especialice o profundice su conocimiento, en todos los casos anteriores las capacitaciones que la Empresa de Seguridad, imparta son las ideales para capacitar el personal. Para determinar lo que debe poseer un programa de capacitación es necesario Identificar las necesidades o falencias que presenta el personal de seguridad. De Cenzo y Robbins (2003, p.229) plantean una serie de pasos por medio de los cuales identificar estas necesidades y de esta forma poder emprender un programa de capacitación, estos pasos son: identificar las tareas necesarias para alcanzar las metas de la organización, identificar las conductas necesarias para que cada titular de un puesto de trabajo lleve a cabo las tareas asignadas y por ultimo identificar, cuáles son las deficiencias de los empleados si estas son en: las habilidades, conocimiento y aptitudes las cuales se requieren para que éstos muestren las conductas de trabajo necesarias.

Con lo acontecido anteriormente, la capacitación o instrucción que se pretende aplicar y desarrollar referente a temas más sobresalientes, tanto en lo teórico, para luego ampliar el conocimiento a través de la práctica con ejercicios grupales y de esta manera establecer un buen progreso en el recurso humano.

Se implementara el modelo de Chiavenato, donde plantea que el entrenamiento es un proceso cíclico y continuo conformado por cuatro etapas las cuales son:

- ✓ Diagnóstico: inventario de las necesidades de entrenamiento que se deben satisfacer. Estas necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
- ✓ Diseño: elaboración del programa de entrenamiento para satisfacer las necesidades diagnosticadas.
- ✓ Implementación: aplicación y conducción del programa de entrenamiento.
- ✓ Evaluación: verificación de los resultados de entrenamiento. Para llevar a cabo el programa de capacitación existen métodos y técnicas que permiten el desarrollo de las estrategias de enseñanza y aprendizaje que pueden ser llevadas a cabo dentro o fuera de la organización.

1.17. ESTRATEGIAS

Por todo lo expuesto es necesario aplicar las siguientes estrategias metodológicas para poder contribuir al mejoramiento del recurso humano, las mismas a emplear son:

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos particular de su área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.

1.18. REGLAS Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES.

Los esfuerzos de capacitación tienen el objetivo de disminuir, hasta eliminar, los problemas de falta de conocimientos, habilidades o actitudes del personal, que interfieren en el logro de la máxima eficiencia. De éste modo se podrán disminuir las inasistencias y los retardos, los errores, la cantidad y costo de desperdicios, los accidentes y las enfermedades profesionales, los conflictos interpersonales, etc. Capacitar por capacitar, hacerlo por cumplir, enviar a un curso al empleado indeseado o al que no tiene qué hacer, es infructuoso, provoca un gran desperdicio de recursos y devalúa a la capacitación. Ahora bien, no todos los problemas de una organización pueden resolverse con capacitación. A veces las fallas pueden deberse a una mala organización del trabajo, a incentivos injustos, canales de comunicación inadecuados, etc.

La capacitación, por tanto, se proyecta de una manera aparejada a la toma de ciertas decisiones para la solución de dificultades organizacionales y por lo que se tiene claras las necesidades de la empresa.

Una vez que los requerimientos de capacitación fueron detectados, fue necesario fijar un parámetro de desempeño, o un estándar específico de rendimiento que se deseaba obtener. Se realizaron preguntas como: hacia dónde vamos?, qué queremos lograr?, qué metas a corto, mediano y largo plazo debemos obtener?, que nos ayudaron a identificar lo que se buscaba alcanzar.

La capacitación actual tiene dos funciones importantes; desarrollar un comportamiento individual, así como una integración de equipo o comportamiento de grupo.

Para establecer los objetivos, la cooperación de los ejecutivos de la Empresa fue de gran ayuda, ya que, al estar en contacto directo con su personal se proporcionara al instructor la información sobre requerimientos y necesidades que permita establecer los objetivos con realismo.

Asimismo, el área de Recursos Humanos que capacitadora la responsabilidad en cuanto al contenido de los cursos. Un empleado de mayor tiempo laborando en la empresa puede entrenar a uno nuevo, siempre y cuando tenga la habilidad y la experiencia suficientes.

En vista que existe varios factores que influyen para la decisión sobre qué objetivos se plantearon los siguientes puntos importantes.

- Estándares de desempeño.- Es necesario tener muy claros los estándares que se requieren para realizar un trabajo, es decir, la calidad que la organización tenga definida.
- Habilidades y capacidades de las personas entrenadas.- Se toman en cuenta las aptitudes que tienen los individuos para aprender, así como su disposición de lo que dependerá la correcta selección de los grupos a capacitar.
- Factores temporales.- En una época en donde el tiempo es dinero y es un recurso valioso y costoso, se valora la disponibilidad de las personas, el tiempo necesario para transmitir un contenido o desarrollar una habilidad y el costo en horas de trabajo dedicadas a capacitar en contraste con el rendimiento del tiempo invertido.
- Factores de costo.- El realizar cursos incluye gastos en material didáctico, honorarios del personal que capacita, viáticos en el caso de que las actividades se lleven a cabo fuera del lugar de trabajo, transportación, etc.

La unidad de capacitación, dependiendo de los recursos con que cuente la empresa, buscará la manera de alcanzar los objetivos.

- Beneficios.- Para decidir la prioridad de un objetivo sobre otro, se vislumbran los beneficios que se obtendrán de la acción capacitadora entre los que están: Ahorro en

producción, mejoría en el servicio al cliente, mayor satisfacción de los empleados en el trabajo y mayor seguridad entre otros.

1.19. ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

Se elaborara programas específicos para cubrir una necesidad o se pueden elaborar programas generales que se vayan a impartir a diversos grupos, por ejemplo: cuando se trata de programas de inducción a la empresa, de políticas y filosofía de la organización, de reglamentos internos de trabajo, de motivación al personal, de seguridad e higiene etc.

Existen cuatro puntos importantes dentro de la elaboración de un plan:

- 1) Dispersión geográfica de la empresa.
- 2) Requerimientos de expansión, producción o servicio.
- 3) Rotación de las jerarquías de un puesto.
- 4) Existencia de elementos comunes en diferentes trabajos.

La diversificación de la organización implica adquisición de nuevas tecnologías, que cambian los métodos de trabajo y requieren nuevos tipos de entrenamiento. Incluso la clasificación de diferentes puestos en actividades o conocimientos comunes ayuda a la función de capacitación para ahorrar tiempo y recursos.

Es decir, no solamente se puede capacitar a un grupo que se encuentre en el mismo puesto, que realice las mismas actividades y en el que probablemente sus miembros no puedan tomar un curso al mismo tiempo. Al instruir en algún elemento necesario para diferentes niveles y actividades, la capacitación se hace más factible.

- ✓ **Fase 1:** capacitación de normas, teóricas sobre seguridad, relaciones humanas, formación y entrenamiento.
- ✓ **Fase 2:** Descripción de las actividades a desarrollar de acuerdo al lugar en el ámbito laboral.
- ✓ **Fase 3:** técnicas o instrumentos en el proceso de preparación de recursos humanos pedagógico formativo.

1.20. TÉCNICAS A DESARROLLADAS HACIA EL RECURSO HUMANO A TRAVÉS DE LAS INSTRUCCIONES Y CAPACITACIONES

- ✓ **Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento laboral
- ✓ **Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes situaciones acontecidos en nuestro rubro avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.
- ✓ **Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.
- ✓ **Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.
- ✓ **Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

1.21. NIVELES DE CAPACITACIÓN

Las capacitaciones pueden darse en los siguientes niveles:

- ✓ **Nivel Básico:** Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- ✓ **Nivel Intermedio:** Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. El objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

- ✓ **Nivel Avanzado:** Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

1.22. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por las capacitaciones que permitirán capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

1.22.1. TEMAS DE CAPACITACIÓN

- ✓ Planeamiento Estratégico
- ✓ Administración y organización
- ✓ Cultura Organizacional
- ✓ Gestión del Cambio

1.22.2. IMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Relaciones Públicas
- ✓ Administración por Valores
- ✓ Mejoramiento Del Clima Laboral.

1.23. CRONOGRAMA METODOLÓGICO

TEMAS A CAPACITAR	INSTRUMENTOS Y/ O MATERIALES
Principios Orientadores de la Empresa Las normas internas	Se da a conocer el Reglamento interno de la Empresa. Breve explicación. Inst. Data Show
Relaciones Humanas	Inteligencia emocional, empatía, calidad de servicio taller video
Los valores y ética	Conceptos y definiciones , reglas y procedimientos relaciones humanas y calidad del servicio
Actitud Positiva	Participación del personal con dinámicas. Video taller
Fundamentos de comunicación efectiva	Tipos de comunicación. La Importancia de escuchar, eficaz y asertiva taller de comunicación video.
Manejo de conflictos	Conceptos básicos de conflictos, generación de conflictos, tipos de conflictos video taller
Trabajo en equipo	Grupo Equipo, diferencias entre ambos y desarrollo de habilidades taller y dinámicas, video
Conceptos y principios básicos del servicio de seguridad	Diferencia entre servicio y atención al cliente taller grupal
Presentación de las fases del proceso de servicio	Preparación técnica y psicológica. Presentación y aseo personal interacción con el cliente
preparación técnica y Psicológica para un buen servicio servicio	Taller grupal sobre elementos que interviene en esta etapa.
presentación y aseo personal	Importancia de la presentación , formalidad y el aseo personal en la presentación del servicio
interacción con el cliente buenas relaciones humanas crear la confianza	Aspecto social. Normas básicas de cortesía saludo, actitud, disposición Seguimiento Labor
Trabajo practico de servicio para el desarrollo en el lugar de trabajo.	Taller grupal con video prestación de servicio, aplicación a la práctica todos los conocimientos

Por tanto el objetivo fundamental del departamento de Recursos Humanos es contribuir al éxito de la empresa y para esto tiene que proveer, mantener y desarrollar unos recursos humanos muy bien capacitados e instruidos aplicando una enseñanza y aprendizaje acompañados de la teoría y la práctica.



CAPITULO 2

DETERMINACION Y ANALISIS

DEL PROBLEMA O

DESCRIPCION DE UN CASO DE

ESTUDIO REAL.

1.3. DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA O DESCRIPCIÓN DE UN CASO DE ESTUDIO REAL.

La presente memorial laboral hace una reflexión en cuanto a las falencias que se tiene con el recurso humano (vigilante).

La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad de personas o bienes.

Sin embargo, existe un problema constante, las quejas siempre serán las mismas por parte de los clientes y por parte de la empresa que los contrata: el guardia de seguridad no cumple con sus funciones, el guardia no cumple ordenes, el guardia se duerme en la noches, el guardia no asistió a trabajar o presento su renuncia y no aviso con tiempo, ni presto un preaviso para que la empresa tome las medidas necesarias, o en muchos casos el guardia no conoce de relaciones humanas; por todo esto y más, es muy difícil mantener un guardia fijo en la prestación del servicio, lo que genera inconformidad general para los clientes porque la rotación hace vulnerable su seguridad y para la empresa, porque los gastos de vinculación y desvinculación a esta, son altos y perjudiciales.

Por todo lo expuesto, la Empresa de seguridad siempre requiere a un personal que pueda llenar las necesidades de la Empresa contratante. Para realizar todo este trabajo, se capacita al personal dando a conocer las normas internas de la empresa y también las necesidades que se deben de cumplir a la hora de prestar sus servicios como vigilantes de seguridad privada, así mismo siempre surgen las falencias ya mencionadas anteriormente por parte del personal a instruir. Es por tal razón que las capacitaciones e instrucciones por el área de recursos humanos son tan importantes porque dan un seguimiento constante sobre el comportamiento y el desempeño del trabajo de nuestro personal, logrando un servicio con eficiencia y eficiente y a su vez muy competitivo.

Por tanto, el área de recursos humanos trabaja para mejorar todas estas falencias en cuanto al personal de seguridad optimizando las capacitaciones e instrucciones dando lugar al crecimiento y fortalecimiento para la mejora constante de su personal de vigilancia.

1.3.1. ÁREA DE DESEMPEÑO EN LA INSTITUCIÓN

El cargo laboral que ocupó dentro de la Institución es como directora en el departamento de Recursos Humanos y las funciones que desarrolló dentro de la empresa son las siguientes.

- ✓ Reclutamiento y selección del personal.
- ✓ Contratación formal del trabajador.
- ✓ Capacitación y entrenamiento.
- ✓ Evaluación y desempeño.

Así mismo me encargó de conservar, cuidar y desarrollar un recurso humano con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos y metas de la Empresa, ya que el departamento de recursos humanos es el pilar fundamental dentro una institución prestadora de servicios de seguridad física.

1.3.2. MÉTODO DE INTERVENCIÓN EN LA EXPERIENCIA LABORAL

Analizando el problema de fondo en la Empresa y las consecuencias de la misma. La Administradora de recursos humanos utiliza método inductivo de carácter experimental capacitando e instruyendo al personal de seguridad desarrolla y utiliza los temas más importantes, en lo teórico, para luego ampliar el conocimiento a través de la práctica con ejercicios grupales y de esta manera establecer un buen progreso y desarrollo en el recurso humano. Por todo lo expuesto es necesario seguir aplicando las siguientes estrategias metodológicas para poder contribuir al mejoramiento del departamento de recursos humanos y así poder obtener un recurso humano idóneo dentro la Empresa.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos específicos de su área. (Sucesos ocurridos participación del personal)
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.

IMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ Relaciones Humanas y Públicas
- ✓ Valores Humanos
- ✓ Mejoramiento Del Clima Laboral
- ✓ Psicológicos equilibrio mental

De esta manera el proceso de capacitación e instrucción mejorara y desarrollo las falencias enmarcadas que tiene el personal de seguridad dentro de la Empresa Línea de Operación Nacional en Seguridad Lions F- 1.

CAPITULO 3

PROPUESTA DE SOLUCION

3.1. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

A continuación le presento algunas soluciones para el fortalecimiento del recurso humano.

La memoria laboral que se presenta, pretende contribuir de manera considerable sobre el trabajo que se viene desarrollando en el área de Recursos Humanos de la Empresa Línea de Operación Nacional en Seguridad Lions F-1. En tal sentido, se implementa las capacitaciones e instrucciones que fortalecen el crecimiento personal de los guardias de seguridad y por ende de la Institución

- ✓ Establecería un pensum académico óptimo para el buen desempeño de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el marco educativo técnico.
- ✓ Orientaría el desarrollo pedagógico analítico adecuado, que permita al vigilante desplegar atinados criterios en la toma de decisiones durante su servicio de seguridad.
- ✓ Es necesario que las empresas de seguridad privada de nuestro país estén comprometidas con la colaboración para la Educación de las personas que prestan servicios de seguridad física privada.
- ✓ Es preciso que el Ministerio de educación se involucre y haga una revisión a Las Empresas de seguridad existentes, con el fin de que estas Ofrezcan programas técnicos o profesionales de mayor intensidad horaria, con el compromiso de formar personal idóneo para el cargo a desempeñar.
- ✓ Formar una mentalidad diferente a los guardas de seguridad, para que sean personas con ética profesional, comprometidas y responsables en su labor.

CAPITULO 4

EVALUACION

4.1. EVALUACIÓN

La evaluación se realizará en base a las capacitaciones e instrucciones del personal de seguridad y vigilancia el cual será de un 50% de la nota será del área de recursos humanos y el otro será del 50% de Gerencia de Operaciones.

- ✓ Registro de asistencia de los vigilantes.
- ✓ Participación.
- ✓ Evaluación teórica y practica
- ✓ Evaluación psicológica que determina si el vigilante tiene las capacidades necesarias para asumir la responsabilidad que implica este cargo. A través de una entrevista y pruebas de personalidad se mide la conducta segura, conducta normada, capacidad cognitiva y capacidad visual. También, se evalúa el manejo y resolución de conflictos, toma de decisiones y control de impulsos.

Las capacitaciones aportan mucho al crecimiento en la formación del recurso humano, formando un vigilante de seguridad con eficiencia y eficacia.

La idea de este análisis es que los diferentes sectores de la seguridad privada, especialmente los empresarios puedan fomentar y motivar al recurso humano a desarrollar sus cualidades con esmero y motivación que deban estar con una actitud optimista hacia el aprendizaje y su crecimiento personal.

¿Cómo lograrlo? Más allá de cumplir con un plan de capacitación, inducción o reinducción por algún mandato legal o normas de la propia de la institución, el principio fundamental es que la empresa de seguridad y de vigilancia privada entienda porqué es importante proporcionar el conocimiento a su personal que es el de mejorar. De igual manera las empresas deban sensibilizar el cumplimiento de los programas de formación y capacitación para que de esta manera el capital humano tenga la disposición de aprender y mejorar día tras día.

4.1.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La principal problemática de una empresa de seguridad es el manejo del personal que se contrata para prestar los servicios de vigilancia, ya que los guardias de seguridad no son conscientes de la gran responsabilidad que tienen al momento de ejercer esta labor y tampoco tienen los conocimientos necesarios para prestar un servicio efectivo y eficiente.

A continuación presentamos algunas de las conclusiones más relevantes que se presentaron en el desarrollo de la memoria laboral referente al recurso humanos (vigilantes de seguridad).

- ✓ Las capacitaciones lograron determinar las necesidades que se hace evidente fortalecer las actitudes en los vigilantes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de instrucción.
- ✓ La falta de relaciones humanas y la mala comunicación con los clientes hace que tengamos que realizar capacitaciones continuas reforzando el conocimiento y la importancia de la comunicación para mejorar el buen trato de acuerdo al lugar de trabajo.
- ✓ El generar una calidad de servicio tanto interno como externo y trabajar en equipo dentro de la institución, son dos de las actitudes más importantes que se deben generarse en el vigilante (recurso humano) que trabaja en La Empresa Línea de Operación nacional en seguridad Lions F-1. Si estas actitudes no se dan en el vigilante al momento de brindar los servicios de seguridad y las mismas puedan generar inconformidad de parte del empleado y del cliente y esto traer consigo pérdidas económicas hacia la Empresa.

A continuación se presentan las recomendaciones dirigidas a la Empresa Línea de Operación Nacional en Seguridad Lions F-1, con el propósito de mejorar los programas de capacitación e instrucción y potencializar la actitud en los vigilantes de seguridad.

- ✓ Las Empresas de seguridad deben cumplir las necesidades al cien por ciento, sobre la formación y capacitación del personal operativo. Esto permitirá crear una imagen empresarial competitiva e innovar los mejores servicios de calidad en prevención, protección de persona, bienes, materiales y de la información.
- ✓ Que la empresa de seguridad privada, disponga un plan anual de formación y capacitación para el personal operativo, previo a la detección de necesidades de la empresa, del guardia y del cliente debiendo ejecutar sus procesos de capacitación, optimizando la calidad del servicio y mejora profesional.
- ✓ Ejecutar los programas de capacitación e instrucciones en coordinación con la policía boliviana cada tres meses.
- ✓ Realizar una actualización en las estrategias para que utilicen técnicas y métodos que faciliten el proceso capacitación e instrucción ya que se necesita capacitar a los vigilantes para hacer uso de estrategias innovadoras y modernas.
- ✓ Fomentar un cambio de actitud en los vigilantes, a través de la propuesta del programa de capacitación, haciendo que se involucre más en la institución. Es necesario mejorar el servicio a los clientes internos y externos, debido a que esto puede reflejar un cambio en el desempeño de las funciones y lograr la satisfacción en los clientes.
- ✓ Promover el trabajo en equipo en los vigilantes para llevar una misma guía de desarrollo en la planificación, estrategias, formativa esto permitirá que la institución maneje los mismos lineamientos de calidad educativa.
- ✓ Realizar un proceso metódico de evaluación del desempeño para monitorear el rendimiento y de esta forma crear planes de formación adecuados a las necesidades específicas de los vigilantes.

Las actividades de seguridad y vigilancia requieren de conocimientos específicos y de un alto nivel de entrenamiento que permitan hacer frente a las contingencias de la seguridad privada, por ello que la capacitación sea necesaria para el desempeño en el campo laboral. Las Empresas de Seguridad, son las encargadas de brindar una capacitación, formación, entrenamiento, especialización y profundización acorde las necesidades de seguridad y

vigilancia, dentro del marco normativo del Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia.

BIBLIOGRAFÍA

1. Constitución Política del Estado Plurinacional “seguridad Ciudadana”
2. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia Edición N° 0502
3. Marcelo J. Alem Troncoso Pedagogía laboral Base de la formación y capacitación en las organizaciones
4. Marta Lía Broce Muñoz “Coordinadora de Capacitación” 08/01/2013.
- 5.- Vía Definicion.mx: <https://definicion.mx/recursos-humanos/>
- 6.- Administración de Personal y Recursos Humanos Autor: Davis Werther, Pág. 186.-
- 7.- Administración de Recursos Humanos Autor: Idalberto Chiavenato, Pág. 1397.-
- 8.- Administración de Recursos Humanos Autor: Idalberto Chiavenato, Edición: 1era, Pág. 173
- 9.- <https://seguridadpersonalprofesional.com/2013/>.
- 10.- ctsseguridad.com/la-preparación-mental-del-oficial-de-seguridad/
- 11.- Román Meza Zamudio “Capacitador” Manual del guardia de seguridad.
- 12.- Héctor Pauchard - Hafemann. “Avances en las Relaciones Humanas”.
de Importancia: <https://www.importancia.org/capacitar-al-personal.php>

Teniendo en cuenta el objetivo principal del presente memorial laboral es la participación del recurso humano en el desarrollo de los procesos estratégicos, es fundamental para el establecimiento de los objetivos y estrategias a alcanzar.

ANEXOS

GERENTES ADMINISTRATIVOS A NIVEL NACIONAL



PERSONAL ADMINISTRATIVOS Y EJECUTIVOS

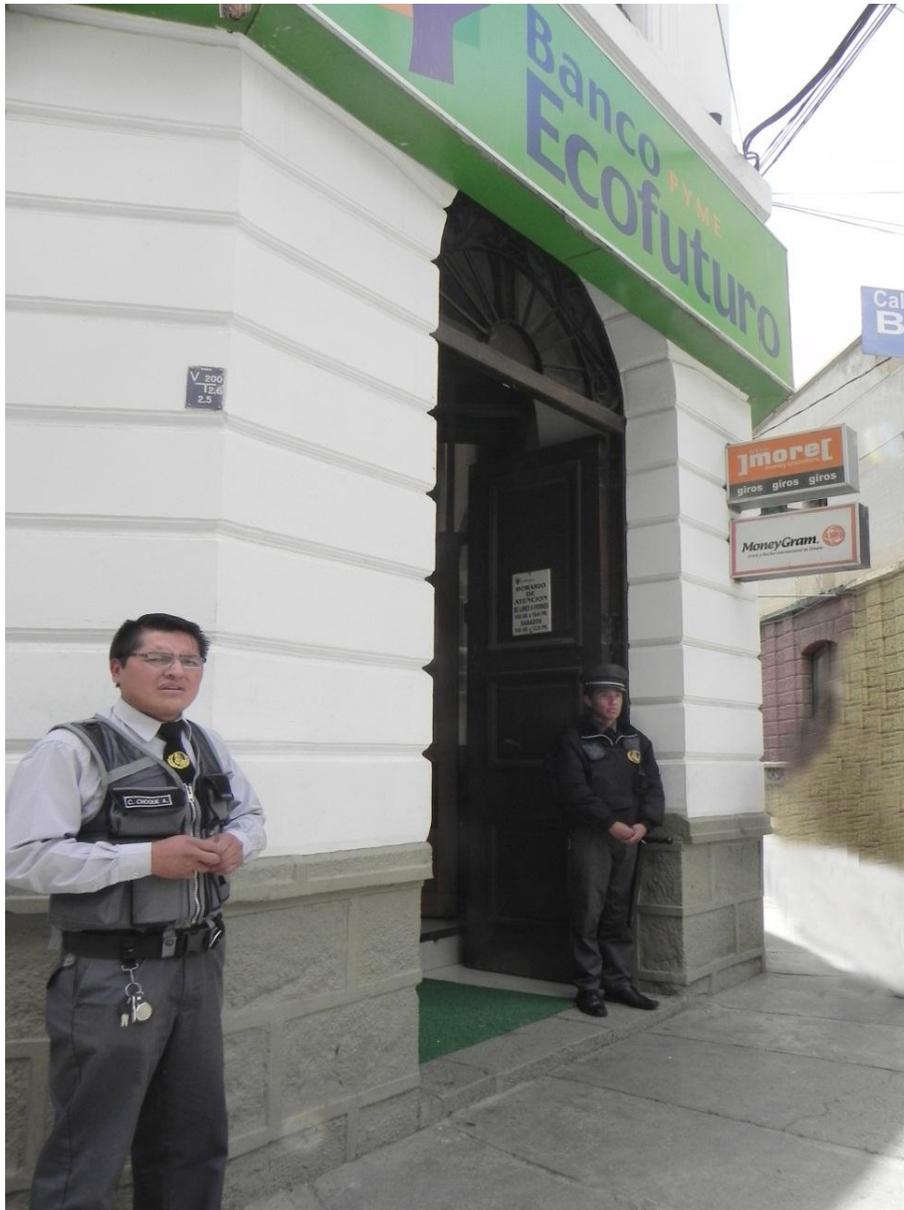


**PERSONAL ADMINISTRATIVO Y VIGILANTES DE SEGURIDAD JUNTO
A LA BOLIVIA BOLIVIANA (SUCRE)**



PERSONAL SUPERVISOR DE SEGURIDAD 1

ENTIDAD BANCARIA (ORURO)



PERSONAL SUPERVISOR SE SEGURIDAD 2
CENTRO DE SALUD CAJA BANCARIA (SUCRE)



PERSONAL VIGILANTE DE SEGURIDAD

ENTIDAD BANCARIA (FUBODE) ORURO



PERSONAL VIGILANTE EN INSTITUCIÓN PRIVADA (SUCRE)



PERSONAL DE SEGURIDAD EN CAPACITACIÓN (LA PAZ)



PERSONAL VIGILANTES DE SEGURIDAD EN INSTRUCCIÓN



PERSONAL DE SEGURIDAD ENTIDAD FINANCIERA FUBODE (LA PAZ)



PERSONAL DE SEGURIDAD EN CLINICA RENGEL SUR (LA PAZ)

