



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCION INDUSTRIAL
CAMPUS BÁRBULA



**ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA PROFESIONALIZACIÓN DE
LOS MANDOS MEDIOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y
PROTECCION DE ACTIVOS**

Caso:

**Empresas asociadas a la Comisión de Seguridad de la Cámara de
Industriales del Estado Carabobo**

Autor:

Lcdo. Hernández Rivero, Jorge Enrique
C.I. V-9.619.109

Tutora:

Dra. Nerza Rey de Polanco
C.I. V-4.204.875

Bárbula, Febrero de 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCION INDUSTRIAL
CAMPUS BÁRBULA



**ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA PROFESIONALIZACIÓN DE
LOS MANDOS MEDIOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y
PROTECCION DE ACTIVOS**

Caso:

**Empresas asociadas a la Comisión de Seguridad de la Cámara de
Industriales del Estado Carabobo**

Autor:

Lcdo. Hernández Rivero, Jorge Enrique
C.I. V- 9.619.109

Línea de Investigación: Seguridad y Protección de Activos

Bárbula, Febrero de 2018



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCION INDUSTRIAL
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **“ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS MANDOS MEDIOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PROTECCION DE ACTIVOS. Caso: Empresas asociadas a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo”**; presentado por el ciudadano: **Hernández Rivero, Jorge Enrique**, titular de la Cédula de identidad de la cedula de identidad N° **V-9.619.109**; para optar al título de **Especialista en Gerencia de Protección Industrial *por el aspirante***, indicamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

APROBADO

Nombre y Apellido	Cedula de Identidad	Firma del Jurado
<u>Nerza Rey de Polanco</u>	<u>4.204.875</u>	<u>[Firma]</u>
<u>YAMILE DE SMITH</u>	<u>9547343</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Grazietta Yami</u>	<u>14921479</u>	<u>[Firma]</u>

Bárbula, Febrero de 2018



POST GRADO **FACES**

ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
SECCIÓN DE GRADO

ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127, 128, 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Especialización titulado:

"ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS MANDOS MEDIOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE ACTIVOS.CASO:EMPRESAS ASOCIADAS A LA COMISIÓN DE SEGURIDAD DE LA CÁMARA DE INDUSTRIALES DEL ESTADO CARABOBO "

Presentado para optar al grado de ESPECIALISTA EN GERENCIA DE PROTECCION INDUSTRIAL por el(la) aspirante:

HERNANDEZ R., JORGE E.
C.I.: 9.619.109

Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. NERZA Z., REY DE P., titular de la cédula de identidad N°, 4.204.875

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está APROBADO

En Bárbula, a los 02 días del mes de febrero de 2018

Prof. Nerza Z., Rey De P., (PRESIDENTE)

C.I.: [Firma]
Fecha: 02/02/18

[Firma]
Prof. Delgado S., Yamife
C.I.: 9547343
Fecha: 2/2/2018



[Firma]
Prof. Nani L., Grazietta C.
C.I.: 14921479
Fecha: 2/2/2018

Dedicatoria

A mi esposa Yissell y a mis hijos Fabrizio, Sofia y Diego por permitirme el tiempo necesario para culminar esta nueva etapa educativa.

Agradecimiento

A la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, por permitir el desarrollo de esta investigación.

A los Miembros de la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, por todo el inmenso aporte y colaboración prestada para el logro de los objetivos trazados.

A las Profesoras Belkis Rojas, Belkis Tovar , Aura Adriana Delgado, Emma Arguello y al Abogado Julio Marval, quienes con sus conocimientos y colaboración me guiaron para culminar este proyecto.

Finalmente, un muy especial agradecimiento a la Dra. Nerza Rey de Polanco, quien con sus conocimientos, experiencia, dedicación y entusiasmo hizo posible el desarrollo y culminación exitosa de este trabajo especial de grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL
CAMPUS BARBULA



ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS
MANDOS MEDIOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PROTECCION DE ACTIVOS
Caso: Empresas asociadas a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales
del Estado Carabobo

Autor: Lcdo. Hernández Rivero, Jorge

Tutora: Dra. Nerza Rey de Polanco

Fecha: Diciembre 2017

RESUMEN

En el campo de la Gerencia de Protección Industrial, los mandos medios representan el enlace estratégico entre la gestión operativa y la dirección de la organización, por tal razón el propósito fundamental de esta investigación, es determinar las estrategias necesarias para potenciar la profesionalización de este personal que labora en el área de Seguridad y Protección de Activos empresariales, enmarcado en la línea de investigación de Seguridad y Protección de Activos. Para conducir este trabajo se realizó una investigación descriptiva, tipo caso estudio aplicado al grupo de empresas que pertenecen a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, cuyos objetivos y variables fueron operacionalizados a través del cuadro técnico metodológico. La información se recabó a partir de la aplicación de dos cuestionarios: uno de 11 preguntas, diseñado por el investigador y validado a través de la técnica de juicio de expertos, el cual fue aplicado a 49 personas de los mandos medios y otro tomado y traducido de un estudio de la Universidad de Phoenix y ASIS International dirigido a 25 personas del nivel directivo, obteniendo un porcentaje de respuesta de 80 por ciento. Los resultados logrados con la investigación fueron amplios e importantes, permitiendo conocer el perfil profesiográfico de las personas que laboran en el área de Seguridad y Protección de Activos y la brecha existente entre el nivel educativo y las competencias laborales reales en comparación con las requerimientos exigidos por las organizaciones, en consecuencia se generaron recomendaciones relevantes que de ser aplicadas van a coadyuvar a potenciar el nivel de profesionalización de tan estratégica área de gestión.

Palabras claves: Profesionalización, Mandos medios, Estrategias, Educación, Protección Industrial



**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL SCIENCES
DIRECTION OF MASTER'S DEGREES
SPECIALIZATION IN INDUSTRIAL SECURITY MANAGEMENT
CAMPUS BARBULA**



**STRATEGIES FOR IMPROVE THE PROFESSIONALIZATION OF MIDDLE
MANAGEMENT IN THE SECURITY AND ASSETS PROTECTION FIELD**

**Case: Companies associated to the Security Commission of the Carabobo State
Chamber of Industries**

Author: Lcdo. Hernández Rivero, Jorge

Tutor: Dra. Nerza Rey de Polanco

Date: Diciembre 2017

ABSTRACT

In the field of Industrial Protection Management, the middle managers represent the strategic link between the operational management and the management of the organization, for that reason this research is focuses on to determine the necessary strategies to enhance the professionalization of these personnel which works in the area of security and protection of assets, framed in the line of research of security and protection of assets. To carry out this work, a descriptive research was developed with a case of study applied to the group of companies belonging to the Safety Commission of the Carabobo State Industrial Chamber. Whose objectives and variables were operationalized through the technical methodological framework. The information was collected from the application of two questionnaires: one of 11 questions, designed by the researcher and validated through the expert judgment technique, which was applied to 49 people from the middle management, and another taken and translated from the University of Phoenix and ASIS International study aimed at 25 people at the managerial level, obtaining a total response rate of 80 percent. The results obtained with this investigation were broad and important, allowing to know the professional profile of the people who work in the area of security and asset protection, and the gap between the educational level and the real labor competencies in comparison with the requirements demanded by some organizations. Consequently were generated relevant recommendations that to be applied will help to promote the level of professionalization of such strategic management area.

Key words: Professionalization, Middle management, Strategies, Education, Industrial Protection

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Índice general.....	ix
Índice de cuadros.....	xi
Índice de gráficos.....	xii
Introducción.....	1
CAPITULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	5
Objetivos de la Investigación	
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Justificación de la Investigación.....	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	17
Bases Teóricas.....	22
Sistema de educación formal.....	22
Formación y desarrollo.....	23
Teoría de la capacitación.....	24
El proceso básico de la capacitación.....	25
Métodos de capacitación.....	27
La importancia de los mandos medios en las organizaciones.....	28
Selección de personas y perfil profesiográfico.....	32
Competencias profesionales.....	33
Las competencias profesionales en el sector de la seguridad.....	37
Bases Legales.....	42
Constitución Bolivariana de la República de Venezuela.....	42
Sistema educativo legal venezolano.....	43
Reglamento de los servicios de vigilancia privada.....	45
Definición de Términos Básicos.....	47

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Marco metodológico.....	50
Diseño de la investigación.....	50
Tipo de investigación.....	51
Estrategia metodológica.....	52
Población objetivo.....	54
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	56
Validez.....	60
Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	63

CAPÍTULO IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta N°1.....	65
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°1.....	65
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°2.....	68
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°3.....	69
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°4.....	71
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°5.....	73
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°6.....	75
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°7.....	77
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°8.....	80
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°9.....	82
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°10.....	83
Análisis e interpretación de los resultados del ítem °11.....	87
Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta N° 2.....	88
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°1.....	89
Análisis e interpretación de los resultados del ítem N°2.....	93
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	102
LISTA DE REFERENCIAS.....	109
ANEXOS.....	113

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		Pág
N°		
1	Cuadro técnico metodológico.....	54
2	Población y muestra.....	55
3	Descripción y ponderación para la validación.....	62
4	Sector industrial en las encuestas.....	66
5	Tipo de contratación de los participantes.....	67
6	Nombre de los cargos identificados.....	69
7	Niveles jerárquicos.....	70
8	Roles y responsabilidades.....	72
9	Nivel académico.....	74
10	Procedencia de los ocupantes de los cargos.....	76
11	Nivel de conocimiento de los dominios.....	78
12	Nivel específico de los conocimientos.....	79
13	Áreas de conocimiento de mayor dominio.....	81
14	Preferencias de estudio.....	82
15	Autoevaluación del nivel de competencias generales.....	84
16	Autoevaluación de competencias específicas.....	86
17	Cargos de los participantes en la segunda encuesta.....	88
18	Resultado general de la valoración de las competencias.....	89
19	Resultado específico de la valoración de las competencias.....	91
20	Resultados de la brecha existente entre la valoración de competencias ideales y las que poseen actualmente las personas evaluadas.....	92

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N°		Pág.
1	Sector industrial participante.....	66
2	Tipo de contratación.....	67
3	Nombre de los cargos identificados.....	69
4	Niveles jerárquicos de los participantes.....	70
5	Responsabilidades asignadas.....	72
6	Nivel académico identificado.....	75
7	Procedencia de los ocupantes.....	76
8	Nivel general de conocimientos.....	78
9	Nivel específico de conocimientos.....	79
10	Áreas de mayor dominio.....	81
11	Preferencias para mejorar.....	83
12	Autoevaluación de las competencias.....	85
13	Cargos de los participantes.....	88
14	Resultado de las competencias ideales.....	90
15	Brechas del nivel de las competencias requeridas y las que poseen actualmente los profesionales del área de Seguridad y Protección de Activos.....	92
16	Estrategias para potenciar la profesionalización.....	101

INTRODUCCIÓN

En el ámbito organizacional Corporativo, la educación y formación profesional juegan un papel relevante desde hace años, ya que captar y retener a las personas idóneas, capacitadas y actualizadas forma parte clave del éxito de toda organización. Sin embargo, Entrenamiento y Desarrollo es uno de los subsistemas de la gestión de recursos humanos que requiere de un gran esfuerzo y recursos para lograr un sistema robusto, fundamentalmente debido a la diversidad de factores que convergen alrededor de los empleados, tanto en lo personal como en lo laboral.

En este sentido, las exigencias laborales, así como los esquemas de desarrollo y capacitación han evolucionado con el transcurrir de los años y la llegada de nuevas generaciones y tecnología, agregando elementos que en el pasado no estaban contemplados como relevantes al momento de contratar o desarrollar a una persona.

En consecuencia, a pesar que el entrenamiento y desarrollo profesional siempre ha sido un área muy importante en la gestión organizacional en general, su importancia ha repuntado ante los constantes cambios a los cuales está sometida la sociedad actual, sobretodo en la Venezuela de este momento, cargada de aciertos, desaciertos e inmersa en una constante incertidumbre política, económica y social.

Es así, que dentro de este marco de ideas y habida cuenta que este trabajo está enmarcado en la línea de investigación de Seguridad y Protección de Activos Empresariales, resulta importante mencionar que en el sector de la Seguridad y Protección, la educación, preparación y desarrollo

profesional, adquiere un peso relevante para un buen desempeño, ya que con el transcurrir del tiempo y los avances sociales y tecnológicos, los tipos de amenazas en contra de los activos empresariales, día a día se hacen más notorias, así como las probabilidades, el impacto y la valorización de los riesgos de las organizaciones en general, merecen una evaluación y análisis continuo, en pro de establecer mecanismos para mitigar o minimizar los riesgos a los cuales están expuestas las organizaciones.

En este particular, las empresas afiliadas a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, no escapan de esta realidad; por consiguiente, la presente investigación tiene como propósito primordial determinar las estrategias necesarias para potenciar la profesionalización de las personas que laboran en los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos Empresariales en el presente y futuro, con la finalidad de plantear recomendaciones que contribuyan a lograr una mejor y adecuada preparación, desarrollo y entendimiento de la gestión ideal de las amenazas y los riesgos empresariales, así como también para que las mismas sirvan de guía para cambios estructurales o sistemáticos en el modelo empírico actual donde se desenvuelven los profesionales de este área.

Por todo lo mencionado, y entrando en los detalles de la investigación, se plantea pues que la misma se llevó a cabo en cuatro capítulos, cuyos aspectos más relevantes serán descritos brevemente en los próximos párrafos, para que el lector se ubique rápidamente en el contenido del trabajo en cuestión.

Capítulo I: El problema, en esta etapa de la investigación se procede a realizar una exposición de motivos y planteamientos que contribuyen a construir la justificación de la investigación, llevándolo desde lo general hasta

lo específico, de allí pues que se logra establecer una necesidad y un propósito a través de un objetivo general y tres específicos, los cuales le dan estructura al trabajo desarrollado, dirigiendo al investigador a desarrollar y converger todos los elementos necesarios para determinar cuáles son las estrategias necesarias para poder profesionalizar al personal que ocupa los mandos medios en el área de Seguridad y Protección de Activos, partiendo del hecho que, a nivel mundial, ya existen estructuras claramente definidas en esta materia, sobre todo en los países más desarrollados.

Capítulo II: Marco teórico, la investigación plantea la ubicación y análisis de una serie de textos, documentos, investigaciones y trabajos de grado realizados en la misma línea de investigación de este trabajo especial de grado o en áreas afines al tema en estudio, con la finalidad de establecer los antecedentes teóricos del problema que le den un sustento teórico-científico a la investigación y dirigir adecuadamente la misma para el logro de los objetivos establecidos. En este sentido, se realizaron consultas de varios trabajos de investigación de diferentes universidades, tanto nacionales como internacionales. Así mismo, se identificaron diversas teorías para apoyar los resultados, tales como funcionamiento del sistema educativo formal venezolano, teorías de la capacitación, importancia de los mandos medios en las organizaciones, dificultades para la selección de personas y las competencias profesionales, así como las bases legales, que soportan o contribuyen con la investigación, todo desde la perspectiva de la Seguridad y Protección.

Capítulo III: Marco metodológico, señala y describe la naturaleza de la investigación, con miras a cumplir con los objetivos establecidos en torno al problema planteado con la profesionalización de los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos. Una vez revisadas varias bibliografías,

el autor determina que la investigación desarrollada es del tipo descriptiva y fue desarrollada bajo un diseño de campo. Debe señalarse que para esta investigación participaron 25 empresas en su mayoría transnacionales, las cuales pertenecen a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo y representan a 11 sectores industriales diferentes, en las cuales se aplicaron las técnicas de recolección de datos a la población y muestra previamente establecida.

Capitulo IV: Análisis e interpretación de los resultados, como parte final del trabajo de investigación, el autor desarrolló una interpretación de cada uno de los ítems establecidos durante el proceso de recolección de datos. La cantidad de información recolectada permitió que el autor obtuviera suficientes detalles para preparar cuadros y gráficos que fueron explicados detalladamente logrando exponer al final unas conclusiones bien fundamentadas e identificar una serie de recomendaciones estratégicas para el logro de los objetivos planteados.

Como aspecto final, se ofrece un listado de las referencias bibliográficas empleadas y consultadas para el desarrollo de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La seguridad de los activos, es una disciplina profesional que es empleada en el ámbito personal, doméstico, industrial, comercial, institucional, construcción y servicios para la protección de los bienes en general, es por ello la gran importancia que ha tomado esta disciplina ante el auge cada vez más amplio de las amenazas y riesgos, a los cuales está expuesta la sociedad a nivel mundial.

Todas las organizaciones en cualquier parte del mundo, tienen establecidos sus propios sistemas para el resguardo y cuidado de sus bienes, en su gran mayoría estos sistemas de gestión o administración de la seguridad física, cuentan con personas que, de manera estructurada, con roles y responsabilidades definidas, hacen posible que la seguridad de sus bienes, esté resguardada, así como también previenen o minimizan la ocurrencia de los delitos para mantener un nivel aceptable de seguridad.

En este sentido, el estándar de la Asociación Americana para la Seguridad Industrial (ASIS 2012), denominado “Sistema de gestión para la calidad de las operaciones de las empresas de seguridad privada. Requisitos con orientación”, indica lo siguiente:

Proteger los activos, tanto tangibles como intangibles, es una tarea crítica para la viabilidad, rentabilidad y sostenibilidad de cualquier tipo de organización (pública, privada o sin fines de lucro). Esto trasciende la protección de meros activos físicos, humanos o de información, e incluye la protección de la imagen, la reputación de las empresas y sus clientes. La protección de

activos requiere una combinación de pensamiento estratégico, resolución de problemas, gestión de procesos y capacidad para implementar programas e iniciativas que se correspondan con el contexto de las operaciones de la organización y sus riesgos (p. 16).

A nivel internacional, como nacional, las estructuras organizacionales de seguridad de los activos, se han ido incrementando rápidamente, en cantidad de profesionales, agentes u oficiales de seguridad y custodia, así como también, en cuanto a la forma de gestionar, liderar u operar en cada una de las organizaciones donde son requeridas e implementadas. Los factores que pueden explicar esa tendencia en las dos últimas décadas en el mundo entero en esta materia pueden ser, en primera instancia, el aumento de la delincuencia y el temor que ésta inspira; la falta de capacidad de las organizaciones públicas para gestionar la seguridad ciudadana; la multiplicación de los bienes de propiedad privada en grandes dimensiones; el riesgo cada vez mayor de los actos terroristas y crimen organizado.

De acuerdo al estudio realizado por la Oficina de las Naciones Unidas (ONU 2014) contra la droga y el delito, denominado Regulación por el Estado de los Servicios de Seguridad Privada y su Contribución a la Prevención del Delito, indica que se calcula que, en todo el mundo, el sector de la seguridad privada civil tenía, en el año 2009, un valor de 165.000 millones de dólares y se consideraba probable que esa cifra ascendiera a 244.000 millones para el 2016, con un incremento anual de alrededor del siete por ciento. Es probable que los mercados de crecimiento más rápido se encuentren en los países en desarrollo.

Asimismo, este crecimiento trae como consecuencia un incremento en la demanda de cargos a nivel de los mandos medios y altos de la cadena

jerárquica dentro de las estructuras organizacionales, quienes deben asumir responsabilidades clave propias del área de la Seguridad y Protección de Activos, razón por la cual, el incremento de la educación, preparación y capacitación son determinantes para cumplir con eficacia y eficiencia las funciones inherentes a tan importante y delicada labor. Desde este punto de vista, la capacitación, es fundamental para incrementar la calidad y productividad de los roles, funciones y responsabilidades del personal que aspira o labora en el área de la Seguridad y Protección de Activos.

A nivel mundial al parecer no se tiene un estándar, ni una regulación única para capacitar al personal de seguridad, es decir, en qué se debe capacitar, cuánto y quién, pero si en muchos países se tienen leyes, reglamentos o normas con respecto a la educación y capacitación requerida para este tipo de personal. Es importante destacar que el establecimiento de un número de horas de capacitación de acuerdo a la posición que vaya a asumir la persona es una de las variables más comúnmente utilizada.

Vale destacar que hasta ahora todo lo mencionado en los párrafos anteriores, se ha desarrollado en gran parte enfocado hacia el personal denominado de base, tales como Oficiales o Guardias de Seguridad, así como algunos Inspectores, Especialistas o Analistas de Seguridad Física, pero ¿Qué pasa en cuanto a la educación y formación profesional de los mandos medios, tales como Superintendentes, Supervisores, Jefes, Coordinadores de Seguridad de los activos o seguridad física? Al establecer y aplicar normas de formación profesional para el personal de base u operativo, podría entenderse que éstas deben ser mucho mayor para el personal de supervisión, por considerarse que cualquiera que dirija las labores de personas de seguridad, así como los servicios propios o privados,

debe contar como mínimo con los mismos conocimientos que el empleado operativo.

En este sentido, en el estudio realizado por la ONU (2014), se indica por ejemplo que en Bélgica además de completar las 127 horas de capacitación para funciones básicas de un guardia de seguridad, los mandos medios y/o intermedios de la estructura de seguridad, deben hacer otras 52 horas de capacitación obligatoria, en tanto que los Gerentes y Directores que ocupan un nivel superior deben cumplir otras 100 horas. Otro ejemplo, es el de Singapur, donde, como parte del marco nacional de calificaciones y competencias del personal de seguridad, el Instituto del Sector de la Seguridad, ofrece un enfoque escalonado de la capacitación de los trabajadores de la seguridad públicamente autorizados, incluida la obtención de un certificado en operaciones de seguridad de 32 días de clases, un certificado avanzado en operaciones de seguridad de 31 días y un Diploma en Gestión de la Seguridad que se obtiene cumpliendo con una capacitación de 46 días de clases.

Este estudio de la ONU (2014), también refiere que, en algunos países, la importancia de formar a los mandos medios y altos de la seguridad propia y privada civil, ha llevado a la promoción de cursos a nivel universitario. En países como España, por ejemplo, hay cursos especiales a nivel universitario a disposición de los Supervisores, Jefes, Gerentes y Directores de seguridad que tienen por objeto prestar apoyo a la especialización. En el sector de la atención de la salud pública, en el Reino Unido, hay un sistema obligatorio en el que todos los empleados de seguridad deben hacer un curso de capacitación de cinco semanas, asociado a la obtención de un título universitario de educación a distancia.

Hasta aquí, se ha dado una mirada a algunos aspectos de lo que se tiene en materia de educación formativa a nivel internacional en el área de la seguridad y protección de los activos, corresponde ahora señalar los antecedentes del país. Al respecto, cabe indicar que en Venezuela, aparentemente, el único fundamento legal en esta materia data del año 1975, cuando se aprobó la última Reforma del Reglamento de los Servicios Privados de Vigilancia, Protección e Investigación, conocido como el Decreto 699, en el cual se obliga en el artículo 22 a que los aspirantes a laborar en el campo de la vigilancia, protección e investigación deberán aprobar un curso de capacitación que debe tener una duración mínima de 120 horas, antes de iniciar sus actividades.

En este sentido, habría que determinar si realmente este proceso se cumple en la actualidad, ya que una de las instituciones que desarrolló e implementó esta capacitación fue el Instituto Nacional para la Capacitación y Educación (INCE), denominado ahora INCES, institución que desarrolló para aquel entonces, un programa de capacitación, dedicado para aquellas personas que trabajaban o querían trabajar en el área de la seguridad física y vigilancia privada, sin embargo, este plan de estudios, aparentemente ha sido desincorporado de la programación, por lo que habría que examinar más al respecto, así como también determinar si existen otros programas similares que abarquen estos niveles operativos, o si existen otros que tengan un alcance mayor hacia los niveles superiores, medios o intermedios, lo cual se convierte en parte de los aspectos a investigar en el presente estudio.

Ahora bien, es notoria y significativa la necesidad de elevar el nivel profesional de quienes forman parte de esta disciplina, en especial de quienes tienen cargos de supervisión, tal como se ha planteado con

preocupación en el seno de la Cámara de Industriales del Edo. Carabobo, donde opera una comisión de Seguridad y Protección de Activos.

La importancia de prestar atención a esta situación se debe a que en el estado Carabobo, se ubican una gran cantidad de empresas importantes de manufactura, comercialización y distribución así como otros tipos de organizaciones, quienes en conjunto cuentan con amplias áreas de construcción, facilidades, instalaciones, bienes y servicios, lo cual sobre la base de las consideraciones anteriores requieren el empleo de un número significativo de personas que hacen vida en este icónico estado industrial venezolano, y por lo tanto, demandan de personal profesional con las competencias requeridas para garantizar una adecuada y eficaz gestión en materia de seguridad física y protección de los activos, con alta capacidad para administrar y controlar los riesgos y amenazas con que se puede enfrentar en ese conglomerado de organizaciones, que operan dentro del estado Carabobo; aspiración que en la realidad presenta una brecha importante a superar.

Adicionalmente, el estado Carabobo también cuenta con numerosas áreas y zonas residenciales que albergan a los casi 2.275.044 habitantes (Instituto Nacional de Estadística 2011), así como una infraestructura comercial, institucional, gubernamental, recreacional y universitaria, que en su conjunto requieren por la naturaleza de las mismas, crear, mantener y desarrollar servicios y/o estructuras de seguridad física para la protección de las personas y sus bienes, ya sean propios o privados.

Ahondando más en detalles sobre la situación que presentan las unidades organizativas de seguridad y protección física de los activos, dentro de cada una de las empresas asociadas a la Comisión de Seguridad de la

Cámara de Industriales del Estado Carabobo, se observa que éstas tienen asignados diversos nombres, tales como: Departamento, Sección, Unidad, Coordinación o Gerencia de Seguridad Física, Protección Industrial, Prevención y control de pérdidas, Protección de Planta, Seguridad Integral y Seguridad Patrimonial, en general las más utilizadas, las cuales a su vez están conformadas por personas de diferentes profesiones y ocupaciones a quienes se les asignan estas funciones, roles y responsabilidades para que las ejecuten en el ámbito donde se desenvuelven.

En el marco de lo citado anteriormente, los ocupantes de estas posiciones se desempeñan en diferentes niveles, que pueden dividirse en: nivel básico y operativo, nivel medio y operativo, nivel medio y supervisión, nivel alto y supervisión, nivel alto y ejecutivo, para todos estos niveles, se requiere algún tipo de educación, formación profesional, habilidades, destrezas y experiencia, dependiendo del tipo de organización y las exigencias de las mismas en esta materia, considerando que en ese rango mencionado se ubican los denominados mandos medios e intermedios, los cuales son parte clave de esta investigación.

En el mismo orden de ideas, las personas que ocupan y ejercen estos cargos o posiciones en área de la seguridad de los activos, están divididas entre aquellas que están debidamente formadas y capacitadas para ejercer los roles y responsabilidades asignadas, y otras que no lo estén.

Este complejo y heterogéneo contexto donde se generan las actividades propias de la disciplina bajo estudio, motivan al autor, a focalizar su investigación, en la búsqueda de información real, extraída desde los propios centros de trabajo, a los fines de conocer el nivel de educación y formación de los mismos, así como información de las responsabilidades que

ejercen estas personas, lo cual es importante para comparar sus conocimientos, habilidades y destrezas con los requerimientos del cargo ocupado y generar estrategias pertinentes, que permitan potenciar el nivel de profesionalización dentro del área.

Finalmente, se puede resaltar que por ser el Estado Carabobo, el parque industrial más importante del país, con pequeñas, medianas y grandes industrias, existen, organizaciones, instituciones y universidades, que se encargan de educar, capacitar y dictar entrenamientos en diferentes áreas del conocimiento laboral, sin embargo, el investigador hasta el momento carece de información confiable y estructurada, que indique, si en esas entidades, poseen planes o programas formales para la preparación adecuada y sistemática del personal en materia de seguridad física y protección de activos.

En virtud de la problemática planteada, surgen algunas interrogantes:

¿Cuáles son los niveles de educación formal y formación profesional que posee el personal de los mandos medios que labora en el área de la Seguridad y Protección de Activos en el sector industrial definido?

¿Cuáles son los roles y responsabilidades más comunes asignadas a estos cargos y como se les denominan a estos cargos en general en el sector industrial definido?

¿Cuáles son los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que poseen y las que requieren el personal que labora en el área de Seguridad y Protección de Activos para desempeñar en forma idónea sus roles y responsabilidades?

¿De qué manera se puede potenciar el perfil profesional de los mandos medios en el área de Seguridad y Protección de Activos para mejorar su nivel de desempeño?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Diagnosticar la realidad del personal que labora en los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos, de las empresas pertenecientes a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, en términos de nivel educativo, formal y no formal, roles asignados y oportunidades de formación, con la finalidad de identificar estrategias que potencien su profesionalización.

Objetivos Específicos

1.- Identificar el perfil profesiográfico y las competencias profesionales reales que poseen las personas que ocupan los diferentes cargos del nivel medio en el área de Seguridad y Protección de Activos empresariales.

2.- Definir las competencias profesionales ideales de las personas que ocupan los cargos de nivel medio en el área de Seguridad y Protección de Activos empresariales.

3.- Señalar un conjunto de estrategias, que coadyuven a potenciar el nivel profesional de los mandos medios que laboran en el área de la Seguridad y Protección de Activos, a través de las brechas identificadas.

Justificación del Problema

En Venezuela, según Datanalysis (2016), la inseguridad es la segunda causa de mayor preocupación de los ciudadanos, anticipado solo por la escases, y aunque ambas variables tienen relativamente un impacto alto reciente, las consecuencias de las mismas cada día se reflejan en las empresas y organizaciones en general, sin importar el sector o ramo donde se desempeñen, específicamente, la delincuencia común, crimen organizado, crimen transnacional, la actitud deshonestas de los empleados o trabajadores con necesidades reales de obtener algún bien que lo beneficie de alguna manera, la impunidad tanto por parte de la autoridades, como dentro de las propias organizaciones, entre otras, han hecho que las organizaciones, centren su atención a la seguridad y protección física de las personas y los bienes dentro y fuera del entorno laboral.

En este sentido, aunque las estructuras organizadas dentro de las empresas han existido desde hace muchos años y de alguna manera estas han transitado por muchos cambios, en los últimos años se ha observado un incremento importante en el requerimiento de personas que posean las habilidades, destrezas, aptitudes, actitudes y conocimientos sólidos técnico-administrativos, para integrar las estructuras antiguas y nuevas de seguridad y protección industrial, con la finalidad de obtener mejores resultados en el desempeño de la seguridad física de los bienes, muebles e inmuebles, tangibles e intangibles.

Al respecto, dentro del cúmulo de factores que pueden estar afectando el desempeño de la seguridad y protección física de las organizaciones se encuentra, la aparente reducida cantidad de personas preparadas académicamente, en todos los niveles de la cadena de mando de una

estructura de seguridad y protección física, esto aunado a que las personas que la ejercen, pareciera que no son vistas como profesionales formales en Seguridad y Protección de Activos, como si puede decirse por ejemplo, de un médico, un ingeniero, un abogado, etc., ya que esta función por lo general, es cumplida, asignada o cubierta por personas profesionales o no de diversas ocupaciones y profesiones, tanto el personal base, como los mandos medios, intermedios y hasta ejecutivos, obteniéndose como resultado que se carezcan de criterios o estándares definidos para su ejercicio profesional.

Siendo así, parte de las posibles causas de que ésta área de Seguridad y Protección de Activos, posea visiblemente un bajo nivel de educación académica o preparación en esta materia, principalmente y generalizando, se deba a la poca o ninguna disponibilidad de programas de educación y capacitación diseñados de acuerdo a las necesidades actuales para la preparación, desarrollo y crecimiento profesional, desde el nivel más básico hasta un nivel de pregrado, que puedan de alguna manera contribuir a hacer crecer y profesionalizar el área.

Asimismo, la organizaciones tienden a tratar de desarrollar a las personas que laboran en esta área, por medio de la capacitación general a través de cursos, seminarios, conferencias, reuniones gremiales, capacitación interna de las empresas, el intercambio con otros colegas, con otras empresas nacionales o internacionales o uno que otro diplomado o certificación que surge de alguna entidad comercial, organizacional o educativa, pero todo esto carece de una estructura formal, con una secuencia lógica, coordinada y soportada por un marco normativo o legal.

Este trabajo posee una gran importancia dentro del ámbito empresarial en general, ya que hasta ahora las organizaciones tienen altos requerimientos de profesionales educados y capacitados para ejecutar los roles, funciones y responsabilidades en el área de la Seguridad y Protección de Activos con un mejor desempeño, pero no se tienen los mecanismos o herramientas idóneas para que exista un mayor nivel de profesionalización del área.

Adicionalmente, también es importante para la sociedad, ya que puede servir como base para el desarrollo de un marco normativo legal donde se puedan establecer los criterios para la capacitación y ejercicio de la profesión, tal como ha estado ocurriendo con los profesionales del área de Seguridad y Salud Laboral, quienes a través un marco legal han ido regulando el ejercicio de esta profesión.

Finalmente, la realización de este trabajo contribuye a robustecer la reciente línea de investigación, al tiempo que ofrece un horizonte a nivel institucional para promover el diseño, desarrollo e implementación de nuevos programas de educación formal, en materia de Seguridad y Protección de Activos, en institutos y universidades del país, a partir de los criterios establecidos en la presente investigación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En este capítulo, se plantean los antecedentes, teorías y conceptos que fundamentan la investigación. En este sentido, Arias (2012), establece que “el marco teórico de la investigación o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar” (p.26).

Antecedentes de la investigación

La investigación plantea la ubicación y análisis de una serie de textos, documentos, investigaciones y trabajos de grado realizados en la misma línea de investigación de este trabajo especial de grado o en áreas afines al tema en estudio, con la finalidad de establecer los antecedentes teóricos del problema que le den una base de sustentación académica a la investigación y direcciona adecuadamente la misma para el logro de los objetivos establecidos.

Vargas N. (2014), en su investigación que lleva por título, **Programa de formación básico del vigilante como un programa de formación laboral, presentado en la Universidad Militar Nueva Granada**, como requisito para optar al título de Especialista en Administración de la Seguridad. La investigación se sustenta en el objetivo de describir y reflexionar acerca de la diferencia entre la capacitación en seguridad privada y la educación en general en Colombia en referencia al programa de formación básica del personal de vigilancia privada. A nivel metodológico la investigación, se

sustenta en un estudio documental, con naturaleza cualitativa, donde se evalúan las normativas vigentes en el país.

En este sentido, el autor concluye que el Técnico Profesional y el Tecnológico son los niveles fundamentales para la transformación productiva y la competitividad del país, y la industria de la seguridad privada debe proponer un plan de acción encaminado a que su recurso humano básico e intermedio se enmarque en los mismos. La implementación de la educación para el trabajo y desarrollo humano, se analiza a la luz de la formación laboral por competencias, como un modelo a seguir con el objetivo de formalizar la ocupación del vigilante en seguridad privada a partir de un Programa de Formación Laboral, impartido por instituciones calificadas para la Educación para el Trabajo, que le otorgue el título de Técnico Laboral en Vigilancia y Seguridad Privada.

Por tales motivos, se evidencia la vinculación directa de la presente investigación con el estudio, debido a que plantea la importancia de evaluar la necesidad de la capacitación formal de los empleados de seguridad, así como optar por títulos académicos avalados por institutos universitarios para de esta manera, fortalezcan sus habilidades y competencias en materia de Seguridad y Protección de Activos, aunque este estudio se enfocó es personal de seguridad base, vigilantes y/o guardias de seguridad, esto también aplica y en mucho mayor grado a los mandos medios de las organizaciones de la seguridad.

Seguidamente, Rojas (2014), presenta el trabajo denominado, **Estrategias de capacitación para el patrullaje policial con el fin de fortalecer el desempeño profesional de los funcionarios y funcionarias policiales de la estación de Santa Rosa Estado Carabobo**, el cual realizó

para optar al título de Magister en Administración del trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, empleando la metodología de investigación de campo. El objetivo general de esta investigación fue determinar las estrategias de capacitación necesarias para fortalecer el desempeño profesional de los funcionarios y funcionarias.

De esta manera, el autor plantea como conclusión “que la falta de estrategias para cambiar actitudes y conductas a veces largamente arraigadas, pueden ser eliminadas con la capacitación de los funcionarios” (p.83) y “debe ponderar la cultura organizacional encontrada y los principios de la enseñanza de la educación para adultos” (p.84). Este trabajo se relaciona con la investigación que se está desarrollando, ya que las mismas tienen como finalidad evaluar la capacitación de los funcionarios y/o empleados como fuente fundamental para mejorar el desempeño y promover el profesionalismo a través de la educación haciendo énfasis en la educación para adultos en vista de que se trata de personas que ya se encuentran en pleno ejercicio de sus labores, lo cual es muy similar a lo que pudiera ocurrir en el sector de la seguridad y protección de los activos en el sector privado.

Asimismo, Quintero, Africano y Faría (2008), en su investigación titulada, **Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago**, presentado en la Universidad del Zulia como requisito para optar al título de Magister en Gerencia opción Recursos Humanos, realiza su trabajo con el objetivo de diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL).

Siendo así, la investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de ochenta y dos (82) trabajadores y

la muestra de cuarenta y cinco (45) trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de treinta y seis (36) preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

De igual forma, la investigación guarda relación directa con el estudio, debido a que plantean la necesidad de evaluar el desempeño laboral del personal de seguridad de una empresa privada, así como el clima organizacional y que los niveles de capacitación se vinculan directamente con el desempeño laboral.

En otra investigación desarrollada por Flores (2000) denominada, **Análisis de las regulaciones legales en materia de adiestramiento y desarrollo y su aplicación en el recurso humano del área administrativa de una institución deportiva**, para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo. El autor establece como metodología de trabajo no experimental y de campo, cuyo objetivo general es el de analizar las regulaciones legales en materia de adiestramiento, capacitación y desarrollo, así como su aplicación en el recurso humano.

En este trabajo se concluye que “el adiestramiento, la capacitación y el desarrollo del recurso humano en cualquier organización, es un componente importante para el logro de los objetivos, y si se observa desde la perspectiva legal como un proceso obligatorio” (p.105). Tomando en consideración la investigación planteada en este proyecto y el trabajo desarrollado por Flores

(2000) se observa que ambos trabajos tienen relación, ya que en la investigación tomada como referencia, se hace hincapié en que la educación y capacitación profesional cuenta con el apoyo y soporte de diversos instrumentos legales que promueven y hasta obligan a la mejora del desempeño de los trabajadores mediante el aprendizaje continuo, lo cual es parte de lo que se busca desarrollar en el presente proyecto.

Rincón y Vera (1986), realizan una investigación denominada, **Diagnóstico motivacional en una empresa de vigilancia privada: Su importancia en la prospectiva de los Recursos Humanos**, para optar al grado de Licenciatura en Relaciones Industriales de la Universidad Católica Andrés Bello. El diseño de la investigación seleccionada fue exploratorio-descriptivo y factible, con el objetivo de medir el nivel de motivación del personal directivo de la organización.

Al respecto, este trabajo contiene algunos elementos que contribuyen con el proyecto que se está desarrollando, ya que en el mismo se describe detalladamente gran parte del marco normativo legal y su historia, lo cual guarda relación con el basamento legal del proyecto en desarrollo y permite entender mucho mejor el origen de la situación legal actual en materia de la protección de activos privada. Por otro lado, dicha investigación también contiene resultados interesantes que se relacionan con el proyecto, ya que una de las conclusiones es que el crecimiento profesional y personal forma parte de la motivación del personal que labora en el área de protección de activos.

Bases teóricas

En esta etapa, se plantean las teorías y conceptos que fundamentaran la investigación, las mismas se encuentran conformadas por referencias que permitirán sustentar el desarrollo de los objetivos propuestos. Según Arias, (2012), destaca que “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque abordado, para sustentar o explicar el tema planteado” (p.106).

Sistema educativo formal

El proyecto de investigación que está en desarrollo tiene como parte de sus interrogantes, evaluar que los procesos de educación formal en los campos de trabajo son necesarios para que se profesionalicen a las personas que llevan a cabo los trabajos, específicamente en este caso el personal del área de la seguridad y protección de los activos, sin embargo, la educación formal no es la única forma de educación.

Dentro de una sociedad, se pueden encontrar diversos tipos de formas educativas, estas pueden ser formales o informales, de tal manera que de acuerdo a Touriñan (1983), después de su análisis, se atreve a establecer la diferencia entre la educación formal y no formal con la siguiente afirmación:

Podemos afirmar que la diferencia específica entre educación formal y no formal es la realización de actividades conformadas o no por el sistema escolar. La educación formal es el proceso de adquisición y el conjunto de competencias, destrezas y actitudes educativas obtenidas con estímulos directamente educativos en actividades conformadas por el sistema escolar. La educación no formal es el proceso de adquisición y el conjunto de competencias, destrezas y actitudes

educativas adquiridas con estímulos directamente educativos en actividades no conformadas por el sistema escolar (p.77).

Con esta afirmación pareciera que no solo la educación formal es la única vía para lograr que un área o campo de trabajo, se enfile hacia un proceso estructurado para obtener que la misma sea designada o señalada como una profesión, ya que con la explicación de Touriñan (1983), tanto la educación formal como la no formal tienen alcances importantes para el desarrollo de las personas y las profesiones.

Formación y desarrollo

Una de las principales funciones que debe acometer una organización con visión estratégica es la formación y el desarrollo de su personal. Las permanentes exigencias del entorno, unido a la continua movilidad profesional dentro de las organizaciones productivas y de servicios, ejerce suficiente presión para que las empresas y sus trabajadores tengan que prepararse continuamente para enfrentar el cúmulo de situaciones laborales que día a día aparecen y que exigen una permanente actualización, para relacionarse con entornos tecnológicos complejos y competitivos que se modifican con una alta frecuencia. En virtud de ello, las organizaciones deben hacer de la formación y desarrollo de su personal, una estrategia claramente definida y donde la formación profesional, entendida como un proceso permanente de formación ocupacional a lo largo de la vida de las personas, en conjunción con otras formas de educación, toma su lugar protagónico, pues se ha transformado en un vehículo privilegiado para acceder al conocimiento y difundirlo. Sin embargo, existen muchas organizaciones incapaces de promover las acciones necesarias para diseñar políticas cónsonas y articuladas para lograr una gestión efectiva. Es aquí

donde resulta ineludible establecer una vinculación entre los objetivos de la Organización, los de Recursos Humanos y los de Formación y Desarrollo.

Realizando una revisión entre la educación formal y la formación profesional mencionada en los párrafos anteriores, se cita a Rey, N. (2013), donde hace una comparación entre ambas terminologías:

La diferencia más determinante que se da entre educación formal y la formación profesional es esencialmente de carácter jurídico; dado que la educación formal concluye con titulaciones reconocidas y otorgadas según las leyes educativas promulgadas por los Estados, desde los diplomas de enseñanza primaria o básica hasta la titulación de doctor. Desde el punto de vista pedagógico, se dan más similitudes que diferencias, pues ambas se apoyan en metodologías de aprendizaje, con objetivos didácticos definidos y con diseños instruccionales o pensum de estudios adaptados a cada necesidad (p.49).

Teoría de la capacitación

La capacitación del personal forma parte del sistema de la administración de Recursos Humanos, siendo este un proceso que requiere una buena planificación, organización y recursos para que resulte oportuna, efectiva y rentable a corto, mediano y largo plazo.

En teoría, Dessler (2009), indica que:

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Esto podría significar mostrar a un nuevo diseñador de páginas Web las complejidades de su sitio; a un nuevo vendedor, la manera de vender el producto de su empresa; a un nuevo supervisor, cómo llenar los documentos de la nómina semanal. O

bien, en forma simple, pedir al empleado actual que explique al nuevo trabajador acerca del puesto o, en el otro extremo, un proceso de varias semanas con clases en un salón o por Internet. (p.294).

En este sentido, la capacitación del personal de seguridad y protección de los activos es fundamental para que las personas obtengan los conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente y adecuada, desarrollar sus habilidades y mejorar su desempeño, entendiendo que por lo general la capacitación en este campo, es continua debido a que las amenazas y los riesgos pueden cambiar ante las diversas situaciones que se presentan. Considerando esta perspectiva y tomando la afirmación establecida por Tauriñan (1983), se podría indicar que la capacitación es parte del proceso de educación no formal, pero que dentro de las organizaciones es la manera más común de enseñar, motivar, preparar y desarrollar a las personas para que realicen su trabajo de la mejor manera posible.

El proceso básico de la capacitación

Los programas de capacitación consisten de cinco pasos, de acuerdo a las teorías de Dessler (2009):

1. El primero, el paso del análisis de las necesidades, identifica las habilidades específicas que se requieren para desarrollar el trabajo, evalúa las habilidades de los empleados y desarrolla objetivos específicos y medibles de conocimientos y desempeño, a partir de cualquier deficiencia.
2. En el segundo paso, el diseño de la instrucción, se deciden, se reúnen y se producen los contenidos del programa de capacitación, incluyendo libros

de trabajo, ejercicios y actividades. Aquí es posible utilizar las técnicas, tales como la capacitación práctica y el aprendizaje asistido por computadora.

3. Se puede incluir un tercer paso, la validación, en el cual se eliminan los defectos del programa y éste se presenta a un reducido público representativo.

4. El cuarto paso consiste en la implantación del programa, en el que se aplica la capacitación al grupo de empleados elegido.

5. El quinto paso es la evaluación, en la cual la administración evalúa los éxitos o fracasos del programa.

Purpura (2002), explica que “se han realizado numerosos reportes de investigación y otras publicaciones apuntando a la necesidad del entrenamiento por parte del personal que labora en el área de seguridad y protección física” (p.36). En este sentido, el autor opina que:

El entrenamiento de todo personal de seguridad debe ser requerido por ley antes de cualquier asignación. La cruda realidad del negocio de los contratos de seguridad hace este objetivo difícil de alcanzar. La baja paga y la alta rotación del personal de seguridad, hacen que los administradores de la seguridad les sea más difícil justificar el costo que tiene el entrenamiento.

Otro aspecto que impacta a la capacitación de las personas que laboran en el área de seguridad, está relacionado con que algunas compañías de servicios de seguridad, participan en procesos de licitación y colocan costos más bajos para ganar los contratos, sacrificando variables como el entrenamiento. Por otro lado, el tipo de horarios, las actividades que realizan

y los niveles académicos, muchas veces también limitan el tiempo para preparar al personal.

De acuerdo a Sánchez Gómez (2008), este indica lo siguiente:

La formación y capacitación es uno de los aspectos más importantes en el planteamiento y desarrollo de los servicios de seguridad. Se diseña con la finalidad de proporcionar al personal operativo de las empresas de seguridad, Inspectores, Coordinadores, Jefes y Gerentes en las empresas y organizaciones, los conocimientos técnicos y operativos precisos para el cumplimiento de sus cometidos dentro de su entidad. Este proceso formativo no debe ser puntual ni circunstancial, sino que debe seguir un plan continuo de actualización y reciclaje que permita aumentar el nivel de conocimientos del personal y, por ende, la calidad y nivel de seguridad. (p.163)

En el mismo manual se explica que la formación y capacitación del personal no debe limitarse a la impartición de cursos básicos internos o externos por parte de la propia empresa y Centros de Formación debidamente autorizados, sino que requiere la participación en áreas de especialización en cursos, seminarios, jornadas técnicas, etcétera.

Métodos de capacitación

Una vez que se decide capacitar a los empleados y se han identificado sus necesidades y metas de capacitación, se debe crear un programa. Ello implica básicamente, decidir el contenido real, por ejemplo, los cursos y las instrucciones paso a paso, así como la forma de realizar la capacitación, ya sea en el puesto de trabajo, por medio de Internet u otra modalidad. Algunas organizaciones crean su propio contenido de capacitación, pero también hay para elegir entre una amplia selección de contenidos y paquetes dentro y

fuera de Internet. Es posible hallar programas comerciales y personalizados sobre prácticamente cualquier tema, desde Seguridad Ocupacional y Acoso Sexual, hasta diseño de páginas Web, de decenas de miles de distribuidores dentro y fuera de Internet.

Dessler (2009) clasifica los métodos de capacitación de la siguiente manera:

1. Capacitación en la práctica
2. Capacitación por aprendizaje
3. Aprendizaje informal
4. Capacitación por instrucción de trabajo
5. Conferencias
6. Aprendizaje programado
- 7.- Capacitación basada en medios audiovisuales
- 8.- Capacitación simulada
9. Capacitación por computadora

La importancia de los mandos medios en las organizaciones

De acuerdo a una publicación de Amozorrutia (2014) del Instituto Great Place to Work México, en el mercado laboral, muchas veces se deja el destino de las organizaciones en los equipos directivos o en las esferas más altas de la estructura, sin embargo uno de los niveles más críticos es el de los mandos medios.

Dentro de la estructura organizacional, este nivel representa un punto clave en la dinámica de las organizaciones, debido principalmente a que la naturaleza de sus roles determina la efectividad organizacional, así como su capacidad sustentable.

Junto con los cambios socio-económicos en el mercado, así como en la esfera laboral, también han cambiado las estructuras organizacionales. Estas se han vuelto más planas: medidas como el downsizing, el auge del empowerment, así como el desarrollo de los equipos auto-dirigidos, han afectado fuertemente a los mandos medios. Esta es una cuestión que debe llamar la atención de los diversos actores organizacionales, sobre todo porque este nivel jerárquico cuenta con un papel crítico para el éxito y desarrollo organizacional.

El rol de los mandos medios es sumamente importante: este nivel es el link entre los niveles jerárquicos altos, donde se desarrolla la estrategia organizacional y donde son tomadas las decisiones más trascendentes y los niveles jerárquicos bajos, donde se lleva a cabo la operación y ejecución de la estrategia.

Por esta razón, este nivel jerárquico en específico se maneja de manera muy compleja. Sostienen relaciones con diversos niveles y grupos, generando amplias redes, lo cual representa un papel muy importante dentro la comunicación organizacional. Su acción es determinante para asegurar el correcto flujo de información en cascada desde los niveles jerárquicos altos, para favorecer una adecuada coordinación inter e intra departamental, para una correcta interpretación, implementación y adaptación de la estrategia organizacional, así como la transmisión de ideas, necesidades, o de información necesaria que surjan desde los niveles operativos que influyan en el proceso de toma de decisiones. Además, no solo en este nivel se crean y se mantienen relaciones con el personal interno, sino que también se tiene contacto directo con proveedores y clientes externos.

Por otra parte, es en este nivel donde se detona la movilidad de los recursos internos, es decir, donde se coordina al personal, así como los diversos proyectos. Por otro lado, es aquí donde se asegura la correcta implementación y ejecución de los procesos, políticas y prácticas organizacionales. Funge como puente entre la estrategia y la operación, y en donde se tiene la capacidad de influir en diferentes grupos o personal clave. Es por ello que su función es clave para que se den con éxito los cambios organizacionales.

Junto con sus roles, los mandos medios muchas veces tienen que lidiar con la operación diaria de la organización así como con cuestiones tales como resolver las necesidades del personal a su cargo, estar pendientes de las constantes demandas de resultados por parte de los altos mandos, clarificar información relevante, estar a cargo de las negociaciones con niveles altos y bajos, manejar resistencias al cambio, atender fricciones, muchas veces trabajar a pesar de la falta de capacitación, de la carencia de recursos, así como con escaso apoyo organizacional.

Es por ello que, debido a sus roles, los mandos medios se ubican en un nivel táctico y en algunos casos estratégico en la estructura interna, ya que son clave para el desarrollo sostenido de la organización. Además, su papel es crucial dentro de las crecientes tendencias de capital humano tales como el desarrollo de organizaciones inteligentes, así como la descentralización en las estructuras internas.

Es de suma importancia que la organización proporcione elementos suficientes para que pueda existir una operación eficiente en los mandos medios. Entre estos elementos se incluye el contar con directrices y

procesos claros para una correcta ejecución e implementación de la estrategia, involucramiento en la creación de la misma, permitir un grado de autonomía en su trabajo, desarrollar una estructura organizacional y medios que favorezcan una eficiente comunicación ascendente y descendente, desarrollar sistemas de retroalimentación continua, habilitar a los mandos medios en competencias de administración de personal, comunicación, gestión gerencial y liderazgo, proporcionar los recursos, sistemas, y herramientas necesarias para realizar el trabajo diario y monitoreo constante del ambiente laboral, entre otros.

Para que las organizaciones sean capaces de adaptarse a los cambios y a las transformaciones inminentes, es indispensable que se dé la importancia merecida a este nivel organizacional. No darle su debida importancia puede generar efectos negativos tanto a nivel económico y humano. Pueden presentarse pérdidas económicas a raíz de errores en la implementación de procesos, fallas en la comunicación, confusión de roles, altos niveles de mermas, baja productividad, así como rotación y ausentismo constante, entre otros efectos. A nivel humano, la presión que puede llegar a experimentar este nivel jerárquico puede llevarlos a obtener resultados a costa de su calidad de vida y de los colaboradores a su cargo, lo que impacta directamente en el ambiente laboral. Por esta razón es fundamental que se reconozca su valor ante las funciones que representa para asegurar el éxito y la supervivencia organizacional, ya que, es en este nivel donde se crea una verdadera ventaja competitiva y donde se encuentra el know how de la organización.

Selección de personas y perfil profesiográfico

La selección de personas para laborar en cualquier organización siempre ha sido un reto para quienes tienen la responsabilidad de llevarla a cabo, ya que en teoría debe ubicar al mejor candidato que se ajuste al perfil que se busca, es este sentido Alles (2006) menciona que “varios años han transcurrido desde el inicio del siglo XXI y la selección de personas continúa siendo un tema de preocupación para las organizaciones de todo tamaño” (p.49). En el mundo actual ha cambiado y por lo tanto, ha hecho más complejas las situaciones de acceso al empleo, ya sea por su poca disponibilidad, altos requerimientos, la globalización, entre otros tanto aspectos que pueden impactar esta gestión de la selección y reclutamiento del personal.

De acuerdo a Alles (2008), los perfiles requeridos por las diversas organizaciones cada vez son más cerrados, tanto para profesionales como para niveles con menor preparación académica. Parte de esto se debe a que las organizaciones no solo buscan el conocimiento sino que también requieren ciertas capacidades que muchas veces no se encuentran en un solo individuo, estas capacidades es lo que se denomina en un lenguaje técnico competencias. Cuando las organizaciones desarrollan sus perfiles lo hacen de tal manera que generan que la selección sea compleja y deje a muchos en el camino, ya que en líneas generales se requieren competencias específicas en todos los niveles. Los perfiles requeridos si se han tornado más exigentes pero no solicitan imposibles, pero si quizás perfiles escasos en el mercado.

Algunos de las dificultades más comunes de la selección de personas, de acuerdo a Alles (2006) son:

- Mercado totalmente profesionalizado
- Perfiles requeridos más exigentes
- Mayor exigencia de educación formal
- Actualización pos universitarias
- Personas que sepan hacer
- Selección por competencias
- Nuevas competencias
- Se requiere motivación por el trabajo
- Se requiere motivación frente a la vida
- Se requiere de personas comprometidas
- No más “trabajo de cualquier cosa”

De la teoría desarrollada, estas dificultades parecieran encajar muy bien en cuanto al proyecto que se está desarrollando, ya que las mismas pueden servir de base para el análisis de los resultados que resulten de la investigación.

Competencias profesionales

El concepto de “competencia” fue planteado por David McClelland en 1973, como una propuesta ante la insatisfacción sobre las medidas tradicionales utilizadas para pronosticar el rendimiento en el trabajo. Las competencias tienen diversas conceptualizaciones, es un término polisémico y su categorización es amplia, hay diversos tipos de competencias por los diferentes nombres que les asignan, no obstante la aplicación de éstas

coinciden en ciertos ámbitos. Una clasificación conocida y que podría estandarizar todas las existentes es la categorización de la Organización Internacional del Trabajo, quien clasifica tres tipos de competencias; básicas, específicas y genéricas. A continuación una descripción de cada una de ellas:

Competencias básicas; se refieren a las adquiridas en el nivel preescolar e inicio de la escuela (hasta 11 o 12 años).

Competencias genéricas; son adquiridas en el período escolar y en la práctica de un oficio, sirven para cualquier actividad profesional, son apoyadas en bases científicas, tecnológicas y en atributos humanos.

Competencias específicas; son aquellas competencias adquiridas en la especialización profesional, no son transferibles, indirectamente por las habilidades adquiridas que sean readaptadas y los contenidos tienen que estar ligados estrictamente a una especialidad definida OIT (2003).

En la exploración de los tipos de competencias se encontraron otras categorizaciones de acuerdo a otras fuentes como el proyecto Tuning (2005), el informe Reflex (2007); Cifre, E., (2006); Bunk (1994), el primero clasifica a las competencias como instrumentales, interpersonales y sistémicas, enseguida el informe Reflex categoriza a las competencias relacionadas con el conocimiento, análisis e innovación, gestión de tiempo, competencias organizativas y comunicativas. Hay autores que comprimen más la clasificación como Cifre E., (2006), quienes dividen dos competencias; las genéricas y específicas, por último, Bunk (1994) quien expone y resalta a las competencias profesionales y le atribuye una clasificación a estas.

La variedad es amplia, pero para fines de este análisis se elegirán las competencias profesionales como variable de estudio enfocándose únicamente a sus características y su potencialidad en el marco laboral, las

cuáles consideran las capacidades, habilidades y actitudes de especialización que un individuo posee para desarrollo de cierta actividad referida al campo profesional.

Las competencias profesionales son adquiridas mediante la educación superior y son valoradas en el mercado laboral éstas mejoran la posibilidad de los individuos que la poseen en conseguir un empleo mediante la formulación de criterios académicos, competencias y calificación profesional que respondan a la demanda del mercado laboral Semejin (2005); Manjón y López, (2008).

Según Bunk (1994), las competencias profesionales son un conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes que se necesitan al ejercer una profesión, resolver problemas de la misma profesión autónoma y flexiblemente, así como, tener la capacidad de asistir en el contexto profesional y en la organización del trabajo. Además, considera una tipología de las competencias profesionales entre ellas; competencia técnica, metodológica, social y competitiva en donde cada una tiene una especificación.

González J. y Wagenaar (2003:255), definen en el proyecto Tunning a las competencias profesionales como: “una combinación dinámica de atributos, en relación a conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados del aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo”. Para Mertens (1996) son capacidades de trabajo que están formadas por una cadena de conocimientos, actitudes y aptitudes, hábitos, valores y estimulaciones dirigidas al desarrollo profesional. Asimismo, un factor importante en el contexto de las competencias es la experiencia

práctica o el saber hacer, el cual permitirá que el egresado se aproxime a la realidad del mundo laboral y le facilite el acceso a los nichos de empleo.

Por lo anterior, cabe resaltar que las competencias profesionales son factores que intervienen en el proceso de inserción de un profesionista, pero como se aseveró al principio del documento, el tener una formación superior ya no es garantía de inserción al mercado laboral. Romero (2004), lo determina en su propuesta de factores de inserción anexando más elementos que van a determinar que se lleve a cabo una inserción.

Cabe distinguir, que la calificación en el trabajo, es en primera instancia un medio importante por el cual se accede a objetivos de carácter laboral y sirve como criterio en el proceso de reclutamiento y selección como lo explica la teoría Thurow (1975) donde, según los empresarios, prefieren titulados que han cursado ciertos estudios esperando invertir menos por gastos de formación en otros recursos no cualificados. Esto tiene relación con la evolución de las corrientes globalizantes que cada vez orientan más a la sociedad a adoptar una nueva postura, la de sociedad del conocimiento que exige profesionales más calificados que garanticen un mundo laboral de calidad y competencia.

Para fines de esta investigación, se retomó la aseveración de competencia profesional de Bunk (1994), como un conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes que se necesitan para ejercer una profesión y como variable importante en el proceso de inserción al mercado laboral, considerando que existen otras dinámicas de inserción basadas en aspectos sociales como en los subcapítulos anteriores se explicó que igualmente son determinantes para esta transición desde la universidad al mundo de trabajo, situación que se busca concluir con este estudio.

Las competencias profesionales en el sector de la seguridad

De acuerdo a una encuesta realizada en la industria de la seguridad para medir riesgos y competencias profesionales, por un equipo multidisciplinario conformado por profesionales de la Universidad de Phoenix, ASIS International, ASIS Foundation y Apollo Education Group (2013), generó un reporte publicado en el año 2014, el cual presentó interesantes opiniones relacionadas a las competencias, características y aportes para los profesionales del área de Recursos Humanos y de la Seguridad y Protección de Activos para enfrentar los retos actuales y venideros en materia de contratación y desarrollo profesional.

La comprensión de las competencias personales y profesionales son fundamentales para el éxito en el desempeño del trabajo, es por ello que una de las recomendaciones de este reporte fue que es importante crear un marco estratégico para el desarrollo del talento profesional en seguridad, para crear procedimientos de selección para así contratar a los profesionales de seguridad que pueden realizar las actividades de trabajo necesarias.

También en este reporte se menciona que un modelo de competencias es una colección de habilidades y rasgos utilizados para medir el desempeño de los trabajadores en una industria determinada y que puede ayudar a los gerentes y profesionales de recursos humanos en la contratación, capacitación y establecimiento de metas. Contar con un modelo de competencias es crítico cuando se implementa un programa de desarrollo y de capacitación basados en competencias, ya que pueden ser altamente efectivos porque están diseñados para producir resultados conductuales específicos que apoyan el desempeño exitoso en el trabajo, estos programas también permiten a las organizaciones crear puntos de referencia, evaluando

el nivel actual de competencia de cada individuo en comparación con el nivel deseado. Además, estos programas de capacitación también pueden ayudar a promover la creación de planes de desarrollo individual orientados a la acción para guiar el autodesarrollo.

Las competencias también pueden servir como base para el desarrollo de herramientas de selección de personal, ya que esta se considera más equitativa porque minimiza la subjetividad, a menudo asociada con muchos procesos tradicionales de selección basados en la intuición.

No sólo la selección basada en la competencias puede resultar en una mayor objetividad, sino que dicha selección puede ayudar a establecer expectativas para los profesionales de la seguridad, mostrándoles lo que la organización valora y qué comportamientos los empleados deben demostrar para ser efectivos, además, la selección basada en competencias puede ayudar a aumentar la coherencia en la contratación de decisiones y proporcionar protección legal a los empleadores.

Si las competencias identificadas en este informe se usan para seleccionar profesionales de seguridad de acuerdo con las “Pautas Uniformes sobre Procedimientos de Selección de Empleados de la Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo”, las competencias deben definirse operativamente en términos de comportamientos observables.

Además, cualquier instrumento o procedimiento de selección diseñado debe probar los comportamientos deseados o los indicadores de desempeño y las competencias incluidas en cualquier procedimiento de selección no deben ser aquellas que un profesional de seguridad puede esperar aprender en el trabajo.

Otro aporte importante en materia del desarrollo de competencias lo produjo, de la mesa redonda realizada con los miembros principales de ASIS International con el apoyo de ASIS Foundation y bajo la asesoría de la Universidad de Phoenix, al igual que el basamento teórico anterior, consistió en la identificación y discusión de las competencias más importantes que debían poseer los ocupantes de los cargos en el área de la seguridad y protección de los activos, las cuales se mencionaran en los siguientes párrafos.

Gestión de riesgos empresariales: Los participantes de la mesa redonda discutieron la tendencia hacia un enfoque holístico de la gestión del riesgo empresarial, que rompe los silos entre la seguridad física y tecnológica, y proporciona soluciones integrales de gestión de riesgos. Los ejemplos incluyen el uso de tecnología como cámaras de video y sistemas computarizados de control de acceso, en conjunto con guardias de seguridad que protegen los edificios, estructura y los perímetros de las propiedades. Aunque casi el 60 por ciento de las empresas en una encuesta reciente abarcó la gestión centralizada de los sistemas de seguridad, las barreras resultantes de los métodos tradicionales y las diferencias profesionales permanecen. Los profesionales de la seguridad deben superar estas barreras con una continua acumulación de experiencias y competencias en seguridad tecnológica y física que combinadas contribuyen a mejorar a los profesionales.

Gestión empresarial y financiera: Los participantes en la mesa redonda coinciden ampliamente en que el personal de seguridad necesita perspicacia en los negocios, incluida la comprensión de la gestión financiera, para desplegar con éxito estrategias de seguridad dentro de las organizaciones, por tal razón los Gerentes de selección, por lo general prefieren contratar a una persona de seguridad que conoce los negocios, en lugar de una persona de negocios que conoce la seguridad.

Las habilidades empresariales y financieras también ayudan a los profesionales de la seguridad a defender el retorno de la inversión (ROI) de la función de seguridad, los profesionales deben tener una buena comprensión de la financiación de las empresas, especialmente en las empresas que cotizan en la bolsa de valores, donde se espera generar beneficios razonables y hacer crecer el negocio cada año.

Los profesionales de la seguridad que hablan el mismo idioma que los ejecutivos de la empresa también pueden contribuir a la planificación de la sucesión, ya que una estrategia global de gestión de riesgos debe estar en alineación con los objetivos corporativos.

Liderazgo diverso y habilidades de comunicación: Los profesionales de seguridad deben tener fuertes habilidades interpersonales, incluyendo liderazgo y fortalezas de equipo, para colaborar con éxito con diversos grupos de empleados y para involucrarlos en las mejores prácticas. Los miembros del equipo de seguridad suelen ser los designados de enseñar a otros cómo mantener los sistemas de seguridad y seguir los protocolos, lo que requiere una gran capacidad de comunicación y presentación.

El personal de seguridad debe demostrar habilidades de liderazgo que inspiren confianza en situaciones de emergencia, así como en las operaciones diarias. También son esenciales las habilidades de comunicación externa bien afianzadas, porque los profesionales de la seguridad pueden ser llamados a interactuar con los medios de comunicación, la policía u otros funcionarios de seguridad pública en situaciones de crisis.

Además, con el aumento de la globalización, los profesionales de la seguridad deben poder ejercer estas competencias en entornos multiculturales complejos y también pueden un buen entendimiento de las relaciones internacionales, ya que puede ser llamado a implementar sistemas y

protocolos de seguridad con sensibilidad a las normas culturales locales o manejarse en entornos globales que también requieren fuertes habilidades de negociación, así como la capacidad de colaborar con grupos muy diversos de personas.

Pensamiento anticipado y estratégico: Identificar los riesgos nuevos y emergentes y responder eficazmente a ellos son responsabilidades esenciales, un tipo de pregunta que los profesionales de la seguridad deben tener en cuenta es: ¿Qué riesgos no intencionados se están desarrollando actualmente en un laboratorio, en la condición social o en un entorno económico?, ¿Qué puede impactar nuestra seguridad organizacional, nacional o global?

Los profesionales de la seguridad deben tener la visión de crear una estrategia integral de gestión de riesgos para combatir estas amenazas inminentes. La excelencia en la evaluación del riesgo significa entender los componentes de cualquier situación de crisis, incluyendo los sistemas y la propiedad afectada. Una vez que se evalúa adecuadamente el riesgo, se deben determinar las contramedidas y planificar la mitigación. Cuando ocurre un evento, los profesionales de la seguridad deben reunir recursos e implementar planes de acción bajo presión y en entornos volátiles, mientras piensan claramente y son decisivos. La administración del riesgo también requiere conciencia, anticipación y buen juicio, y equilibrar la necesidad de seguridad con los derechos individuales de privacidad.

Competencias STEM: Con la convergencia de la seguridad física e informacional y con una tecnología cada vez más sofisticada, los profesionales de la seguridad necesitan un sólido bagaje en las áreas STEM: ciencias duras, tecnología, ingeniería y matemáticas, ya que los sistemas de seguridad se pueden encontrar en una variedad de configuraciones y que a menudo

dependen de la biometría, sistemas de identificación por radiofrecuencia (RFID), vigilancia y seguimiento por satélite y tarjetas de tecnología híbrida, entre otras. Los profesionales de la seguridad deben ser capaces de trabajar con estas tecnologías y entender las nuevas soluciones de seguridad de TI e integración de sistemas y procesos. Además, deben crear procedimientos operativos estándares relacionados con tecnologías particulares y comunicarlos a todas las áreas de la organización que están llamadas a implementarlas.

Especialización: Las oportunidades de carrera en seguridad abarcan muchas industrias diferentes, por lo tanto, los profesionales de la seguridad deben desarrollar conocimientos especializados relacionados con su sector en particular. Por ejemplo, los profesionales de la seguridad que trabajan en la atención de la salud deben ser hábiles para tratar con personas en situaciones emocionalmente estresantes y en el manejo de emergencias de la comunidad, así como la protección y privacidad del paciente. El carácter universal de la industria de la seguridad requiere conocimientos y competencias que son aplicables a todos los sectores y específicos de cada uno.

Bases legales

Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela

Dentro de los aspectos que se pueden mencionar para abordar el tema de las bases legales, se debe mencionar en primer lugar a la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, entendiendo que esta es la base fundamental que rige el sistema legal venezolano, por lo tanto, una vez realizada la consulta se obtiene que algunos artículos de la misma esta

asociados con la seguridad y la protección. Los artículos que hacen referencia a algún aspecto relacionado con la seguridad de la Nación, las personas, las propiedades, entre otros son: el artículo 15, el 55, el 87, el 322 y el 326, por mencionar los más relevantes, estos artículos serán analizados con mayor profundidad durante el desarrollo del presente proyecto.

Sistema Educativo de Venezuela

Para entender mejor este estudio se considera importante incorporar dentro de las bases legales al Sistema Educativo de Venezuela, el cual está enmarcado bajo los principios de la Ley Orgánica de Educación (2009). De acuerdo al artículo 24, el Sistema Educativo es un conjunto orgánico y estructurado, conformado por subsistemas, niveles y modalidades, de acuerdo con las etapas del desarrollo humano. Se basa en los postulados de unidad, corresponsabilidad, interdependencia y flexibilidad. Integra políticas, planteles, servicios y comunidades para garantizar el proceso educativo y la formación permanente de la persona sin distinción de edad, con el respeto a sus capacidades, a la diversidad étnica, lingüística y cultural, atendiendo a las necesidades y potencialidades locales, regionales y nacionales.

La organización del Sistema Educativo, según el artículo 25 se encuentra organizado en:

1. El subsistema de educación básica, integrado por los niveles de educación inicial, educación primaria y educación media. El nivel de educación inicial comprende las etapas de maternal y preescolar destinadas a la educación de niños y niñas con edades comprendidas entre cero y seis años. El nivel de educación primaria comprende seis años y conduce a la obtención del

certificado de educación primaria. El nivel de educación media comprende dos opciones: educación media general con duración de cinco años, de primero a quinto año, y educación media técnica con duración de seis años, de primero a sexto año. Ambas opciones conducen a la obtención del título correspondiente.

2. La duración, requisitos, certificados y títulos de los niveles del subsistema de educación básica estarán definidos en la ley especial.

3. El subsistema de educación universitaria comprende los niveles de pregrado y postgrado universitarios. La duración, requisitos, certificados y títulos de los niveles del subsistema de educación universitaria estarán definidos en la ley especial.

4. Como parte del Sistema Educativo, los órganos rectores en materia de educación básica y de educación universitaria garantizan: a. Condiciones y oportunidades para el otorgamiento de acreditaciones y reconocimientos de aprendizajes, invenciones, experiencias y saberes ancestrales, artesanales, tradicionales y populares, de aquellas personas que no han realizado estudios académicos, de acuerdo con la respectiva reglamentación. b. El desarrollo institucional y óptimo funcionamiento de las misiones educativas para el acceso, la permanencia, prosecución y culminación de estudios de todas las personas, con el objeto de garantizar la universalización del derecho a la educación.

Las modalidades del Sistema Educativo, según el Artículo 26 son variantes educativas para la atención de las personas que por sus características y condiciones específicas de su desarrollo integral, cultural, étnico, lingüístico y otras, requieren adaptaciones curriculares de forma permanente o temporal con el fin de responder a las exigencias de los diferentes niveles educativos. Son modalidades: La educación especial, la educación de jóvenes, adultos y adultas, la educación en fronteras, la

educación rural, la educación para las artes, la educación militar, la educación intercultural, la educación intercultural bilingüe, y otras que sean determinadas por reglamento o por ley. La duración, requisitos, certificados y títulos de las modalidades del Sistema Educativo estarán definidas en la ley especial de educación básica y de educación universitaria.

El Artículo 46 indica que los certificados, notas, credenciales y títulos oficiales que acrediten conocimientos académicos, profesionales o técnicos correspondientes a cualquier nivel o modalidad del Sistema Educativo, serán otorgados oportunamente con la debida firma, certificación y aval de los órganos rectores con competencia en materia de Educación, salvo las excepciones contempladas en la normativa vigente.

Reglamento de los servicios de vigilancia privada, protección e investigación

Entrando en aspectos técnicos del área de la Seguridad y Protección de Activos, se puede mencionar que el único decreto que se aproxima a una regulación de la materia de protección física de los activos, es el Reglamento de los servicios de vigilancia privada, protección e investigación (1975). Gaceta Oficial de la República de Venezuela 30.597, Decreto número 699. Enero 14, 1975.

Este Decreto reglamenta los servicios privados de:

- a.- Vigilancia y protección de propiedades.
- b.- Traslado y custodia de valores.

c.- Investigación sobre personas y bienes.

Este Reglamento cuenta con IV Títulos y 39 artículos, en los cuales se establecen las normas y requerimientos para la autorización y funcionamiento de las empresas que prestan los servicios arriba mencionados. Es de resaltar que solo el artículo 22 de dicho Reglamento, menciona que la capacitación a la cual debe someterse el personal que realizará los servicios de seguridad y protección privada debe ser de mediante la aprobación de un curso de ciento veinte horas (120 horas) y que además las empresas están obligadas a dictar capacitación periódica al personal, pero únicamente indica que es para el personal operativo (Oficiales de seguridad, custodios, investigadores, etc.) y no establece una regulación adicional relacionado con los niveles superiores.

En materia de preparación académica para el personal que labora o desea laborar en el área de protección industrial, protección física o prevención y control de perdidas, no existe un marco legal o normativo en Venezuela, que indique cual es la capacitación, certificación, registro o requisitos que deben poseer todos aquellos personas profesionales o no que quieren incorporarse a ejercer esta carrera o que ya se encuentran ejerciéndola.

Definición de términos básicos

Mandos medios: Son los que transmiten las estrategias de la dirección a los colaboradores de los niveles operativos, y a su vez, los que permiten que haya una retroalimentación permanente.

Profesionalización: Es el proceso y el resultado de profesionalizar, es decir, convertir una actividad o una afición en una profesión.

Cognitivo: Es aquello que pertenece o que está relacionado al conocimiento. Éste, a su vez, es el cúmulo de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia.afición en una profesión.

Autoevaluación: Se designa la acción de evaluarse a sí mismo. O sea, que el sujeto que se autoevalúa toma en sus manos el proceso de valorar sus propias conductas, ideas, o conocimientos.

Educación: Formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen.

Habilidad: Es el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea.

Destreza: Es la habilidad que se tiene para realizar correctamente algo. No se trata habitualmente de una pericia innata, sino que normalmente es adquirida.

Actitud: Se trata de una capacidad propia de los seres humanos con la que enfrentan el mundo y las circunstancias que se les podrían presentar en la vida real.

Adiestramiento: Es un proceso continuo, ordenado que permite en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficientemente el puesto de trabajo.

Capacitación: Es el proceso de enseñanza a los nuevos colaboradores en las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo.

Entrenamiento: Preparación de un trabajador por medio de instrucción más o menos orgánica y formal, para que pueda ejercer una determinada tarea.

Activo: Cualquier cosa que tenga valor tangible o intangible para la organización.

Prevención: Medidas que permiten a una organización evitar, impedir o limitar la probabilidad y las consecuencias de un suceso.

Riesgo: es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro.

Amenaza: Cualquier factor externo de riesgo con potencial para provocar daños sociales, ambientales y económicos en una comunidad durante determinado periodo de tiempo.

Vulnerabilidad: Propiedades intrínsecas de que algo produzca como resultado una sensibilidad a una fuente de riesgo que puede conducir a un suceso con una consecuencia.

Perfil profesiográfico o profesiograma: Es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo. Incluye: conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En todo proceso de investigación, la metodología tiene una gran importancia, debido a que proporciona la ruta o camino necesario para lograr de manera específica cada uno de los objetivos planteados por el investigador. Por tal razón, este capítulo permite a los lectores e investigadores, mostrar la forma como se realizará la investigación. En este sentido Salinas (2010) expone lo siguiente:

Este capítulo es conocido como la metodología, el marco metodológico o el diseño metodológico. En el mismo, se dará a conocer todo o referido al plan que en cierta forma traza el investigador. En palabras sencillas, se puede decir que es el “como” de la investigación; por ende, la metodología se encuentra, en todo caso conformado por las estrategias, métodos, procedimientos, la hoja de ruta, los pasos necesarios para alcanzar de una forma u otra, los objetivos planteados en el estudio (p.182).

En concordancia con el marco teórico referencial explicado anteriormente, es de resaltar que la importancia de este capítulo recae en los procedimientos metodológicos que serán utilizados para ofrecer respuesta a los objetivos establecidos en la presente investigación.

Diseño de la investigación

Revisados y analizadas las diferentes referencias teóricas en el campo de la metodología, se determina que esta investigación posee las características necesarias para que la misma sea desarrollada bajo la

modalidad de un estudio de campo, en este sentido y para reforzar esta definición se cita a Arias (2012), quien define la investigación de campo como, “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes” (p. 31).

Es así, que basado en la anterior definición, el presente trabajo de investigación se desarrolla bajo la modalidad de caso de estudio, toda vez que serán estudiadas las empresas pertenecientes a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, cuyos datos serán tomados directamente de la realidad para conocer las ideas y opiniones de los participantes que conforman la población de las empresas antes mencionadas.

Tipo de investigación

El inicio de toda investigación también requiere clasificar y definir el tipo de investigación que se va a realizar y que este fundamentada en los objetivos que se persiguen lograr con el desarrollo de la misma; según Palella y Martins, (2010), el tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar y orienta sobre la finalidad general del estudio, y sobre la manera de recoger informaciones y datos necesarios (p.97).

En este sentido, una vez revisados los conceptos metodológicos en profundidad y conociendo el planteamiento del problema, esta investigación se define como del tipo descriptiva, ello en atención a lo expuesto por Mendez (2002), “es de tipo descriptivo, ya que indaga e interpreta de forma minuciosa la realidad y guarda relación con las relaciones existentes,

basándose en forma relevante en las opiniones, los puntos de vista y las actitudes manifestadas” (p.36).

En resumen, el caso de la investigación que se desarrolla denominada “Estrategias para potenciar la profesionalización de los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos”, seleccionó el tipo de estudio descriptivo, ya que es la que mejor encaja con sus propósitos, toda vez que se partirá de una estructura organizada y lo más completa posible de la problemática existente, con la finalidad de realizar un diagnóstico de la situación actual y obtener información objetiva para una mejor interpretación y análisis de los resultados que van a favorecer la posibilidad de ofrecer recomendaciones adecuadas con el objeto del estudio.

Estrategia metodológica

El éxito de toda investigación requiere una clara definición y formulación de los objetivos, considerando en efecto que estos deben ser específicos, medibles, realistas y alcanzables. Por todo esto, se hace evidente e inevitable el empleo de métodos estratégicos, lógicos y organizados para la obtención de los resultados deseados, los cuales expliquen y guíen el camino a recorrer de manera una sistemática. En este sentido, para el desarrollo de esta investigación se definió claramente un objetivo general y tres objetivos específicos, los cuales se convierten en la ruta a seguir para la conducción exitosa de la investigación, cuyo esquema de operacionalización se muestra mediante el cuadro técnico metodológico, el cual se considera como un recurso validado para este tipo de trabajos. Para una mejor comprensión y entendimiento de esta herramienta llamada “cuadro técnico metodológico”, se presenta la siguiente definición, planteada por Delgado de Smith (2008):

Se concibe como una buena herramienta de apoyo que contiene todos los objetivos específicos. Es una entre muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación. Destaca entre sus bondades que logra agrupar de manera resumida, los aspectos relevantes de la investigación. En el están contenidas las dimensiones y/o variables estudiadas, las cuales están contenidas en cada uno de los objetivos planteados, los indicadores, ítems, fuentes de información e instrumentos. Así pues la elaboración de este cuadro, permite ir descomponiendo a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos que le permitan al investigador acercarse a la realidad objeto de estudio. Cada uno de los ítems servirá de insumo al instrumento de investigación seleccionado. (p. 261).

De esta manera, la estrategia metodológica puede definirse como la forma que utiliza el autor para operacionalizar cada uno de los elementos y variables que conforman los objetivos de la investigación, la dimensión del estudio, los indicadores clave, los descriptores de los indicadores y las técnicas e instrumentos de recolección de la información; todo ello con la finalidad de abarcar cada uno de los objetivos específicos o aquellos que requieran una estructura muy bien definida, tal y como puede observarse en el Cuadro N° 1. Cuadro técnico metodológico.

Cuadro N° 1
Cuadro técnico metodológico

Objetivos específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento	Fuente
1.- Identificar el perfil profesiográfico real que poseen las personas que ocupan los diferentes cargos del nivel medio en el área de Seguridad y Protección de Activos.	Niveles de educación, formación profesional y competencias	Conjunto de características, responsabilidades, jerarquización, conocimientos y competencias profesionales que poseen los ocupantes de diferentes posiciones en el área de la seguridad y protección de los activos.	-Datos de la empresa -Datos del cargo -Perfil académico - Datos de formación profesional -Competencias	Datos de la empresa (1-2) Datos del cargo (3,4,5) Formación profesional (6,7,8,9,10) Competencias reales (11)	Encuesta	Cuestionario	Personal que ocupa los cargos de Seguridad y Protección de Activos empresariales en las empresas miembros de la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo.
2.- Definir las competencias ideales requeridas por los ocupantes de los cargos bajo estudio.	Niveles de competencias profesionales	Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que requieren los ocupantes de los mandos medios en el área de Seguridad y Protección de Activos para un desempeño óptimo.	- Competencias personales y profesionales	Cargo de los participantes (1) Competencias personales y profesionales ideales (2)	Encuesta Investigación documental	Cuestionario Revisión documental	Directores, Gerentes y Asesores de alto nivel en el área de Seguridad y Protección de Activos y otras áreas afines. Estudios Universitarios relacionados con esta materia.

Fuente: Hernandez (2017)

Población objetivo

Una vez definido el tipo y diseño de la investigación, se describe a continuación la población o universo objeto de este estudio y la misma se refiere al conjunto de sujetos que se desea estudiar, para determinar la realidad de los hechos. Según lo señala Arias (2012), la población se define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.22).

De esta manera, a los fines de este estudio la población objetivo está conformada por un grupo finito de personas, con características similares, que cumplen los siguientes dos criterios de interés para el investigador:

1. Personas que laboran en empresas ubicadas en el Estado Carabobo, afiliadas a la Cámara de Industriales del Estado Carabobo y que son miembros de la Comisión de Seguridad de dicha Cámara.
2. Personas que laboran en estas empresas y ocupan cargos de nivel Gerencial y/o Dirección.

Al respecto, cabe mencionar que existe un total de 25 empresas que cumplen con el primer criterio. Ahora bien, cada una de esas empresas cuenta con un organigrama para ejercer la gobernabilidad y establecer la jerarquización, allí coexisten los mandos operativos, medios, gerenciales y cargos de dirección, es así que una parte de ese organigrama está integrado por la estructura organizacional de Seguridad y Protección de Activos en cada una de las compañías que participan en este estudio. Estas estructuras

organizacionales pueden variar en tamaño y dependen de las necesidades de cada empresa en particular.

De allí pues que tomando en consideración la estructura organizacional de todas las empresas participantes en este estudio, se seleccionó como población objetivo a 74 personas, de las cuales 49 personas pertenecen a los mandos medios y 25 a los mandos gerenciales o de dirección, por lo tanto, esta fue la cantidad definida como la población para obtener la información relacionada con el perfil profesiográfico y las competencias reales de los participantes, así como también las competencias ideales, por parte del grupo gerencial, (Ver Cuadro N° 2. Población y Muestra).

**Cuadro N° 2
Población y muestra**

N°	Sector industrial	Población objetivo		
		Mandos Medios	Grupo Gerencial	Total
1	Automotriz 1	5	1	6
2	Automotriz 2	2	1	3
3	Farmacéutico 1	1	1	2
4	Farmacéutico 2	1	1	2
5	Higiene personal 1	2	1	3
6	Pulpa y papel 1	4	1	5
7	Pulpa y papel 2	1	1	2
8	Metalmecánica 1	1	1	2
9	Metalmecánica 2	1	1	2
10	Metalmecánica 3	1	1	2
11	Empaque 1	3	1	4
12	Alimentos 1	1	1	2
13	Alimentos 2	2	1	3
14	Alimentos 3	5	1	6
15	Alimentos 4	3	1	4
16	Productos diversos 1	1	1	2
17	Caucho	4	1	5
18	Autopartes 1	2	1	3
19	Autopartes 2	1	1	2
20	Autopartes 3	1	1	2
21	Autopartes 4	1	1	2
22	Químicos 1	1	1	2
23	Químicos 2	2	1	3
24	Químicos 3	2	1	3
25	Químicos 4	1	1	2
Total		49	25	74

Fuente: Elaboración propia (2017)

Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Una vez seleccionada la población adecuada, de acuerdo al problema de estudio, la siguiente etapa consiste en definir cómo realizar la recolección de los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación para alcanzar los resultados. En este sentido, para la recolección detallada de los datos para este estudio, se hace necesario utilizar varias técnicas de recolección de datos, entre las cuales cabe mencionar: la revisión documental y la encuesta, y el instrumento a aplicar será el cuestionario, todo ello con la finalidad de obtener la mayor y mejor información, en concordancia con los objetivos previamente establecidos.

Revisión documental

Esta técnica es la más usual y que por lo general no puede faltar en ninguna investigación, ya que esta consiste en la recolección de información relacionada con el objeto del trabajo, mediante, textos, revistas, libros, hemerotecas, documentos y en las bases de datos y páginas web de diferentes sitios del internet. Delgado de Smith (2008) explica lo siguiente, “la recopilación documental es el acopio de antecedentes relacionados con la investigación, se realiza para la consulta de documentos escritos, sean formales o no, donde se plasma un conocimiento que fue avalado por los autores que realizan una investigación previa” (p.86).

Dentro de este marco, el investigador recopiló la documentación que consideró relevante revisar y consultar para maximizar la noción y los conocimientos necesarios para cumplir con los objetivos identificados, tales como, estudios y trabajos de investigación nacionales e internacionales, textos especializados, leyes, normas, políticas, procedimientos,

organigramas, descripciones de cargos, registros y directorios de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, entre otros tantos.

Técnicas

Las técnicas de recolección de datos son las que se emplean para la recopilación de la información requerida por el investigador y que se consideran las más apropiadas para el tipo de investigación que se desarrollará. Según Arias (2012), “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. Siendo así y como se indicó anteriormente, la encuesta es la técnica seleccionada para la construcción del instrumento de recolección de los datos de campo, objeto de la investigación, ya que la misma permite mediante preguntas preestablecidas recolectar la información directa en la fuente, dejar una trazabilidad y además que le permite a los sujetos responder de una manera anónima.

Según Palella y Martins, (2010), “la encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito” (p.134).

En atención a lo expuesto, para la aplicación de la técnica de la encuesta se tomarán en consideración, el desarrollo de cuestionarios que permitan una mejor captura de la información necesaria para la obtención de los datos relevantes para el estudio en cuestión, los cuales se detallan en los próximos párrafos.

Instrumentos

A continuación se exponen los instrumentos que serán empleados por el investigador para la recopilación de información, con la finalidad de brindar respuesta a los objetivos específicos de la investigación, entre los cuales se encuentra el cuestionario, los cuales serán aplicados a la población en estudio. Según Palella y Martins, (2010), “el cuestionario es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario tanto en forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar” (p.143).

Al respecto, cabe señalar que debido al tipo de estudio, información y datos requeridos, se trabajará con dos cuestionarios, uno diseñado por el autor y otro tomado de una investigación previa.

Cuestionario Uno: El primer cuestionario, sobre las variables del profesiograma, denominado en lo sucesivo “cuestionario uno”, ha sido diseñado por el autor para dar respuesta al primer objetivo, es decir, obtener información de primera mano sobre el nivel profesiográfico de los ocupantes de los cargos de los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos, de acuerdo a la población seleccionada de 49 personas, con la finalidad de determinar mediante un proceso de autoevaluación, los niveles de educación, áreas de conocimiento, preferencias de estudio y competencias profesionales actuales.

Este cuestionario está dividido en cuatro secciones, con diferentes modalidades de respuesta, tal como se puede observar en el Anexo # 1 (Ver Anexo N° 1 “Instrumento para medir el nivel profesiográfico”).

- *Sección I:* Datos de la empresa, solicita información sobre la empresa para la cual laboran los participantes, para ubicar el sector económico donde se desempeñan.
- *Sección II:* Datos del cargo, requiere la información sobre el cargo que ocupa cada empleado.
- *Sección III:* Formación académica y profesional, se divide en dos partes, la parte A, se refiere a datos del perfil académico (educación formal) y la parte B, a la formación profesional, capacitación recibida a través de cursos o programas de actualización profesional.
- *Sección IV:* Autoevaluación de las competencias profesionales o conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes con las que cuentan los participantes.

Cuestionario Dos: Este instrumento, sobre *Riesgos de seguridad empresarial y competencias de la fuerza laboral*, fue tomado de un estudio de la Universidad de Phoenix y la Fundación ASIS (2013), denominado *Enterprise security risks and workforce competencies: Findings from an industry roundtable on security talent development* (Riesgos de seguridad empresarial y competencias de la fuerza laboral: Hallazgos de mesa de trabajo sobre el desarrollo del talento en la industria de la seguridad).

Este trabajo desarrollado en el año 2013, fue producto de una convocatoria nacional en Estados Unidos de América, con los principales líderes de la industria de la seguridad de los activos, educación superior y gobierno para identificar los riesgos y desafíos de seguridad que la industria enfrentaría en los próximos cinco años, y las competencias clave que los profesionales de seguridad requerirán para gestionar los riesgos y desafíos de manera efectiva. Con esta primicia, diseñaron una matriz para evaluar las competencias más importantes para los profesionales del área de seguridad,

la cual dividieron en cuatro dimensiones de competencias generales, que a su vez se subdividieron en varias competencias específicas por cada dimensión.

Las cuatro dimensiones generales seleccionadas por ese equipo de trabajo y que consideraron como las más importantes a evaluar fueron: **liderazgo organizacional, enfoque sobre la gente, comunicación con otros y conocimientos de la industria y la tecnología**, las cuales son las mismas utilizadas por el investigador para desarrollar el Cuestionario Dos del presente investigación (Ver Anexo N° 2 “Instrumento para medir el nivel ideal de las competencias profesionales”) y su respectiva versión original, en idioma Ingles (Ver Anexo N° 3 “Competency Important Rating”).

Con este cuestionario se busca dar respuesta al segundo objetivo de la investigación, orientado a identificar las competencias que se consideran requeridas, ideales o importantes para los mandos medios en el área de estudio, de acuerdo al criterio de 25 profesionales de mayor nivel, entre los cuales se incluyen Directores, Gerentes y Asesores del área de Seguridad y Protección de Activos, así como de otras áreas que interactúan como clientes internos de los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos.

Validez del Cuestionario Uno

Para que un instrumento de recolección de datos e información pueda ser aplicado, requiere ser sometido primero a un proceso de validación, para asegurar que la información obtenida permita alcanzar los objetivos planteados por el investigador con una mayor precisión, para complementar

esta afirmación se cita que según la UPEL (2006), la validez de los instrumentos consiste en “un procedimiento en el cual el o los instrumentos diseñados por el estudiante, es sometido a la evaluación de un experto en el área académica” (p.34).

Por consiguiente, para la validez de los dos instrumentos, se seleccionó la técnica de validación externa del contenido de cada uno de ellos, en tal sentido para reforzar esto se cita a Osuna (2001), el cual refiere lo siguiente:

La validez de contenido se determina ante de la aplicación del instrumento sometido el mismo a juicio de expertos (profesionales relacionados con la temática que se investiga, en el trabajo escrito se debe indicar la profesión de cada uno), donde se refiere a un número impar de expertos, mínimo 3, a cada uno se le entrega: copia del título de investigación, objetivo general y específicos, una copia de la operacionalización de las variables, una copia del instrumento y una copia de la matriz de validación que cada uno debe llenar (p.62)

De allí pues que el investigador acudió para validar los instrumentos antes de su aplicación, a tres evaluadores expertos en materia de: metodología de la investigación, contenido del área de estudio y un último experto en estructura estadística y diseño de instrumentos, ya que como expertos cuentan con los conocimientos académicos y las competencias adecuadas para la revisión y aprobación de las mencionadas herramientas para la investigación en cuestión. En tal sentido, se les suministró un ejemplar de cada uno de los instrumentos a aplicar para el desarrollo de la investigación a los expertos indicados, así como el respectivo cuadro de operacionalización con los objetivos y el formato para registrar la validez de cada instrumento en particular (Ver Anexo 4 “Kit de validación”).

Posteriormente y una vez revisados los instrumentos por los expertos, a través del formato enviado para tal fin, donde ellos pudieron señalar sus observaciones sobre las preguntas y las escalas empleadas, se aplicó la tabla de ponderación para validación de instrumentos, propuesta por Sampieri, R. (2008:238), (ver Cuadro N° 3 “Descripción y ponderación para la validación del instrumento”), arrojando como resultado un puntaje promedio de 3,80/4,00, lo cual indica que el instrumento diseñado posee una alta validez de contenido, tal como se puede observar en el anexo N° 4 “Ponderación de los expertos para la validación del instrumento”, con lo cual se ratifica que ellos consideraron apropiados los instrumentos preliminares elaborados.

Cuadro N° 3

Descripción y ponderación para la validación del instrumento

Descripción	Valor
Excelente	4
Bueno	3
Regular	2
Deficiente	1

Fuente: Sampieri (2008)

Validez del Cuestionario Dos

En este caso la validez de este cuestionario, se dio por extensión del instrumento original. Vale recordar, que fue un selecto grupo de expertos, quienes determinaron las competencias más importantes que requerirán los profesionales del área de la Seguridad y Protección de Activos a todos los niveles, utilizando el rigor metodológico que le caso amerita.

Técnicas de análisis y procesamiento de los datos

Una vez recolectada toda la información objeto de estudio a través de los diferentes instrumentos previamente señalados, es importante definir con claridad las técnicas empleadas para procesar y analizar la información y los datos obtenidos. Con respecto a este punto, Balestrini (2001), plantea que:

El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible (p. 169).

En esta investigación los datos se obtuvieron mediante los instrumentos uno y dos respectivamente, el uno para medir el nivel profesiográfico y el dos para identificar las competencias profesionales ideales o deseadas, los cuales arrojaron la información necesaria, estructurada y organizada, siguiendo las herramientas estadísticas de registro, tabulación, graficación e interpretación de resultados, tomando en consideración datos cuantitativos y cualitativos.

Ahora bien, considerando que las respuestas requeridas por los instrumentos aplicados, no tuvieron un estándar, se requiere realizar tabulaciones y gráficos de diferentes tipos, empleando para ello el programa Microsoft Excel para Windows, para lograr una mejor agrupación de los datos y obtener las gráficas que representen mejor la información obtenida. De este modo, se observan en este estudio cuadros, matrices, diagramas de barra, radiales y de anillos.

Finalmente, es importante resaltar, que por razones de seguridad de la información y la privacidad de las empresas participantes, las mismas le

solicitaron al investigador que los nombres de las empresas que formaron parte de este trabajo de investigación, no fueran mencionados en el presente reporte escrito, de tal manera que los nombres de las mismas fueron sustituidos por un código asociado al sector industrial económico o ramo al cual pertenecen.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

El análisis de los resultados contiene toda la información recolectada durante el proceso de investigación, estos resultados fueron analizados de tal manera que dirigieran la investigación para lograr los objetivos planteados en el Capítulo I. Los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos implementadas de una manera ordenada, estructurada y sintetizada, se mostraran a continuación, ofreciéndole al lector la mejor forma para visualizar y entender la información resultante de este trabajo especial de grado.

Resultados del Cuestionario Uno, “Perfil profesiográfico de los participantes” aplicado a los mandos medios.

Antes de iniciar este análisis, cabe recordar que el tipo de respuesta no es estándar, es por ello, que en algunas preguntas el participante debe escribir la respuesta y en otras se le solicitó seleccionar una entre varias, de allí que se utilicen diversas formas para presentar los resultados.

Sección I, Datos de la empresa, ítems 1 y 2.

Ítem 1.- ¿Empresa para la cual labora?

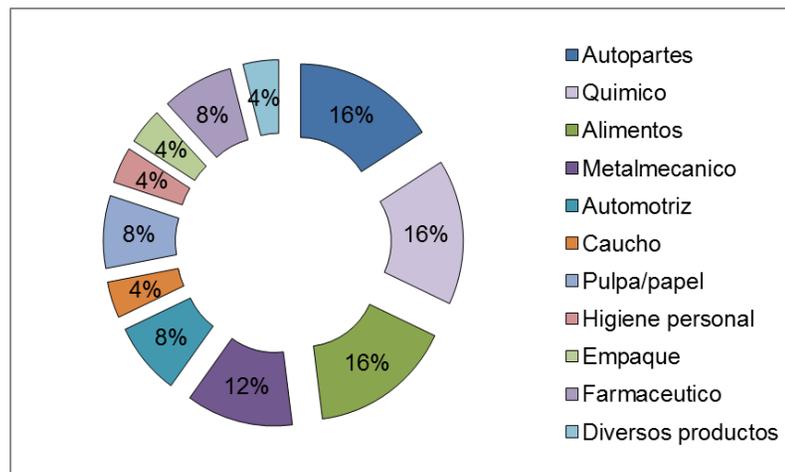
Cuadro N° 4

Sector industrial participante

Sector industrial	Frecuencia	Porcentaje
Autopartes	4	16%
Quimico	4	16%
Alimentos	4	16%
Metalmecanico	3	12%
Automotriz	2	8%
Caucho	1	4%
Pulpa/papel	2	8%
Higiene personal	1	4%
Empaque	1	4%
Farmaceutico	2	8%
Diversos productos	1	4%
Total empresas	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 1



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem 1

De acuerdo a los resultados obtenidos, se obtuvo la participación de 25 empresas correspondientes a 11 sectores industriales o económicos diferentes, lo cual implica una variabilidad importante y que se considera influye muy positivamente en los resultados, ya que permite una combinación de información de varios sectores económicos con características diferentes.

Ítem 2.- En caso de ser una empresa de servicios de seguridad y vigilancia privada, indique el nombre de la empresa a la cual ha sido asignado.

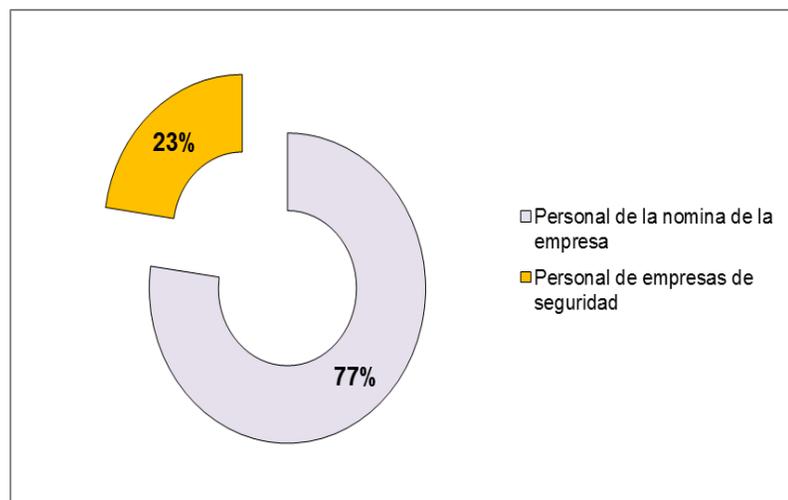
Cuadro N° 5

Tipo de contratación de los participantes

Personas encuestadas	Frecuencia	Porcentaje
Personal de la nomina de la empresa	34	77%
Personal de empresas de seguridad	10	23%
Muestra total	44	100%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Grafico N° 2



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem 2

Esta pregunta se formuló con la finalidad de determinar la cantidad de personas de los mandos medios que trabajan para otra organización y los que pertenecen a la empresa (Ver Gráfico N° 2). En tal sentido, se obtuvo que el 77 por ciento de las personas que respondieron la encuesta pertenecen a la nómina de las empresas que representan, mientras que el 23 por ciento prestan servicios para empresas de servicios de seguridad y vigilancia privada contratadas, esto indica que un alto porcentaje de los mandos medios de las empresas privadas participantes en esta encuesta forman parte de la estructura organizacional de la empresa participante y esto tiene mucho sentido en vista de que las responsabilidades que implica la gestión de la seguridad y protección de los activos empresariales requieren un alto nivel de compromiso y confianza con la organización y eso es mucho más probable lograr cuando los empleados forman parte de ella.

Sección II, Datos del cargo, ítems 3, 4 y 5.

Ítem 3.- ¿Cuál es el nombre de su cargo dentro de la empresa?

a. Director de Seguridad	b. Gerente de Seguridad	c. Superintendente de Seguridad	d. Jefe de Seguridad	e. Supervisor de Seguridad
f. Coordinador de Seguridad	g. Líder de Seguridad	h. Especialista de Seguridad	i. Analista de Seguridad	j. Inspector de Seguridad

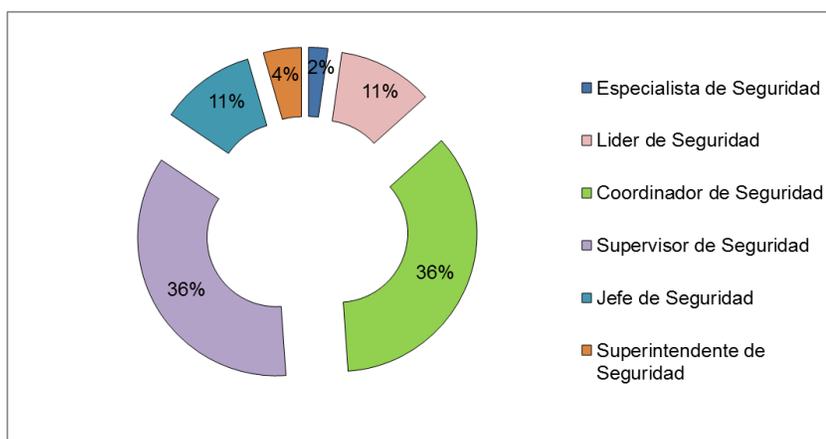
Cuadro N° 6

Nombre de los cargos identificados

Nombre de los cargos identificados	Frecuencia	Porcentaje
Especialista de Seguridad	1	2%
Lider de Seguridad	5	11%
Coordinador de Seguridad	16	36%
Supervisor de Seguridad	16	36%
Jefe de Seguridad	5	11%
Superintendente de Seguridad	2	5%
Muestra	44	100%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N °3



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem 3

Los resultados obtenidos indican que para los mandos medios existen diferentes cargos con diversos niveles de responsabilidad, sin embargo, acá se destaca que el cargo de Supervisor y Coordinador de Seguridad, son los que representan la mayor cantidad, es decir un 72 por ciento en total, si se suman esos dos cargos (Ver Gráfico N° 3), esto se debe a que estos cargos poseen una mayor carga de trabajo operativo y por lo tanto, se requiere una

mayor cantidad de personas dentro de las estructuras de seguridad, especialmente y por lo general, son los que requieren laborar en diferentes turnos de trabajo o tienen responsabilidades sobre los que laboran en turnos diferentes.

Ítem 4.- Indique el nivel jerárquico, de acuerdo a la siguiente escala indicada en el cuestionario.

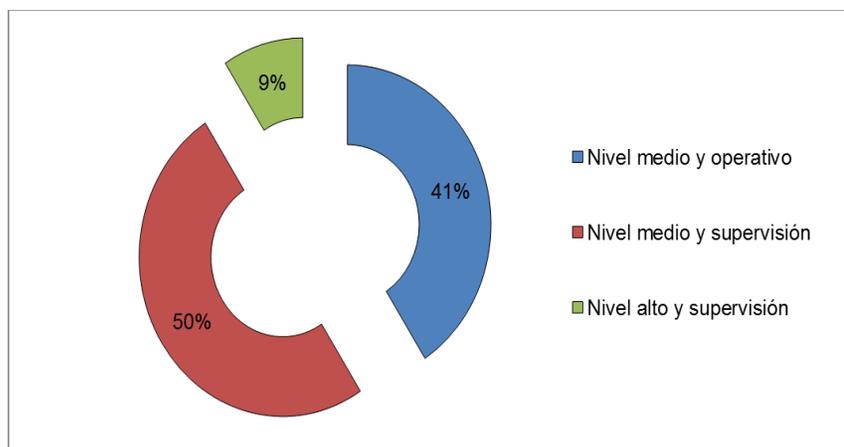
Cuadro N° 7

Niveles jerárquicos dentro de las organizaciones

Nivel jerarquico dentro de la organización	Frecuencia	Porcentaje
Nivel medio y operativo	18	41%
Nivel medio y supervisión	22	50%
Nivel alto y supervisión	4	9%
Muestra	44	100%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 4



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem 4

Esta pregunta investigó el nivel jerárquico de los ocupantes de los cargos en el área de Seguridad y Protección de Activos empresariales, con la finalidad de diferenciar los diversos cargos entre sí, ya que algunos cargos pueden tener los mismos nombres dentro de una organización, pero poseer roles y responsabilidades diferentes. Los resultados obtenidos indican que a pesar de que todas las posiciones identificadas pueden realizar actividades de mandos medios, se puede confirmar que el grupo correspondiente al 50 por ciento y el grupo ubicado dentro del 9 por ciento, son los grupos que pudieran ser considerados como tal, referirse al Gráfico N° 4 para ver los detalles.

Es decir aquellos cargos ubicados en el nivel medio y alto con supervisión (que realizan actividades supervisoras), todo ello, en función del nivel jerárquico que los ubica en un segmento donde sus actividades contienen una mezcla proporcionada entre funciones administrativas y operativas, pero con un enfoque hacia el cumplimiento e implementación de las estrategias desarrolladas por la gerencia de las empresas. En atención a lo expuesto, Amozorrutia (2014) indica que el rol de los mandos medios es sumamente importante, ya que este nivel es el enlace entre los niveles jerárquicos altos, donde se desarrolla la estrategia organizacional y donde son tomadas las decisiones más trascendentes y los niveles jerárquicos bajos, donde se lleva a cabo la operación y ejecución de la estrategia.

Ítem 5.- Indique cuales de las siguientes áreas de actividad forman parte de las responsabilidades adscritas al cargo en referencia.

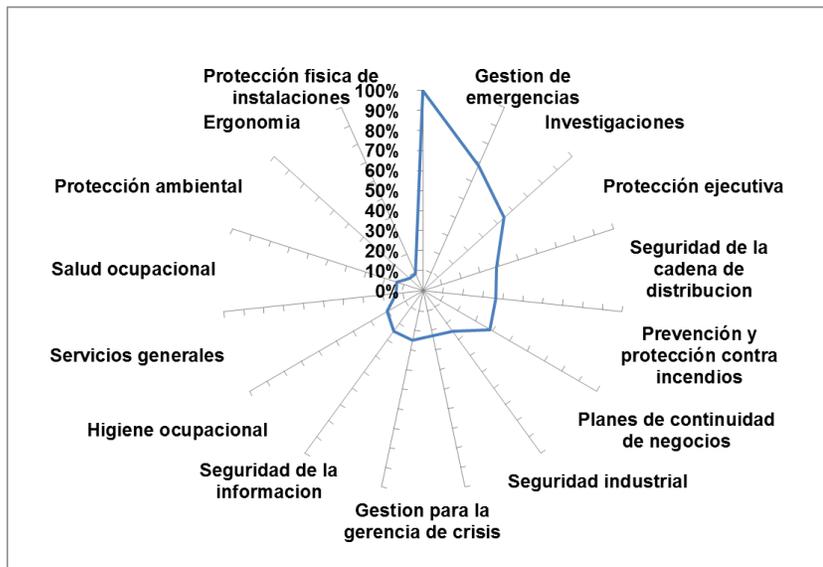
Cuadro N° 8

Responsabilidades asignadas al cargo de cada participante

Responsabilidades	Frecuencia	Porcentaje
Protección física de instalaciones	44	100%
Gestion de emergencias	30	68%
Investigaciones	24	55%
Protección ejecutiva	17	39%
Seguridad de la cadena de distribucion	16	36%
Prevención y protección contra incendios	17	39%
Planes de continuidad de negocios	11	25%
Seguridad industrial	10	23%
Gestion para la gerencia de crisis	11	25%
Seguridad de la informacion	11	25%
Higiene ocupacional	9	20%
Servicios generales	6	14%
Salud ocupacional	6	14%
Protección ambiental	4	9%
Ergonomia	4	9%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 5



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem 5

En esta pregunta se investigó acerca de las responsabilidades de los ocupantes de los cargos de las personas que laboran en el área de Seguridad y Protección de Activos empresariales, con la finalidad de conocer cuáles son sus roles y responsabilidades. Los resultados indican que el 100 por ciento de los participantes tienen dentro de sus responsabilidades el área de protección física de las instalaciones, lo cual indica que los participantes en la encuesta forman parte de la estructura organizacional de Seguridad y Protección de Activos, sin embargo, también se observa que no todos los participantes tienen designadas las mismas responsabilidades y no todas las responsabilidades están totalmente relacionadas de manera exclusiva con la Seguridad y Protección de Activos. En este sentido, resulta claro que existen personas que tienen asignadas todos los dominios del área de la Seguridad y Protección de Activos, otros tienen solo algunas de estas, pero también algunos otros cuentan con roles y responsabilidades que no forman parte del área de la seguridad y protección de los activos.

Como se puede apreciar en la Gráfica N° 5, además de lo mencionado en el párrafo anterior, algunas personas muy probablemente mandos medios, tienen bajo su responsabilidad áreas como gestión de emergencia, investigaciones, protección ejecutiva, seguridad en la cadena de distribución, planes de continuidad de negocios, manejo de crisis y seguridad de la información, todas ellas forman parte de lo que debe gestionar un profesional del área de la Seguridad y Protección de Activos, sin embargo, también se observa en la misma gráfica, que algunos profesionales tienen otras asignaciones diferentes al área de la Seguridad y Protección de Activos, pero en una proporción baja.

Es importante resaltar que algunos dominios clave para el profesional de seguridad, no obtuvieron un porcentaje alto de asignación como responsabilidad para los ocupantes de los cargos en los mandos medios de

la Seguridad y Protección de Activos, especialmente los dominios de seguridad de la información, gestión de manejo de crisis y planes de continuidad de negocios, que solo los tienen asignados un 25 por ciento de los participantes respectivamente, por lo tanto son áreas que deberían ser agregadas en las descripciones de cargo de cada uno de los participantes.

Sección III, Formación académica y profesional, ítems 6, 7, 8, 9 y 10.

Ítem 6.- Marque con una X, sobre el círculo que indica la categoría correspondiente al grado académico o grados académicos obtenidos por usted hasta la fecha y escriba debajo de la columna correspondiente, el nombre de la carrera o mención estudiada. Marque con una X, debajo de las columnas “Concluida” o “Sin Concluir”, según sea el caso. Deje en blanco lo que no posea.

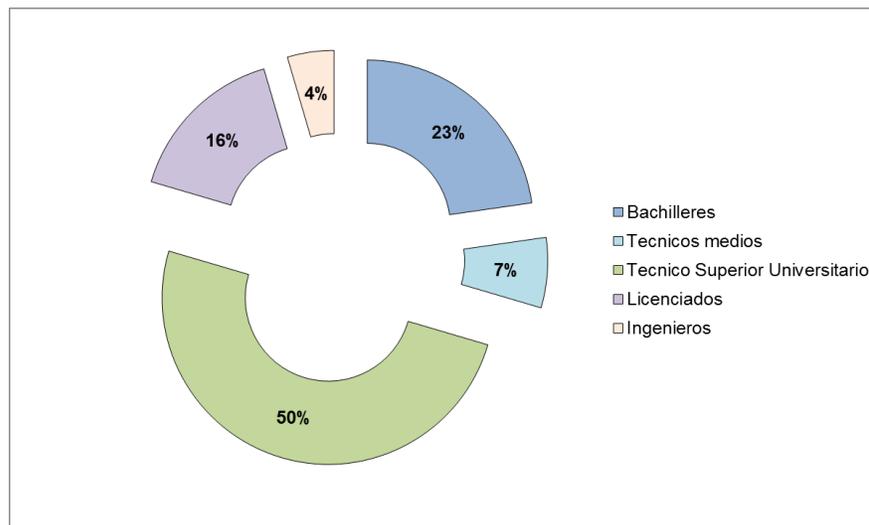
Cuadro N° 9

Nivel académico identificado en los participantes

Nivel academico	Frecuencia	Porcentaje
Bachilleres	10	22,7%
Tecnicos medios	3	6,8%
Tecnico Superior Universitario	22	50,0%
Licenciados	7	15,9%
Ingenieros	2	4,5%
Muestra	44	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Grafico N° 6



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem 6

En relación a los grados académicos de los participantes, se obtuvo que el 50 por ciento de los ocupantes de las posiciones de los mandos medios son Técnicos Superiores Universitarios en diferentes carreras y tan solo un 16 por ciento, posee algún título universitario de pregrado, es por ello que se puede confirmar que en los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos, el nivel académico es de medio a bajo, considerando también que existe un grupo de 23 por ciento y 7 por ciento que son bachilleres y técnicos medios respectivamente y que por lo general ocupan cargos de Líder, Coordinador e incluso de Supervisor.

En conclusión el nivel académico de acuerdo al Gráfico N° 6, indica que el 80 por ciento del personal que labora en el área de Seguridad y Protección de Activos, no cuenta con un nivel académico de pregrado, ahora bien, no existe ningún marco regulatorio en Venezuela que indique que es un requisito contar con algún título universitario para ejercer en el área de Seguridad y Protección de Activos en la industria privada. Sin duda alguna,

contar con un nivel superior, le pueda otorgar mejores herramientas a los profesionales para desenvolverse mejor en su campo profesional y guiarlos hacia un plan de sucesión más favorable, tal como afirma Rey (2013), “Una de las principales funciones que debe acometer una organización con visión estratégica es la formación y el desarrollo de su personal”

Ítem 7.- Carrera militar y/o policial: Llenar solo en caso de haber pertenecido a alguna institución militar/policial. (No incluye Servicio Militar Obligatorio). Indique la información solicitada en cada columna.

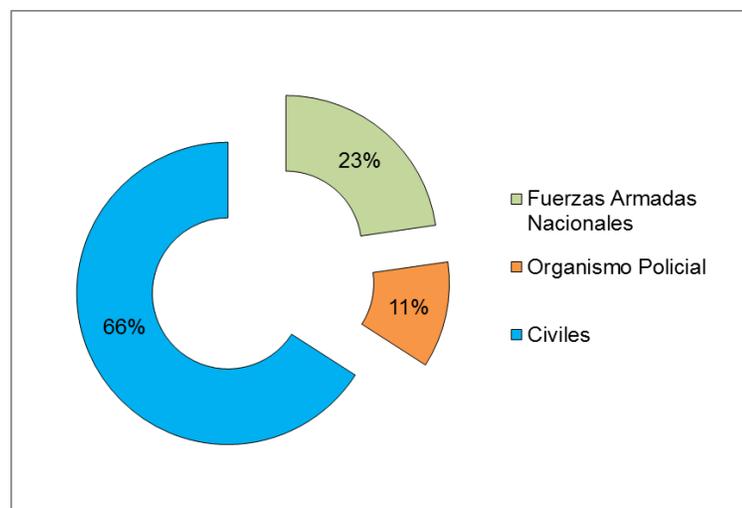
Cuadro N° 10

Procedencia de los ocupantes de los cargos medios en el área de seguridad

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Fuerzas Armadas Nacionales	10	23%
Organismo Policial	5	11%
Civiles	29	66%
Muestra	44	100%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 7



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem 7

En relación a la procedencia profesional de los mandos medios, específicamente si tenían alguna relación con entes de seguridad del Estado, en este sentido, se obtuvo que un 66 por ciento son empleados que no han tenido ninguna preparación en el área militar o policial, mientras que un 23 por ciento proviene de las fuerzas armadas y un 11 por ciento de organismos policiales.

Esto confirma que es muy común en las organizaciones privadas, atraer hacia el área de Seguridad y Protección de Activos de la industria privada, personas con experiencia en el área militar o policial, sin embargo, muchas de estas no son previamente preparadas para transferirlos de la seguridad del sector público, militar o seguridad ciudadana al sector de la seguridad privada, la cuales poseen muchas diferencias y algunas similitudes, esto puede ser un aspecto importante a considerar dentro de los programa de educación formal y/o formación profesional como un avance hacia la profesionalización del sector de la seguridad privada.

Ítem 8.- A continuación se presenta una tabla que contiene ocho áreas de conocimiento propias del campo de la Seguridad y Protección de Activos (Conocida como Dominios, de acuerdo a ASIS Internacional), con su respectiva descripción genérica. Se le pide, indique el nivel de capacitación que usted considera posee en cada una de ellas, este nivel pudo ser adquirido a través de cursos, diplomados, seminarios, charlas, foros, u otros similares. Para tal fin, debe marcar una X, en la columna correspondiente: **Alto, Medio, Bajo o Ninguno**, según sea el caso. Esto debe hacerlo para cada área de conocimiento.

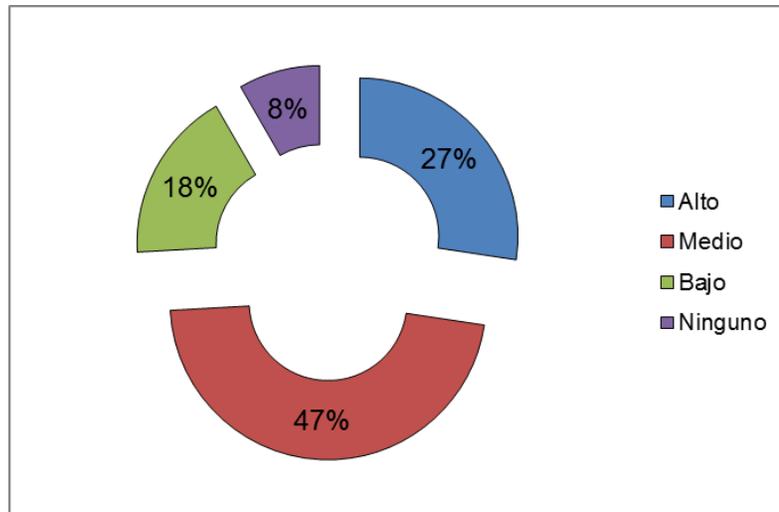
Cuadro N° 11

Nivel general de conocimientos de los dominios más importantes del área de seguridad y protección de los activos

Dominios	Nivel de conocimientos			
	Alto	Medio	Bajo	Ninguno
	92	157	59	28
Porcentaje	27%	47%	18%	8%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 8



Fuente: Elaboración propia (2017)

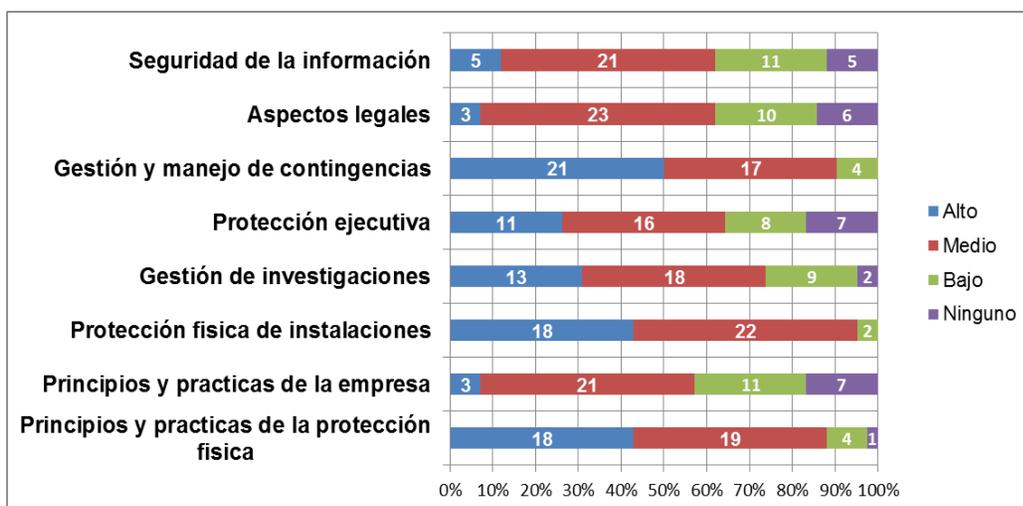
Cuadro N° 12

Nivel específico de conocimientos de los dominios más importantes del área de seguridad y protección de los activos

Dominios	Nivel de conocimientos			
	Alto	Medio	Bajo	Ninguno
Principios y practicas de la protección física	18	19	4	1
Principios y practicas de la empresa	3	21	11	7
Protección física de instalaciones	18	22	2	0
Gestión de investigaciones	13	18	9	2
Protección ejecutiva	11	16	8	7
Gestión y manejo de contingencias	21	17	4	0
Aspectos legales	3	23	10	6
Seguridad de la información	5	21	11	5

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 9



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem 8.

En la pregunta número ocho, los participantes tuvieron la oportunidad de realizar una autoevaluación de sus conocimientos de los diferentes dominios del área de seguridad y protección de activos, seleccionados de acuerdo a los criterios utilizados por ASIS Internacional. El resultado obtenido fue que el 47 por ciento de los participantes indicó en promedio, poseer un nivel de conocimientos medio de los 8 dominios identificados y un 17 y 9 por ciento un conocimiento bajo o ninguno respectivamente (Ver Gráfico N° 11). En cuanto a los conocimientos específicos, se resalta en el Cuadro N° 12 y el Gráfico N° 9, que los tres dominios con más alto nivel de conocimiento por parte de los participantes fueron: Gestión y manejo de contingencias, Protección física de instalaciones y Principios y prácticas de la protección de activos, observándose que estos dominios son los más comunes en cuanto a capacitación y desarrollo dentro de las organizaciones privadas. En cambio, los dominios menos desarrollados son: Principios y prácticas de la empresa, Aspectos legales de la seguridad y Seguridad de la información, todos estos considerados dominios clave para el manejo profesional del área de la seguridad y protección de los activos, sobretodo en el entorno venezolano actual.

Ítem 9.- Indique, cuáles de las ocho áreas de conocimiento antes mencionadas, son las que considera tener mayor dominio. Mencione, en orden jerárquico, las tres mas dominantes en conocimientos (Coloque el número que identifica el área de conocimiento).

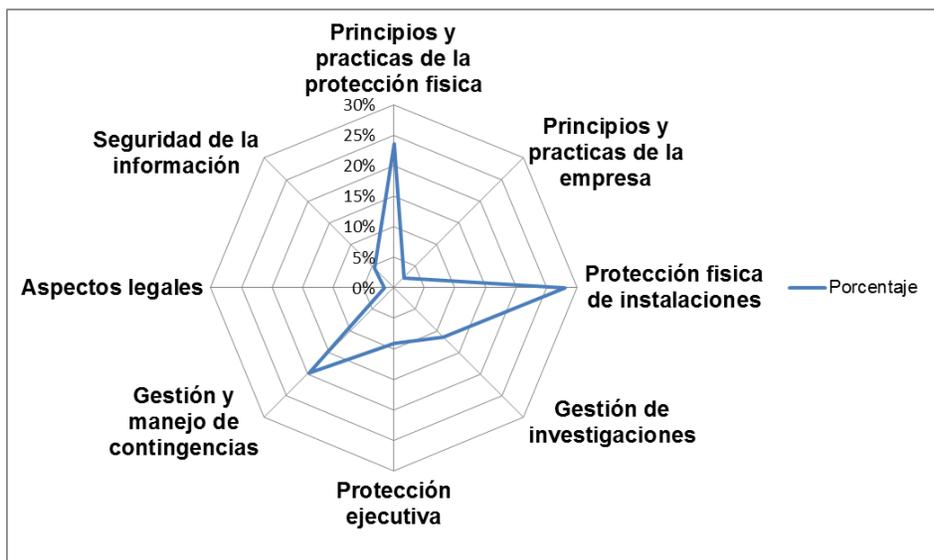
Cuadro N° 13

Áreas de mayor conocimiento según los participantes

Áreas de conocimiento con mayor dominio	Frecuencia	Porcentaje
Principios y practicas de la protección física	31	23%
Principios y practicas de la empresa	3	2%
Protección física de instalaciones	37	28%
Gestión de investigaciones	15	11%
Protección ejecutiva	12	9%
Gestión y manejo de contingencias	26	20%
Aspectos legales	2	2%
Seguridad de la información	6	5%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 10



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem 9

La pregunta número nueve se formuló con el propósito de reducir la subjetividad de la autoevaluación, de tal manera que en la Gráfica N° 10, se muestran los tres dominios con mayor nivel de conocimientos según los participantes, los cuales fueron solicitados de mayor a menor nivel de dominio del conocimiento, de tal manera que el resultado indica que el dominio con mayor nivel de conocimiento es el de la Protección física de instalaciones con un 28 por ciento, en segundo lugar los Principios y prácticas de la Seguridad y Protección de Activos con un 23 por ciento y la Gestión y manejo de contingencias con un 20 por ciento, lo cual deja al resto de los dominios muy por debajo, por ello cabe considerar que la mayoría de los mandos medios, se enfoca en protección física de las instalaciones y manejo de contingencias, sin duda dominios clave del área pero que requieren combinarse con los otros dominios para un mejor desempeño en el área.

Ítem 10.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera Ud. podrían ayudarle a mejorar sus competencias profesionales en el área de la Seguridad y Protección Física de los Activos? Encierre en un círculo la letra que considere es su mejor respuesta, seleccione solo una (1) respuesta.

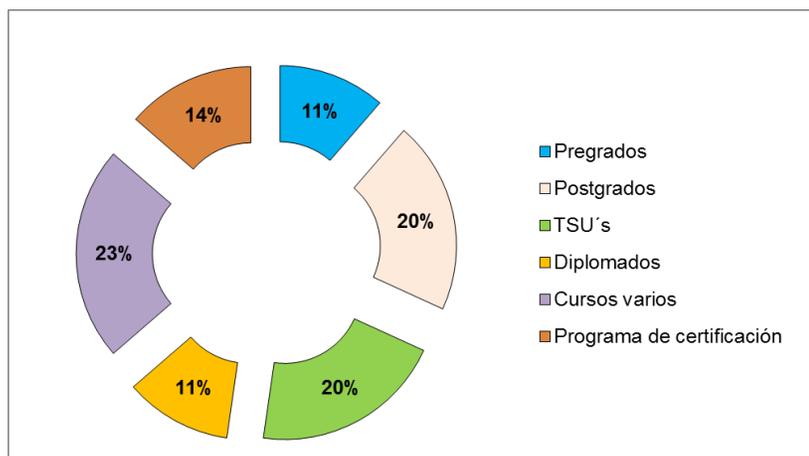
Cuadro N° 14

Preferencias de estudios para mejorar el nivel profesional en el área de Seguridad y Protección de Activos

Preferencias de estudios	Frecuencia	Porcentaje
Pregrados	5	11%
Postgrados	9	20%
TSU's	9	20%
Diplomados	5	11%
Cursos varios	10	23%
Programa de certificación	6	14%
Muestra	44	100%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 11



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem 10

La pregunta número diez, buscó identificar las preferencias de los participantes para mejorar sus niveles de conocimientos en el área de seguridad y protección de los activos. En la Gráfica N° 11, se puede observar como las proporciones estuvieron muy parejas, siendo la mayor elección con 23 por ciento, el requerimiento de que las competencias profesionales pueden mejorarse a través de programas de cursos varios y como segunda opción con un 20 por ciento seleccionaron los programas de Técnico Superior Universitario (T.S.U.), ambos resultados se enfocan a programas de corta duración y se puede considerar que tiene sentido, ya que más del 83 por ciento de la muestra seleccionada posee un nivel académico, por debajo de T.S.U. y que el resto de las alternativas requiere de tiempo y mayor nivel académico en general. Por otro lado y llama la atención, que los programas de Postgrado resultaron con una preferencia del 20 por ciento, al igual que la de T.S.U., sin embargo, cuando se revisaron los cuestionarios se pudo notar que algunas personas que tenían un nivel de bachillerato o T.S.U.

seleccionaron esta alternativa de Postgrado, a pesar de que no estaba a su alcance.

En cuanto a los programas de pregrado, los participantes seleccionaron en un 11 por ciento esta opción, lo cual para el autor es comprensible en cuanto a que el tiempo que este tipo de programas requiere no lo hace tan atractivo en los momentos actuales, adicionalmente que no existen programas universitarios de pregrado específicos para el área de Seguridad y Protección de Activos, por lo que los profesionales que laboran en esta área, deben escoger cualquier carrera relacionada o no con dicha área; con relación a los programas de diplomado y de certificaciones, se obtuvo un 11 y 14 por ciento respectivamente, a pesar de que son programas cortos y muy interesantes desde el punto de vista del investigador, ya que con menos tiempo invertido puede obtener mayores conocimientos específicos de los dominios del área de la Seguridad y Protección de Activos y altamente reconocidos en la industria en general, pero también es cierto que estos programas no están disponibles hasta lo que el investigador ha revisado.

Ítem 11.- Marque con una X el nivel actual que Ud. considera que posee en cada una de las competencias abajo mencionadas en el cuadro presentado a continuación, **seleccione solo una (1) respuesta por competencia.**

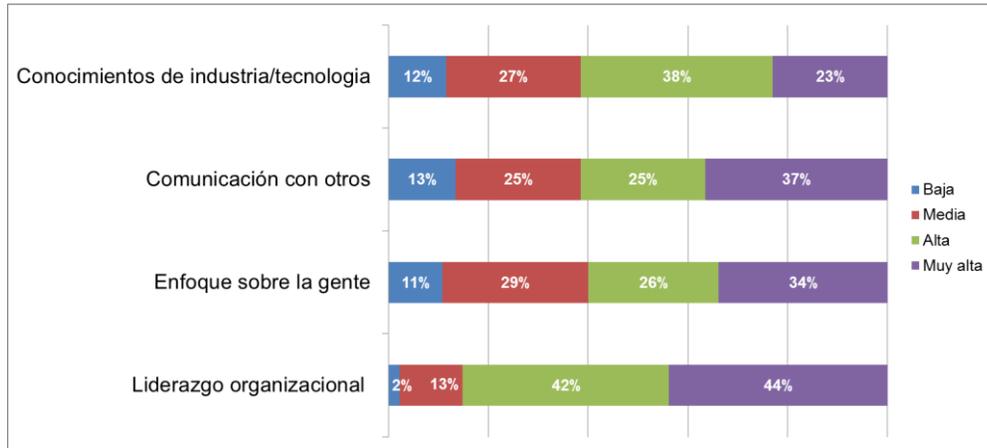
Cuadro N° 15

Autoevaluación del nivel de competencias que poseen los profesionales de Seguridad y Protección de Activos

Nivel de competencias actuales	Liderazgo organizacional	Enfoque sobre la gente	Comunicación con otros	Conocimientos de industria/tecnología
Baja	2%	11%	13%	12%
Media	13%	29%	25%	27%
Alta	42%	26%	25%	38%
Muy alta	44%	34%	37%	23%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 12



Fuente: Elaboración propia (2017)

Cuadro N° 16

Autoevaluación del nivel de competencias específicas que poseen los profesionales de seguridad objeto de estudio

Autoevaluación por cada participante		Muy baja	2	Media	4	Muy alta
Competencias evaluadas		1		3		5
Item	Liderazgo organizacional					
1	Pensamiento anticipado	0%	0%	23%	31%	46%
2	Gestión de riesgos empresariales	0%	20%	8%	46%	38%
3	Evaluación de riesgos empresariales	0%	0%	15%	46%	38%
4	Pensamiento crítico	0%	0%	8%	69%	23%
5	Toma de decisiones	0%	0%	8%	23%	69%
6	Balance de prioridades	0%	0%	15%	46%	38%
7	Alineación con objetivos organizacionales	0%	0%	8%	31%	62%
8	Auto-regulación	0%	0%	23%	46%	31%
9	Cumplimiento organizacional	0%	0%	8%	38%	54%
Resultado promedio		0%	2%	13%	42%	44%
Item	Enfoque sobre la gente					
1	Competencias internacionales/multiculturales	0%	31%	23%	38%	8%
2	Versatilidad multicultural	0%	8%	46%	38%	8%
3	Maximizar el desempeño de otros	0%	15%	15%	8%	62%
4	Colaboración	0%	0%	15%	15%	69%
5	Planificación de la sucesión	0%	0%	46%	31%	23%
Resultado promedio		0%	11%	29%	26%	34%
Item	Comunicación con otros					
1	Influencia persuasiva	0%	31%	23%	38%	8%
2	Hablar en publico	0%	8%	46%	38%	8%
3	Desarrollo de mensajes	0%	15%	15%	8%	62%
4	Comunicación oral	0%	0%	15%	15%	69%
Resultado promedio		0%	13%	25%	25%	37%
Item	Conocimientos de la industria y la tecnología					
1	Excelencia tecnologica	0%	23%	23%	31%	23%
2	Dominio de lo relacionado a seguridad (Conocimientos)	0%	0%	15%	46%	38%
3	Dominio de negocios y finanzas	0%	15%	23%	62%	0%
4	Conciencia Globalizada	0%	8%	46%	15%	31%
Resultado promedio		0%	12%	27%	38%	23%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del Ítem N° 11

Al analizar los resultados de la pregunta N° 11 a través del Cuadro N° 15 y el Gráfico N° 12, se observa que de acuerdo a la autoevaluación de las competencias profesionales, en la cual se les solicitó a los participantes indicar el nivel que poseen en cada una, el 44 por ciento se autoevaluó con un nivel muy alto en la dimensión de **liderazgo organizacional**, por lo tanto, las competencias ubicadas dentro de esta dimensión son las que consideraron que tienen más desarrollada.

Por consiguiente y al revisar la autoevaluación de una manera más específica por cada dimensión, ver Cuadro N° 16, se pudo determinar que las competencias presentes en los profesionales del área con mayor dominio, es decir, muy alto, fueron tres y se detallan a continuación:

- *Toma de decisiones:* Tomar las mejores decisiones con sentido basado en hechos y de manera oportuna, aun cuando se esté bajo presión.
- *Alineación con los objetivos organizacionales:* Identificar e implementar objetivos relacionados a seguridad que estén alineados con las metas de la organización y cumplir con los estándares regulatorios.
- *Cumplimiento organizacional:* Desarrollar, seguir y hacer cumplir los procedimientos operativos de seguridad y los protocolos de seguridad en general así como durante situaciones de crisis/emergencias.

Ahora bien, del Cuadro N° 16 también se desprende de manera puntual, es decir, ya no visto el resultado por dimensiones sino por competencias puntuales, resaltan las siguientes: Maximizar el desempeño de otros, colaboración, desarrollo de mensajes, comunicación oral y conocimientos de lo relacionado a seguridad.

Resultados del Cuestionario Dos “Nivel ideal de las competencias profesionales”, aplicado al nivel Gerencial y Directivo

A continuación se realiza una exposición de los resultados y el análisis de la segunda de las técnicas de recolección de datos empleada, con preguntas orientadas a conocer las competencias más relevantes, importantes o ideales que deben poseer los profesionales de Seguridad y Protección de Activos, según el criterio de un grupo de profesionales pertenecientes al staff directivo del área de seguridad y afines.

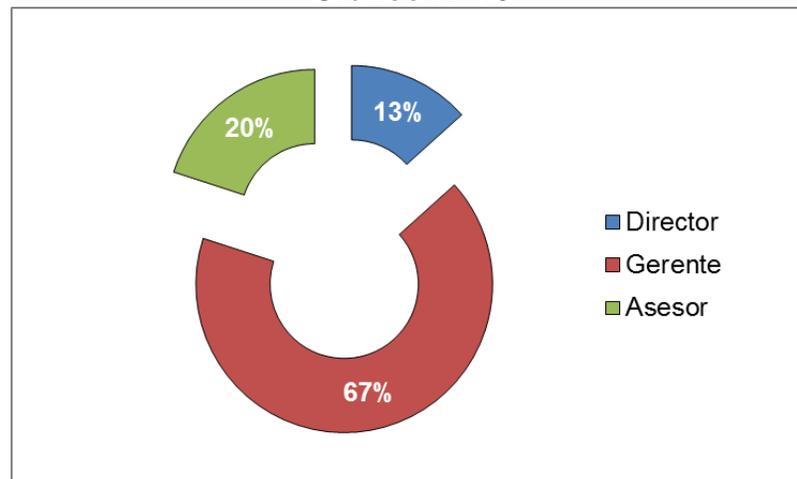
Ítem 1.- Encierre en un círculo la letra con la respuesta que considere es la que más se ajusta al nombre de su cargo.

Cuadro N° 17
Cargos de los participantes en la encuesta

Cargos	Frecuencia	Porcentaje
Director	2	13%
Gerente	10	67%
Asesor	3	20%
Muestra	15	

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 13



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del ítem N° 1

Esta pregunta determinó la cantidad de personas que participaron en la encuesta y el cargo o la posición que ocupan dentro de las organizaciones participantes, la mayoría de los encuestados fueron Gerentes con un 67%, pero también se logró la participación de dos Directores de empresas transnacionales reconocidas y tres asesores de alto nivel en el área de seguridad.

Debe señalarse que los participantes en general, son personas que laboran muy estrechamente con el área de Seguridad y Protección de Activos, ya sea porque son los supervisores inmediatos de los mandos medios y operativos, clientes internos o asesores.

Ítem 2.- Marque con una X la importancia que tiene para Ud. cada una de las competencias abajo mencionadas, para el desempeño de los profesionales que laboran en los mandos medios del área de seguridad y protección de los activos empresariales.

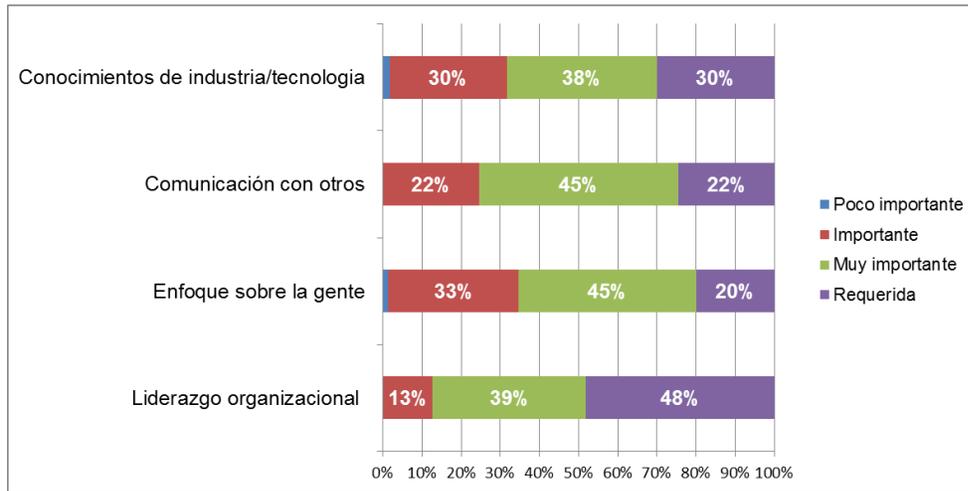
Cuadro N° 18

Resultados de las competencias ideales valoradas por el staff gerencial

Nivel de competencias requeridas	Liderazgo organizacional	Enfoque sobre la gente	Comunicación con otros	Conocimientos de industria/tecnología
Poco importante	0%	1%	0%	2%
Importante	13%	33%	22%	30%
Muy importante	39%	45%	45%	38%
Requerida	48%	20%	22%	30%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 14



Fuente: Elaboración propia (2017)

Cuadro N° 19
Valoración de competencias específicas requeridas por el staff
gerencial

Evaluación de las competencias ideales	Insignificante 1	Poco importante 2	Importante 3	Muy importante 4	Requerida 5
Liderazgo organizacional					
Pensamiento anticipado			13,33%	40,00%	46,67%
Gestión de riesgos empresariales			13,33%	33,33%	53,33%
Evaluación de riesgos empresariales			13,33%	46,67%	40,00%
Pensamiento crítico			6,67%	60,00%	33,33%
Toma de decisiones			6,67%	53,33%	40,00%
Balance de prioridades			6,67%	60,00%	33,33%
Alineación con objetivos organizacionales			13,33%	20,00%	66,67%
Auto-regulación			26,67%	20,00%	53,33%
Cumplimiento organizacional			13,33%	20,00%	66,67%
Promedio			12,59%	39,26%	48,15%
Enfoque sobre la gente					
Competencias internacionales/multiculturales		7%	47%	33%	13%
Versatilidad multicultural		0%	40%	53%	7%
Maximizar el desempeño de otros		0%	20%	60%	20%
Colaboración		0%	7%	47%	47%
Planificación de la sucesión		0%	53%	33%	13%
Promedio		1%	33%	45%	20%
Comunicación con otros					
Influencia persuasiva			33%	33%	13%
Hablar en público			13%	60%	7%
Desarrollo de mensajes			27%	40%	20%
Comunicación oral			13%	47%	47%
Promedio			22%	45%	22%
Conocimientos de la industria y la tecnología					
Excelencia tecnológica		0%	20%	53%	27%
Dominio de lo relacionado a Seguridad		0%	7%	20%	73%
Dominio de negocios y finanzas		0%	53%	47%	0%
Conciencia Globalizada		7%	40%	33%	20%
Promedio		2%	30%	38%	30%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

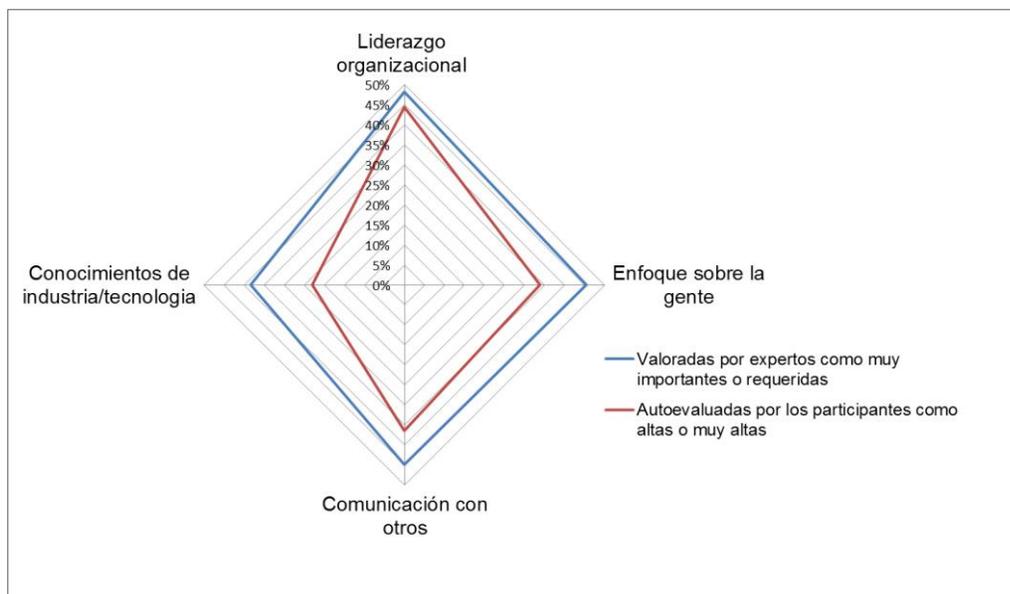
Cuadro N° 20

Brecha existente entre la valoración de competencias requeridas y las que poseen actualmente los profesionales del nivel medio

Competencias	Valoradas por expertos como muy importantes o requeridas	Autoevaluadas por los participantes como altas o muy altas
Liderazgo organizacional	48%	44%
Enfoque sobre la gente	45%	34%
Comunicación con otros	45%	37%
Conocimientos de industria/tecnología	38%	23%

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

Gráfico N° 15



Fuente: Elaboración propia (2017)

Análisis e interpretación de los resultados del ítem N° 2

Al revisar los resultados de la pregunta dos, a través del Cuadro N° 18 y el Gráfico N° 14, se observa que de acuerdo a la evaluación realizada por el staff gerencial, el 48 por ciento indica que la dimensión de liderazgo organizacional es la considerada como la competencia más importante de manera general, de esta manera y considerando lo presentado en el Gráfica N° 15, resulta evidente una concordancia bastante cercana de que esta dimensión de liderazgo organizacional, es una de las más importantes y clave para los profesionales del área de seguridad y protección de los activos, considerando que la brecha entre ambos grupos encuestados es muy estrecha.

Continuando con el análisis, al revisar la valoración de las competencias que están dentro de esta dimensión, se pudo determinar que las competencias seleccionadas como requeridas y por encima del 50 por ciento fueron cinco, las cuales se observan en el Cuadro N° 19 y se detallan a continuación:

- *Gestión de riesgos empresariales:* Adoptar un enfoque holístico para la gestión de los riesgos, trabajando para derrumbar silos entre la seguridad física y tecnológica, y promover soluciones entendibles para la gestión de riesgos.
- *Alineación con los objetivos organizacionales:* Identificar e implementar objetivos relacionados a seguridad que estén alineados con las metas de la organización y cumplir con los estándares regulatorios.
- *Cumplimiento organizacional:* Desarrollar, seguir y hacer cumplir los procedimientos operativos de seguridad y los protocolos de seguridad en general así como durante situaciones de crisis/emergencias.
- *Autorregulación:* Mantenerse en control y calma cuando sea necesario, incluso bajo situaciones de trabajo bajo presión para lograr

identificar recursos y liderar a otros cuando se responde a diversas situaciones.

- *Dominio de lo relacionado a seguridad:* Mantenerse a la vanguardia en las tendencias de la industria de la seguridad y las mejores prácticas, contando con acceso apropiado a información actualizada para desarrollarse al ritmo de los avances y soportar la toma de decisiones.

También se considera importante destacar otras tres competencias que obtuvieron un 47 por ciento respectivamente, por lo cual se consideran que tienen un valor representativo para el staff evaluador de nivel gerencial, estas competencias fueron:

- *Colaboración:* Cumplir con las actividades y los objetivos relacionados a seguridad, trabajando efectivamente con grupos diversos de personas en un ambiente de equipo y conectando a otros con las mejores prácticas.
- *Comunicación oral:* Expresar los pensamientos verbalmente de manera clara, concisa, lógica y organizada.
- *Pensamiento anticipado:* Proactivamente buscar identificar riesgos potenciales de seguridad, desarrollar e implementar planes para dirigir acciones de corto y largo plazo asegurando la preparación para mitigar y responder a los riesgos.

Finalmente observando el Gráfico N° 15, donde se comparan de una manera completa las cuatro dimensiones generales, se determina que existe una brecha en todas las dimensiones evaluadas, entre el nivel valorado como requerido o muy importante por los expertos o evaluadores de alto nivel y las que se obtuvieron de la autoevaluación de los profesionales participantes, especialmente las competencias que se observan menos desarrolladas son conocimientos de industria y tecnología, enfoque en la gente y comunicación con otros, las cuales

a su vez se pueden observar de manera detallada en el Cuadro N° 19 y 20.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez culminada la investigación y obtenidos todos los hallazgos a través de los instrumentos de exploración, se presentan de una manera organizada, esquemática y como parte final de este trabajo, las principales conclusiones derivadas de cada uno de los objetivos específicos previamente establecidos, de forma tal que la sumatoria de los mismos permita demostrar el logro del objetivo general de este estudio, en el cual se planteó: “Diagnosticar la realidad del personal que labora en los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos, de las empresas pertenecientes a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, en términos de nivel educativo, formal y no formal, roles asignados y oportunidades de formación, con la finalidad de identificar estrategias que potencien su profesionalización”.

En atención a lo antes expuesto, cabe recordar que la investigación fue desarrollada con la participación de 25 empresas de diversos sectores industriales, todas ubicadas en el Estado Carabobo y pertenecientes a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, considerando importante agregar que la participación de la población seleccionada, en el caso de los mandos medios participaron 44/49 empleados que cumplían el criterio establecido, mientras que en el caso del nivel ejecutivo-gerencial participaron 15/25 personas que conformaban la población, lo cual representa una tasa de participación total del 80%.

Adicionalmente, todas las empresas participantes son del área de manufactura industrial, muchas de ellas transnacionales, siendo relevante este detalle al momento de realizar cualquier comparación con otros tipos de organizaciones a nivel nacional y/o internacional.

Objetivo N° 1

Basado en la primicia de poder diagnosticar cuál es la realidad del personal que labora en los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos, en términos de su perfil profesiográfico, el primer objetivo se planteó: “Identificar el perfil profesiográfico y las competencias profesionales reales que poseen las personas que ocupan los diferentes cargos del nivel medio en el área de Seguridad y Protección de Activos empresariales”, esto con la necesidad de conocer directamente de los participantes su nivel de preparación para llevar a cabo sus actividades en este importante sector laboral.

Los resultados obtenidos procedentes de los 11 ítems, del Cuestionario Uno aplicado a los 44 ocupantes de los diferentes cargos de nivel medio del área de Seguridad y Protección de Activos, permiten como conclusión de la presente investigación, identificar claramente el perfil profesiográfico y las competencias profesionales actuales, lo cual se evidencia en los siguientes hallazgos:

1. Los cargos de mandos medios en el área de Seguridad y Protección de Activos están ocupados en un 77 por ciento por empleados directos de la empresa, condición que permite reforzar el valor del compromiso, el cual es clave para esta área funcional.

2. Los nombres de los cargos más comunes que ocupan los profesionales de los mandos medios en el área de Seguridad y Protección de Activos son: Coordinador y/o Supervisor, equivalente a un 72% entre ambos.
3. Las tres responsabilidades más comunes que tienen asignadas los ocupantes de los cargos en el área de Seguridad y Protección de Activos son: Protección física de instalaciones, Investigaciones Corporativas y Gestión ante emergencias.
4. El nivel de educación formal del personal que labora en los mandos medios de la Seguridad y Protección de Activos es de media a baja, es decir el 80 por ciento posee una educación formal por debajo de Técnico Superior Universitario, siendo 50 por ciento T.S.U's.
5. El 66 por ciento de los que ocupan los cargos son personas civiles y el resto proviene de alguna institución de seguridad del Estado o ha ocupado algún cargo en estas organizaciones previo a incorporarse a la industria privada.
6. De los principales conocimientos del área de la Seguridad y Protección de Activos, los profesionales de esta área indican que poseen un mayor dominio en: Protección física de instalaciones, Principios y prácticas de la protección física y Gestión de contingencias y emergencias.
7. La mayor preferencia de los profesionales del área para mejorar sus los niveles de conocimiento y competencias profesionales fueron en un 23 por ciento, realizar cursos específicos de las áreas que les interesa a los que se ubican en estos puestos actualmente, sin embargo, todos los resultados estuvieron muy similares.
8. La dimensión de competencias mejor autoevaluada por los profesionales del área corresponde a liderazgo organizacional.

9. Las competencias específicas dentro de la dimensión de liderazgo organizacional mejor autoevaluadas por los profesionales del área fueron: Toma de decisiones, Alineación con los objetivos de la organización y Cumplimiento organizacional.
10. Las competencias específicas del resto de las dimensiones mejor autoevaluadas por los profesionales del área fueron: Maximizar el desempeño, Desarrollo de mensajes y Comunicación oral.

La caracterización de los elementos antes enumerados representan en conjunto lo que se conoce como un perfil profesiográfico, es decir, una descripción que refleja aquellas características que en término de habilidades, destrezas, conocimientos y aptitudes debe reunir un candidato para desempeñarse idóneamente en un puesto de trabajo. Al respecto, es importante destacar que la investigación, permitió conocer de manera específica el perfil profesiográfico promedio de los trabajadores del sector de la Seguridad y Protección de Activos, específicamente los ubicados en mandos medios de la organización, a partir de cuya información se podrán diseñar estrategias para potenciar la profesionalización de este tipo de especialistas.

Otra conclusión interesante de señalar, es el hecho de que en ausencia de un profesiograma legal o normativo establecido para los cargos de este sector, como lo tienen en otros países, con este perfil promedio se devela que los profesionales de este nivel poseen una formación profesional y académica básica y en general cubren algunas competencias que contribuyen a ejecutar sus actividades, sin embargo, su perfil promedio debería ser superior en términos de educación formal, no formal y dominio de competencias clave.

Objetivo N° 2

Este segundo objetivo se planteó: “Definir las competencias profesionales ideales de las personas que ocupan los cargos de nivel medio en el área de Seguridad y Protección de Activos empresariales”, para ello se aplicó el *Cuestionario Dos* a 15 personas distribuidos entre: Directores 13%, Asesores 20% y Gerentes 67%. La conclusión de este objetivo sobre las competencias ideales puede expresarse de la siguiente manera:

1. La competencia general ideal (denominada dimensión ideal) que deben poseer los profesionales del área de Seguridad y Protección de Activos, es la que corresponde a *liderazgo organizacional*.
2. Las competencias específicas ideales dentro de la dimensión de liderazgo organizacional identificadas fueron: Alineación con los objetivos, Gestión de riesgos empresariales y Autorregulación.
3. Otras competencias específicas que también destacan del resto de las dimensiones mayor requeridas fueron: Dominio de todo lo relacionado a la seguridad, Comunicación oral y Colaboración.

Estas conclusiones preliminares mencionadas resultaron clave para establecer un punto de comparación entre la opinión del nivel ejecutivo-gerencial con la propia opinión de los actuales profesionales del área de la Seguridad y Protección de Activos empresariales objeto de estudio, cuyas principales conclusiones fueron las siguientes:

1. La dimensión de liderazgo organizacional, es la considerada como la competencia más importante por toda la población objetivo, lo cual resulta evidente dada la poca brecha resultante, en tal sentido es una

competencia a la que se le debe prestar la mayor atención al momento de establecer las estrategias.

2. Las dimensiones de Enfoque sobre la gente, Comunicación con otros y Conocimientos de la industria y la tecnología, resultaron con una brecha mucho mayor, lo que hace que estas dimensiones deben ser consideradas con oportunidad de mejora para el desarrollo del personal del área de Seguridad y Protección de Activos.
3. Las competencias específicas que provienen de las dimensiones que fueron consideradas como las más requeridas o ideales por parte de los directivos y a su vez mejor autoevaluadas por los profesionales del área, de tal manera que coinciden fueron: *Alineación con los objetivos organizacionales* y *Cumplimiento organizacional*.
4. Las competencias específicas que provienen de las dimensiones que fueron consideradas como las más requeridas o ideales por parte de los directivos fueron: *Gestión de riesgos empresariales, Autorregulación, Dominio de lo relacionado a seguridad, Colaboración, Comunicación oral y Pensamiento anticipado*, esto indica que son estas las competencias que requieren ser reforzadas o incluidas adicionalmente en cualquier estrategia de educación y desarrollo que se plantee.
5. La competencia de Toma de decisiones fue la mejor autoevaluada por los profesionales del área de Seguridad y Protección de Activos, de tal manera que es una competencia que consideran como importante en su desarrollo.

Objetivo N° 3

El tercer y último objetivo se trazó: “Señalar un conjunto de estrategias, que coadyuven a contribuir para potenciar el nivel profesional de los mandos medios que laboran en el área de la Seguridad y Protección de Activos, a través de las brechas identificadas”. Entre los principales ejes estratégicos que se deben establecer para lograr potenciar el nivel de profesionalización de los mandos medios y mejorar su posicionamiento organizacional, derivadas del análisis riguroso de los hallazgos encontrados, por una parte, del perfil profesiográfico real promedio definido por los propios profesionales de Seguridad y Protección de Activos, y por otra parte, del análisis comparativo de las brechas existentes entre el conjunto de competencias reales y las ideales, señaladas por el nivel directivo, se enuncian las siguientes:

Gráfico N° 16
Ejes estratégicos para potenciar la profesionalización



Fuente: Elaboración propia (2017)

Con este gráfico se ilustran las principales estrategias que se pueden desarrollar para potenciar la profesionalización de los mandos medios en el área de la Seguridad y Protección de Activos empresariales, cuyo detalle se expone ampliamente, en el aparte de las recomendaciones, de tal manera que se logre un mejor entendimiento del final de esta investigación.

Recomendaciones

Con base en el compendio de conclusiones descritas anteriormente, se procede a desarrollar un conjunto de recomendaciones, que contribuyan a desarrollar las estrategias para potenciar la profesionalización de los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos empresariales, especialmente lo relacionado con el desarrollo académico formal y la formación profesional para de esta manera, puedan ampliar sus conocimientos, habilidades y mejorar sus competencias profesionales, así como también, servir de guía para que el área de Seguridad y Protección de Activos o protección industrial, especialmente, en los mandos medios de los que ocupan posiciones en las estructuras de Seguridad y Protección de Activos en la empresas que pertenecen a la Comisión de Seguridad de la Camara de Industriales del Estado Carabobo, puedan contar con un esquema formativo de profesionalización, soportado en una estructura sistemática y bien definida, como para impulsar, a corto o mediano plazo su desarrollo como profesionales de carrera.

Cabe considerar, que esta investigación ha descrito una buena cantidad de variables en cuanto a la realidad actual de los profesionales que laboran en el área de Seguridad y Protección de Activos, de tal manera que la primera recomendación, que se visualiza claramente es necesidad de crear programas universitarios estructurados, los cuales puedan generar oportunidades de preparación académica formal y de formación profesional para los diferentes niveles de la cadena de mandos que operan dentro de las estructuras organizacionales del área de Seguridad y Protección de Activos,

haciendo énfasis en la preparación de los mandos medios, en vista de que estos puedan ser potencialmente formados como la generación de sucesión de los mandos superiores.

Estos programas universitarios no solo deben enfocarse en áreas de conocimiento en lo relacionado a Seguridad y Protección de Activos, sino también que se recomienda que tengan un enfoque holístico y pragmático, que tome en consideración las variables del presente estudio, tales como los niveles académicos formales de los participantes, las competencias personales y profesionales actuales y requeridas, las tendencias nacionales e internacionales en cuanto a los dominios más importantes en el área de la Seguridad y Protección de Activos, los cargos que ocupan y sus niveles jerárquicos, la procedencia profesional de las personas que conforman las estructuras organizacionales, los roles y responsabilidades, así como el sector económico donde se desenvuelven.

Cabe considerar que a pesar de que la preferencia por parte de los profesionales para mejorar sus conocimientos y competencias profesionales se enfocaron en cursos varios, como investigador y después de analizar e interpretar todos los resultados, considero conveniente realizar las siguientes recomendaciones, basadas en las estrategias enunciadas, de una manera más ampliada y que pueden ser desarrolladas e implementadas gradualmente de acuerdo a los requerimientos de la industria en general, los retos organizacionales en materia de seguridad y protección de los activos, así como la situación económica, política y social que atraviesa el país en la actualidad.

Eje estratégico N°1: Mejorar el nivel de educación formal de los profesionales del área de Seguridad y Protección de Activos

- Diseñar un pensum de estudios que pueda ser incorporado dentro de alguna carrera universitaria, preferiblemente relacionada con las ciencias sociales y económicas, que permita egresar profesionales con una mención denominada Seguridad y Protección de Activos Empresariales o como es la tendencia internacional Gestión de Riesgos Empresariales. Este tipo de programas puede ser solicitado por las empresas como requisito para los mandos medios y altos de la estructura organizacional y a futuro para los que están dentro de los planes de sucesión de dichas organizaciones. Este tipo de programas sería una solución para aquellos profesionales que están en los mandos medios y que no cuentan con una carrera universitaria completa.
- Diseñar un contenido programático de Técnico Superior Universitario mención Seguridad y Protección de Activos o Gestión de Riesgos Empresariales, este tipo de programas puede ser exigido a los mandos operativos y también a los mandos medios, quienes no cuenten con ningún estudio formal y que ocupan posiciones en las organizaciones de Seguridad y Protección de Activos de una manera empírica o que han estudiado alguna otra mención de técnico medio o T.S.U. no relacionadas con su labor actual.
- Diseñar un programa de Diplomado de Gestión de Riesgos Empresariales o Seguridad y Protección de los Activos Empresariales, por parte de una institución universitaria, el cual puede segmentarse al menos en dos niveles que permita la participación en un primer nivel de bachilleres y en un segundo nivel T.S.U. y profesionales universitarios, en ambos casos considerando todos los aspectos de la presente investigación. Bajo este esquema, las empresas podrían

exigir como requisitos para laborar en el área de Seguridad y Protección de Activos, al menos un número de horas de capacitación adecuada para los mandos operativos y medios.

- Como participante del programa de postgrado de la Universidad de Carabobo, en la Especialización de Gerencia de Protección Industrial, una vez visto toda la parte académica del mismo, recomiendo que se realice una revisión y actualización del pensum de estudios, ya que éste puede formar parte de la mejora profesional de los mandos medios y altos en la materia de Seguridad y Protección de Activos o gestión de riesgos empresariales, tanto para ocupantes de cargos en esta área como para otros que deseen iniciarse en la misma o los profesionales de otras áreas que requieran ampliar sus conocimientos y competencias en esta materia.

Eje estratégico N°2: Enriquecer la formación profesional

- Diseñar y estructurar por parte de una institución universitaria o ente dedicado a Formación Profesional, dentro del Estado Carabobo, un ciclo de módulos (cursos, seminarios o talleres) de corta duración, considerando los dominios y competencias más resaltantes de esta investigación, para que sean ofrecidos a las diferentes personas que laboran en el área de la Seguridad y Protección de Activos, tanto en los mandos operativos como medios. Bajo este esquema, las empresas podrían exigir como requisitos para laborar en el área de Seguridad y Protección de Activos, al menos un número de horas de capacitación adecuada para los mandos operativos y medios al momento de realizar la selección de personal y/o elaborar los planes de capacitación para este tipo de personal.

- Diseñar un programa de certificación profesional en materia de gestión de riesgos empresariales, a través de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo y en conjunto con alguna institución académica que permita que los que ocupan los diferentes cargos en las estructuras organizacionales de Seguridad y Protección de Activos de las empresas miembros de dicha institución, puedan optar por un plan de formación especial para obtener una certificación profesional que los acredite para laborar en el área de Seguridad y Protección de Activos dentro del conjunto de empresas que decidan adherirse a dicho programa.
- Incorporar dentro de los programas y planes para la educación formal y formación profesional a las empresas de servicios de seguridad y vigilancia privada, así como exigirles como parte de los requisitos para ser contratados como empresa de servicios por las diferentes empresas asociadas a la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, que todo su personal cuente con la debida capacitación y formación en concordancia con todas las recomendaciones anteriormente descritas, en vista de que una buena parte de las labores operativas y algunos mandos medios forman parte de este tipo de organizaciones, adicionalmente que los profesionales que laboran en las mismas hacen vida profesional en conjunto con los profesionales de las empresas que participaron en esta investigación.

Eje estratégico N°3: Desarrollar competencias clave

- Tomar como referencia todas las competencias clave identificadas en esta investigación y hacerlas parte de los programas de educación formal y formación profesional, así como incorporarlas dentro de los requerimientos al momento de desarrollar los perfiles de cargos

correspondientes al personal que labora en el área de Seguridad y Protección de Activos.

Eje estratégico N°4: Fomentar la gestión gremial

- Asegurar que las empresas permitan, apoyen y fomenten la participación de los profesionales objeto de estudio, en alguno de los tantos gremios que existen en materia de Seguridad y Protección de Activos, tales como la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales, el Overseas Security Advisory Council, Comité de Prevención de Pérdidas de Venamcham, Comisión de Seguridad de la Asociación de Ejecutivos, Comisión de Seguridad de Fedecamaras, entre otros.
- Dar a conocer a las asociaciones gremiales, antes nombradas, los hallazgos encontrados de forma tal que desde esa trinchera se puedan activar acciones orientadas a cerrar las brechas detectadas y fortalecer la disciplina sujeto de estudio.

Eje estratégico N°5: Alineación con Recursos Humanos

- Cada empresa perteneciente a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, debe revisar a través de sus áreas de Recursos Humanos, las descripciones de cargo, roles y responsabilidades, así como el perfil profesiográfico de sus estructuras actuales para que los mismos consideren incorporar o alinear algunos de los resultados de esta investigación dentro de sus estrategias de organización y su modelo definido de análisis de puestos de trabajo, planes de capacitación y desarrollo, reclutamiento de personal y evaluación de desempeño.

Eje estratégico N°6: Propiciar un marco legal o normativo

- Establecer contactos con los entes que pueden legislar en la materia para que se inicie o revise el marco legal en el sector de la Seguridad y Protección de Activos, con la finalidad de que se incluya como mandatorio la capacitación y calificación de los profesionales del área de Seguridad y Protección de Activos, en términos del tipo preparación, contenido y duración o cantidad de horas necesarias para que una persona pueda ser considerado para ocupar una posición en este campo laboral, tal como existe en otros países.

Eje estratégico N°7: Contar con auspicio financiero

- Incorporar dentro de los presupuestos de entrenamiento los fondos adecuados para que el personal de Seguridad y Protección de Activos pueda participar en programas de capacitación de alto nivel y certificaciones importantes en esta materia, así como también contar con el apoyo financiero para ser parte de algún gremio que lo mantenga conectado y actualizado en materia de seguridad y protección en general.

De llevarse a cabo este conjunto de estrategias surgidas de nuestra realidad regional, no cabe duda que se estaría potenciando no solo la profesionalización de los mandos medios, sino que, más allá de ello, se crearía el piso necesario para la consolidación de la Seguridad y Protección de Activos, Protección Industrial o Gestión de Riesgos Empresariales, como una disciplina con rango profesional. De ser así, los esfuerzos realizados para la conducción de esta investigación, habrán valido la pena.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). **Selección por competencias** (1° Edición). Argentina: Ediciones Granica.
- Arias, F. (2012). **El proyecto de Investigación**. Introducción a la Metodología Científica (6° Edición). Caracas: Episteme.
- Amozorrutia, J. (2014), **Publicaciones de Great Place To Work México**. Consultado el 03 de Noviembre de 2016 en http://www.greatplacetowork.com.mx/storage/NewsLetterMEXICO/La_importancia_de_los_mandos_medios_2JUN.pdf
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999). Caracas, Venezuela.
- Dessler, G. (2009). **Administración de personal** (11° Edición). México: Prentice-Hall.
- Delgado, Y. (2008). **La Investigación Social en Proceso** (3° Edición). Valencia: Dirección de medios y publicaciones de la Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Empresa de Investigación de Mercado Datanalisis (2016), sondeos de opinión publica. <http://www.datanalisis.com>.
- Flores, G. y Parra, I. (2000), **Análisis de las regulaciones legales en materia de adiestramiento y desarrollo y su aplicación en el recurso humano del área administrativa de una institución deportiva**. Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

González, J. y Wagenaar, R. (2003). **Tuning Educational Structures in Europe**, Final Report. Phase One. Bilbao: Universidad de Deusto.

Instituto Nacional de Estadística (2014). **XIV Censo nacional de población y vivienda 2011**. Consultado el 10 de Octubre de 2016 en: <http://www.ine.gov.ve/documentos/Demografia/CensodePoblacionyVivienda/pdf/nacional.pdf>.

Mendez, Carlos (2002). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación**. Editorial Mc Graw Hill, Colombia.

Ley Orgánica de Educación (2009), República Bolivariana de Venezuela. Caracas, Venezuela. Consultado el 22 de Octubre de 2016 en: <http://me.gob.ve/Descargas/Resolucion/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Educaci%C3%B3n.pdf>

OIT (2003) Alexim, J. y Brígido, R. (2003). **“Avance Conceptual y Metodológico de la formación profesional en el campo de la diversidad en el trabajo y de la certificación profesional”**. Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Secretaría de Políticas Públicas de Empleo del Ministerio de Trabajo y Empleo (MTE), de Brasil. www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/glosario.pdf (Recuperado en Abril 2011).

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2014). **Regulación por el Estado de los servicios de seguridad privada civil y su contribución a la prevención del delito**. Consultado el 12 de Mayo de 2016 en: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/HB_on_private_security-Spanish.pdf.

Parella, S. y Martins, F. (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa** (3° Edición). Caracas: FEDUPEL.

Pelayo, P. (2012). **Capital social y competencias profesionales, factores condicionantes para la inserción laboral.** (1era Edición). Mexico.

Post, R. and Kingsbury, A. (2004). **Security Administration; An Introduction** (7° Edition). Burlington, MA. USA: Elsevier.

Purpura, P. (2002). **Security and Loss Prevention** (4° Edition). Woburn, MA. USA: Elsevier.

Quintero, N; Africano, N. y Faría, E. (2008), **Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago, Universidad del Zulia. Venezuela.** Consultado el 20 de Septiembre de 2016 en: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>.

Reglamento de los servicios de vigilancia privada, protección e investigación (1975). Gaceta Oficial de la República de Venezuela 30.597. Decreto número 699. Enero 14, 1975. Caracas, Venezuela.

Rey, N. (2013). **Planificación y desarrollo del talento humano** (1° Edición). Valencia: Dirección de medios y publicaciones de la Universidad de Carabobo. Venezuela.

Rincón, I. y Vera, F. (1986). **Diagnostico motivacional en una empresa de vigilancia privada: Su importancia en la prospectiva de los Recursos Humanos.** Trabajo especial de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Rojas E. (2014). **Estrategias de capacitación para el patrullaje policial con el fin de fortalecer el desempeño profesional de los funcionarios y funcionarias policiales de la estación de Santa Rosa Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Venezuela.

Sánchez Gómez, M.I (2008). **Manual para el Director de Seguridad**. España: E.T. Estudios Técnicos.

Salinas, J (2010). **La investigación antes los desafíos de los escenarios de aprendizaje futuros Grupo de Tecnología Educativa**. Universitat de les Illes Balears.

Touriñan Lopez, J.M. (1983). **Análisis teórico del carácter formal, no formal e informal de la educación**. En la obra conjunta Conceptos y Propuestas I, Papers d'Educació, Ediciones Universidad de Salamanca. Valencia, España.

Trujillo, N. R. (1999). **Selección efectiva de personal basada en competencias**. Congreso Interamericano de Psicología, 1-16.

Universidad de Carabobo (2011). **Normativa para los trabajos de investigación de la facultad de ciencias económicas y sociales de la Universidad de Carabobo**. Febrero 07, 2011. Valencia, Venezuela.

University of Phoenix and ASIS Foundation. (2013). **Enterprise security risks and workforce competencies: Findings from an industry roundtable on security talent development**. Phoenix, AZ: University of Phoenix.

Vargas N. (2014), **Programa de formación básico del vigilante como un programa de formación laboral**, presentado en la Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.

ANEXO 1

Cuestionario N°1 Perfil profesiográfico de los participantes



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL
CAMPUS BÁRBULA



Cuestionario N°1
Perfil profesiográfico de los participantes

El presente cuestionario ha sido diseñado con el fin de recopilar la información que permitirá la realización del trabajo de grado, titulado: **ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS MANDOS MEDIOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PROTECCION DE ACTIVOS. Caso: Empresas asociadas a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo**, como requisito para optar al título de *Especialista en Gerencia de Protección Industrial*, por lo que la información aquí suministrada será **de carácter confidencial, anónima y con fines académicos.**

INSTRUCCIONES

- El cuestionario consta de **11** preguntas, orientadas a conocer aspectos relevantes sobre el perfil profesiográfico del personal de nivel medio, que labora en el área de la Seguridad y Protección.
- El cuestionario está dividido en cuatro secciones:

SECCION I: DATOS DE LA EMPRESA: solicita información sobre la empresa para la cual labora.

SECCIÓN II: DATOS DEL CARGO: requiere información sobre el cargo que usted ocupa.

SECCIÓN III: FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL: se divide en dos partes, la parte **A**, se refiere a Datos del **Perfil Académico** (educación formal) y la parte **B**, a la **Formación Profesional** (capacitación recibida a través de cursos o programas de actualización profesional).

SECCIÓN IV: COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Las preguntas tienen diferentes formas de ser respondidas, según el contenido de las mismas, por ello, encontrará preguntas donde se le solicita que escriba la respuesta y otras de selección, en cuyo caso, podrá escoger la opción que mejor se ajusta a su opinión.
- En cada pregunta se le indicará como responder, por lo tanto debe leer cuidadosamente las instrucciones específicas, recordando que no hay respuestas correctas, ni incorrectas.
- Por favor, conteste todas las preguntas. Ante cualquier duda, consulte al facilitador de la misma.
- Cuando complete el cuestionario, colóquelo en el sobre que se le proporcionará para su resguardo.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

I.- DATOS DE LA EMPRESA

1.- Empresa para la cual labora:

2.- En caso de ser una empresa de servicios de seguridad y vigilancia privada, indique el nombre de la empresa a la cual ha sido asignado:

II.- DATOS DEL CARGO

Encierre en un círculo la letra con la respuesta que considere es la que más se ajusta a Ud.

3.- ¿Cuál es el nombre de su cargo dentro de la empresa?

a. <i>Director de Seguridad</i>	b. Gerente de Seguridad	c. Superintendente de Seguridad	d. Jefe de Seguridad	e. Supervisor de Seguridad
f. Coordinador de Seguridad	g. Líder de Seguridad	h. Especialista de Seguridad	i. Analista de Seguridad	j. Inspector de Seguridad
k. Otro (indique):				

4.- Indique el nivel jerárquico, de acuerdo a la siguiente escala.

a. Nivel básico y operativo	b. Nivel medio y operativo	c. Nivel medio y supervisión	d. Nivel alto y supervisión	e. Nivel alto y ejecutivo
-----------------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------	---------------------------

5.- Indique cuales de las siguientes áreas de actividad forman parte de las responsabilidades adscritas al cargo en referencia. Puede seleccionar varias opciones si fuera el caso.

<i>a. Protección física de las instalaciones</i>	<i>b. Investigaciones Corporativas de Seguridad</i>	<i>c. Protección personal y ejecutiva</i>
<i>d. Seguridad de la cadena de distribución</i>	<i>e. Gestión de respuesta a emergencias</i>	<i>f. Gestión para gerencia de crisis</i>
<i>g. Plan de continuidad de negocios</i>	<i>h. Seguridad de la información</i>	<i>i. Seguridad Industrial y prevención de accidentes</i>
<i>j. Salud ocupacional / Servicio médico ocupacional</i>	<i>k. Higiene ocupacional</i>	<i>l. Ergonomía</i>
<i>m. Protección ambiental</i>	<i>n. Prevención y protección contra incendios</i>	<i>o. Servicios generales</i> <i>(Limpieza, jardinería, comedor, cocina, transportes)</i>
<i>p. Otras (Indique):</i>		

III.- FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL

A) Perfil académico del ocupante

6.- Marque una X, sobre el círculo que indica la categoría correspondiente al grado académico o grados académicos obtenidos por usted hasta la fecha y escriba debajo de la columna correspondiente, el nombre de la carrera o Mención estudiada. Marque una X, debajo de las columnas "Concluida" o "Sin Concluir", según sea el caso. Deje en blanco lo que no posea.

Categoría	Nombre de la carrera estudiada y/o mención	Culminada	Sin culminar
<input type="radio"/> Doctorado			
<input type="radio"/> Maestría			
<input type="radio"/> Especialización			
<input type="radio"/> Licenciatura			
<input type="radio"/> Ingeniería			
<input type="radio"/> Otras carreras universitarias			
<input type="radio"/> Técnico Superior			
<input type="radio"/> Técnico medio			
<input type="radio"/> Bachillerato			
<input type="radio"/> Primaria			

7.- Carrera militar y/o policial: Llenar solo en caso de haber pertenecido a alguna institución militar/policial. (No incluye Servicio Militar Obligatorio). Indique la información solicitada en cada columna.

Profesional de:	Fuerza armada y/o policial de adscripción	Tiempo en la institución	Ultimo rango
Carrera			
Asimilado			

B).- Datos de Formación Profesional

8.- A continuación se presenta una tabla que contiene ocho (8) áreas de conocimiento propias del campo de la Seguridad y Protección de Activos, con su respectiva descripción genérica. Se le pide, indique el nivel de capacitación que usted considera posee en cada una de ellas, este nivel pudo ser adquirido a través de cursos, diplomados, seminarios, charlas, foros, u otros similares. Para tal fin, debe marcar una X, en la columna correspondiente: **Alto (A), Medio (M), Bajo (B) o Ninguno (N)**, según sea el caso. Esto debe hacerlo para cada área de conocimiento.

Áreas de conocimiento	Descripción del área de conocimiento	A	M	B	N
1. Principios y prácticas de la protección física de activos organizacionales	Estándares de seguridad física, Evaluaciones de riesgos cuantitativas y cualitativas, Reportes de incidentes, Planes de seguridad física para prevención del robo, hurto y fraude, Administración de los servicios de seguridad, Contratos de servicios, Programas de capacitación, Gestión preventiva del uso de drogas en el trabajo y la violencia, Recolección de data y análisis de tendencias. Estrategias de comunicación. Manejo de visitas e inspecciones gubernamentales. Proyectos de seguridad				
2. Principios y prácticas de la empresa	Principios de la administración financiera, controles y auditorias, reportes financieros. Cálculo e interpretación del retorno de la inversión. Planificación de presupuestos. Técnicas para desarrollar políticas, normas y procedimientos. Sistemas de mantenimiento preventivo y correctivo. Técnicas para cuantificar indicadores claves de desempeño. Estrategias, metodologías y recursos para entrenamiento. Técnicas de Administración de Capital Humano (Técnicas de entrevistas, selección de personal, Evaluaciones de desempeño).Técnicas para relaciones interpersonales y retroalimentación. Estándares de gobernabilidad. Comportamiento individual y Corporativo. Principios de Ética Empresarial. Gestión de proyectos.				
3. Protección física de las instalaciones	Evaluación de vulnerabilidades, diseño de sistema de protección física, prevención del crimen a través del diseño ambiental, sistemas de detección y alarma c/intrusos, CCTV / video vigilancia, iluminación de seguridad, comunicaciones de seguridad, controles de acceso, sistemas de barreras de seguridad, mantenimiento preventivo y correctivo. Técnicas de inspección, pruebas y auditorias.				
	Técnicas de investigación, Investigaciones de incidentes de seguridad, mal comportamiento y de				

4. Gestión de Investigaciones	cumplimiento, técnicas de entrevista e interrogatorios, recolección y manipulación de evidencias, informática forense, enlaces y soporte, documentación e informes, investigación de la debida diligencia. Chequeo de antecedentes y verificación de empleos.				
5. Protección/ Seguridad Personal- Ejecutiva	Investigación de referencias y técnicas de chequeo de antecedentes. Confiabilidad de las fuentes de información y tipos de fuentes. Análisis y evaluación de amenazas y riesgos. Intervenciones y tácticas de respuesta. Diseño e implementación de programas educativos. Programas de seguridad para viajes. Métodos y técnicas de protección ejecutiva. Técnicas de enlace y gestión de recursos. Selección, costos y efectividad de los contratos para la protección de la propiedad o personal ejecutivo. Seguridad de eventos Corporativos. Planes de desalojo de áreas hostiles.				
6. Gestión y manejo de emergencias / contingencias	Gestión de respuesta a emergencias, tipos de amenazas y contingencias, planes de emergencia, servicios médicos de emergencia, enlaces con entes externos, planes de desalojo, simulacros y ejercicios, brigadas de emergencia, comunicaciones, centros de comando, gerencia de crisis, plan de continuidad de negocios, planes de recuperación, análisis de impacto en el negocio, resiliencia organizacional, seguridad y protección contra incendios.				
7. Aspectos legales de la seguridad patrimonial	Procedimientos y leyes criminales y civiles. Procedimientos de Seguridad Nacional. Leyes de privacidad y regulaciones. Métodos para conducir investigaciones legales. Estatutos, regulaciones y jurisprudencias que afecten la industria de la seguridad, la protección de personas, la propiedad y la información. Leyes del trabajo. Reglas de preservación de evidencias. Contratos legales, indemnización y principales responsabilidades de los seguros. Leyes y regulaciones laborales del abuso de sustancias por parte de los empleados, requerimientos regulatorios pertinentes para proteger los derechos de propiedad intelectual y de la información.				
8. Seguridad de la información	Tecnología, equipos y procedimientos de protección. Métodos actuales usados para comprometer la información. Planos de estructuras y sistemas, dibujos y esquemas. Terminología y teoría de seguridad de la información. Medidas de protección, equipos y técnicas (incluye procesos de seguridad de la información), sistemas para control de accesos físicos, data control, gestión, y destrucción de la información. Análisis de la evaluación de amenazas y vulnerabilidades y mitigación.				

9.- Indique, cuáles de las ocho (8) áreas de conocimiento antes mencionadas, son las que considera tener mayor dominio. Mencione, en orden jerárquico, las tres (3), mas dominantes en conocimientos (Coloque el número que identifica el área de conocimiento. Ej. #8 para referirse a Seguridad de la información:

a. _____ b. _____ c. _____

10.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera Ud. podrían ayudarle a mejorar sus competencias profesionales en el área de la Seguridad y Protección Física de los Activos? Encierre en un círculo la letra que considere es su mejor respuesta, **seleccione solo una (1) respuesta.**

a. Estudios universitarios a nivel de pregrado	b. Estudios universitarios a nivel de postgrado	c. Estudios a nivel técnico superior universitario
d. Estudios a nivel de diplomado	e. Cursos varios de formación profesional	f. Programa de certificación profesional

IV.- COMPETENCIAS PROFESIONALES

11.- Marque con una X el nivel actual que Ud. considera que posee en cada una de las competencias abajo mencionadas en el cuadro presentado a continuación, **seleccione solo una (1) respuesta por competencia.**

Evaluación del nivel de las competencias actuales	Muy bajo 1	2	Medio 3	4	Muy alto 5
Liderazgo organizacional					
Pensamiento anticipado					
Gestión de riesgos					
Evaluación de riesgos					
Pensamiento crítico					
Toma de decisiones					
Balance de prioridades					
Alineación con objetivos organizacionales					
Auto-regulación					
Cumplimiento organizacional					
Enfoque sobre la gente					
Competencias internacionales/multiculturales					
Versatilidad multicultural					
Maximizar el desempeño de otros					
Colaboración					
Planificación de la sucesión					
Comunicación con otros					
Influencia persuasiva					
Hablar en público					
Desarrollo de mensajes					
Comunicación oral					
Conocimientos de la industria y la tecnología					
Excelencia tecnológica					
Dominio de los conocimientos relacionados a la seguridad					
Dominio de negocios y finanzas					
Conciencia Globalizada					

Fuente: Universidad de Phoenix y Fundación Asis (2013), adaptado y traducido por Hernandez (2017)

Guía de definiciones de las competencias

<p>Alineación con los objetivos organizacionales: Identificar e implementar objetivos relacionados a seguridad que estén alineados con las metas de la organización y cumplir con los estándares regulatorios.</p>	<p>Maximizar el desempeño de otros: Soportar, alentar y ayudar a otros profesionales de seguridad para alcanzar su mayor potencial, guiando y otorgando los recursos y experiencias necesarias para mantener en el tiempo los sistemas y protocolos de seguridad de la organización.</p>
<p>Pensamiento anticipado: Proactivamente buscar identificar riesgos potenciales de seguridad, desarrollar e implementar planes para dirigir acciones de corto y largo plazo asegurando la preparación para mitigar y responder a los riesgos.</p>	<p>Desarrollo de mensajes: Desarrollar y emitir mensajes apropiados que necesiten ser comunicados a los colegas, antes de seguridad, prensa, etc. especialmente en situaciones complejas, de emergencia o crisis.</p>
<p>Balancear las prioridades: Tomar acciones que demuestren un balance apropiado entre las necesidades de seguridad y los derechos individuales.</p>	<p>Versatilidad multicultural: Adoptar un comportamiento propio que demuestre conductas culturalmente adecuadas, cuando se tenga que interrelacionar con personas de diferentes culturas para atender temas relacionados a la seguridad.</p>
<p>Conocimientos de negocios y finanzas: Exhibir suficiente entendimiento del negocio, las finanzas y los aspectos legales para hablar el lenguaje de la compañía.</p>	<p>Comunicación oral: Expresar los pensamientos verbalmente de manera clara, concisa, lógica y organizada.</p>
<p>Colaboración: Cumplir con las actividades y los objetivos relacionados a seguridad, trabajando efectivamente con grupos diversos de personas en un ambiente de equipo y conectando a otros con las mejores prácticas.</p>	<p>Cumplimiento organizacional: Desarrollar, seguir y hacer cumplir los procedimientos operativos de seguridad y los protocolos de seguridad en general así como durante situaciones de crisis/emergencias.</p>
<p>Pensamiento crítico: Recoger y analizar los datos, usando la lógica y el raciocinio para debatir con criterio y se tomen las decisiones de aspectos relacionados con seguridad y el negocio a corto o largo plazo de manera adecuada.</p>	<p>Persuasivo e influyente: Emplear una comunicación convincente para persuadir a otros a escuchar y comprometerse para actuar de manera adecuada frente a los aspectos relacionados con la seguridad del negocio.</p>
<p>Toma de decisiones: Tomar las mejores decisiones con sentido basado en hechos y de manera oportuna, aun cuando se este bajo presión.</p>	<p>Hablar en público: Desarrollar presentaciones de buena calidad e impacto, persuasivas, de confianza y creíbles, cuando se dirija a diversos grupos de persona dentro y fuera de la organización.</p>
<p>Evaluación de riesgos empresariales: Proactivamente usar el conocimiento de las teorías de la evaluación de riesgos e indicadores de crisis para efectivamente reconocer situaciones complejas, de crisis o potenciales desastres.</p>	<p>Sólidos conocimiento de seguridad: Mantenerse a la vanguardia en las tendencias de la industria de la seguridad y las mejores prácticas, contando con acceso apropiado a información actualizada para desarrollarse al ritmo de los avances y soportar la toma de decisiones.</p>
<p>Gestión de riesgos empresariales: Adoptar un enfoque holístico para la gestión de los riesgos, trabajando para derrumbar silos entre la seguridad física y tecnológica, y promover soluciones entendibles para la gestión de riesgos.</p>	<p>Autorregulación: Mantenerse en control y calma cuando sea necesario, incluso bajo situaciones de trabajo bajo presión para lograr identificar recursos y liderar a otros cuando se responde a diversas situaciones.</p>
<p>Conciencia global: Entender los aspectos de la seguridad global y como la organización competirá para exitosamente alcanzar los objetivos relacionados para la seguridad del negocio a nivel mundial.</p>	<p>Planificar la sucesión: Anticiparse a las necesidades a largo plazo con respecto a los futuros requerimientos de personal de seguridad y desarrollar en talento interno necesario para soportar las estrategias organizacionales.</p>
<p>Competencias internacionales y multiculturales: Buscar entender las perspectivas, tradiciones, valores y diversas prácticas culturales individuales y comprender como desempeñar las tareas relacionadas con la seguridad de manera efectiva.</p>	<p>Excelencia tecnológica: Proactivamente buscar mantener y expandir conocimientos duros en las áreas de la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas, necesarias para desempeñar apropiadamente las tareas que involucran la tecnología, los sistemas y las soluciones técnicas de seguridad.</p>

Fuente: Universidad de Phoenix y Fundación Asis (2013), adaptado y traducido por Hernandez (2017)

ANEXO 2

Cuestionario N°2 Valoración de las competencias ideales



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL
CAMPUS BÁRBULA



Cuestionario N°2
Valoración de las competencias ideales

El presente cuestionario ha sido diseñado con el fin de recopilar la información que permitirá la realización del trabajo de grado, titulado: **ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS MANDOS MEDIOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PROTECCION DE ACTIVOS**. Caso: Empresas asociadas a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, como requisito para optar al título *de Especialista en Gerencia de Protección Industrial*, por lo que la información aquí suministrada será de carácter confidencial, anónima y con fines académicos.

INSTRUCCIONES

- En la primera página se le presentará un cuestionario que consta de 2 preguntas, orientadas a conocer el cargo de los participantes, el área donde se desempeñan y las competencias más importantes que de acuerdo a su criterio deben poseer los mandos medios que laboran en el área de la seguridad y protección de los activos.
- En cada pregunta se le indicará como responder, por lo tanto debe leer cuidadosamente las instrucciones específicas, recordando que no hay respuestas correctas, ni incorrectas.
- Por favor, conteste todas las preguntas, ante cualquier duda, consulte al facilitador de la misma.
- Cuando complete el cuestionario, entrégueselo al facilitador.

- En la última página se le mostrará una definición de las 22 competencias seleccionadas para esta investigación para facilitarle la comprensión de la encuesta.

1.- Encierre en un círculo la letra con la respuesta que considere es la que más se ajusta al nombre de su cargo y escriba el área en la cual se desempeña.

a. Director:	b. Gerente:	c. Asesor:
--------------	-------------	------------

2.- Marque una X la importancia que tiene para Ud. cada una de las competencias abajo mencionadas para el desempeño de los profesionales que laboran en los **mandos medios**.

Evaluación del nivel de las competencias	Insignificante 1	2	Importante 3	4	Muy importante 5
Liderazgo organizacional					
Pensamiento anticipado					
Gestión de riesgos					
Evaluación de riesgos empresariales					
Pensamiento crítico					
Toma de decisiones					
Balance de prioridades					
Alineación con objetivos organizacionales					
Auto-regulación					
Cumplimiento organizacional					
Enfoque sobre la gente					
Competencias internacionales/multiculturales					
Versatilidad multicultural					
Maximizar el desempeño de					
Colaboración					
Planificación de la sucesión					
Comunicación con otros					
Influencia persuasiva					
Hablar en público					
Desarrollo de mensajes					
Comunicación oral					
Conocimientos de la industria y la tecnología					
Excelencia tecnológica					
Dominio de los conocimientos relacionados a la seguridad					
Dominio de negocios y finanzas					
Conciencia Globalizada					

Fuente: Universidad de Phoenix y Fundación Asis (2013), adaptado y traducido por Hernandez (2017)

Guía de definición de las competencias

<p>Alineación con los objetivos organizacionales: Identificar e implementar objetivos relacionados a seguridad que estén alineados con las metas de la organización y cumplir con los estándares regulatorios.</p>	<p>Maximizar el desempeño de otros: Soportar, alentar y ayudar a otros profesionales de seguridad para alcanzar su mayor potencial, guiando y otorgando los recursos y experiencias necesarias para mantener en el tiempo los sistemas y protocolos de seguridad de la organización.</p>
<p>Pensamiento anticipado: Proactivamente buscar identificar riesgos potenciales de seguridad, desarrollar e implementar planes para dirigir acciones de corto y largo plazo asegurando la preparación para mitigar y responder a los riesgos.</p>	<p>Desarrollo de mensajes: Desarrollar y emitir mensajes apropiados que necesiten ser comunicados a los colegas, antes de seguridad, prensa, etc. especialmente en situaciones complejas, de emergencia o crisis.</p>
<p>Balancear las prioridades: Tomar acciones que demuestren un balance apropiado entre las necesidades de seguridad y los derechos individuales.</p>	<p>Versatilidad multicultural: Adoptar un comportamiento propio que demuestre conductas culturalmente adecuadas, cuando se tenga que interrelacionar con personas de diferentes culturas para atender temas relacionados a la seguridad.</p>
<p>Conocimientos de negocios y finanzas: Exhibir suficiente entendimiento del negocio, las finanzas y los aspectos legales para hablar el lenguaje de la compañía.</p>	<p>Comunicación oral: Expresar los pensamientos verbalmente de manera clara, concisa, lógica y organizada.</p>
<p>Colaboración: Cumplir con las actividades y los objetivos relacionados a seguridad, trabajando efectivamente con grupos diversos de personas en un ambiente de equipo y conectando a otros con las mejores prácticas.</p>	<p>Cumplimiento organizacional: Desarrollar, seguir y hacer cumplir los procedimientos operativos de seguridad y los protocolos de seguridad en general así como durante situaciones de crisis/emergencias.</p>
<p>Pensamiento crítico: Recoger y analizar los datos, usando la lógica y el raciocinio para debatir con criterio y se tomen las decisiones de aspectos relacionados con seguridad y el negocio a corto o largo plazo de manera adecuada.</p>	<p>Persuasivo e influyente: Emplear una comunicación convincente para persuadir a otros a escuchar y comprometerse para actuar de manera adecuada frente a los aspectos relacionados con la seguridad del negocio.</p>
<p>Toma de decisiones: Tomar las mejores decisiones con sentido basado en hechos y de manera oportuna, aun cuando se este bajo presión.</p>	<p>Hablar en público: Desarrollar presentaciones de buena calidad e impacto, persuasivas, de confianza y creíbles, cuando se dirija a diversos grupos de persona dentro y fuera de la organización.</p>
<p>Evaluación de riesgos empresariales: Proactivamente usar el conocimiento de las teorías de la evaluación de riesgos e indicadores de crisis para efectivamente reconocer situaciones complejas, de crisis o potenciales desastres.</p>	<p>Sólidos conocimiento de seguridad: Mantenerse a la vanguardia en las tendencias de la industria de la seguridad y las mejores prácticas, contando con acceso apropiado a información actualizada para desarrollarse al ritmo de los avances y soportar la toma de decisiones.</p>
<p>Gestión de riesgos empresariales: Adoptar un enfoque holístico para la gestión de los riesgos, trabajando para derrumbar silos entre la seguridad física y tecnológica, y promover soluciones entendibles para la gestión de riesgos.</p>	<p>Autorregulación: Mantenerse en control y calma cuando sea necesario, incluso bajo situaciones de trabajo bajo presión para lograr identificar recursos y liderar a otros cuando se responde a diversas situaciones.</p>
<p>Conciencia global: Entender los aspectos de la seguridad global y como la organización competirá para exitosamente alcanzar los objetivos relacionados para la seguridad del negocio a nivel mundial.</p>	<p>Planificar la sucesión: Anticiparse a las necesidades a largo plazo con respecto a los futuros requerimientos de personal de seguridad y desarrollar en talento interno necesario para soportar las estrategias organizacionales.</p>
<p>Competencias internacionales y multiculturales: Buscar entender las perspectivas, tradiciones, valores y diversas prácticas culturales individuales y comprender como desempeñar las tareas relacionadas con la seguridad de manera efectiva.</p>	<p>Excelencia tecnológica: Proactivamente buscar mantener y expandir conocimientos duros en las áreas de la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas, necesarias para desempeñar apropiadamente las tareas que involucran la tecnología, los sistemas y las soluciones técnicas de seguridad.</p>

Fuente: Universidad de Phoenix y Fundación Asis (2013), adaptado y traducido por Hernandez (2017)

ANEXO 3

Modelo Original del Cuestionario Dos

Modelo Original del Cuestionario Dos

Competency Importance Ratings				
Competency	Unimportant 1	2	Important 3	4 Very important 5
Organizational Leadership				
Anticipatory Thinking				
Enterprise Risk Management				
Enterprise Risk Assessment				
Critical Thinking				
Decision Making				
Balancing Priorities				
Aligning Organizational Objectives				
Self-Regulation				
Organizational Compliance				
Focusing on People				
International and Multicultural Competence				
Multicultural Versatility				
Maximizing Performance of Others				
Collaboration				
Succession Planning				
Communicating With Others				
Persuasive Influencing				
Public Speaking				
Message Development				
Oral Communication				
Industry and Technological Knowledge				
Technological Excellence				
Security-Related Literacy				
Business and Financial Literacy				
Global Awareness				
Fuente: Universidad de Phoenix y Fundación Asis (2013)				

ANEXO 4

Kit de validación para expertos



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL
CAMPUS BÁRBULA



TRABAJO DE GRADO TITULADO

**ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA PROFESIONALIZACIÓN DE
LOS MANDOS MEDIOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y
PROTECCIÓN DE ACTIVOS**

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Diagnosticar la realidad del personal que labora en los mandos medios del área de Seguridad y Protección de Activos, de las empresas pertenecientes a la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo, en términos de nivel educativo, formal y no formal, roles asignados y oportunidades de formación, con la finalidad de identificar estrategias que potencien su profesionalización.

Objetivos Específicos

1.- Identificar el perfil profesiográfico y las competencias profesionales reales que poseen las personas que ocupan los diferentes cargos del nivel medio en el área de Seguridad y Protección de Activos empresariales.

2.- Definir las competencias profesionales ideales de las personas que ocupan los cargos de nivel medio en el área de Seguridad y Protección de Activos empresariales.

3.- Señalar un conjunto de estrategias, que coadyuven a contribuir para potenciar el nivel profesional de los mandos medios que laboran en el área de la Seguridad y Protección de Activos, a través de las brechas identificadas.

El logro de estos objetivos investigativos dependerá del cumplimiento de la metodología esbozada en el siguiente **Cuadro Técnico Metodológico**:

Cuadro técnico metodológico

Objetivos específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento	Fuente
1.- Identificar el perfil profesiográfico real que tienen las personas que ocupan los diferentes cargos del nivel medio en el área de Seguridad y Protección de Activos.	Niveles de educación, formación profesional y competencias	Conjunto de características, responsabilidades, jerarquización, conocimientos y competencias profesionales que poseen los ocupantes de diferentes posiciones en el área de la seguridad y protección de los activos.	-Datos de la empresa -Datos del cargo -Perfil académico - Datos de formación profesional -Competencias	Datos de la empresa (1-2) Datos del cargo (3,4,5) Formación profesional (6,7,8,9,10) Competencias (11)	Encuesta	Cuestionario	Personal que ocupa los cargos de Seguridad y Protección de Activos empresariales en las empresas miembros de la Comisión de Seguridad de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo.
2.- Definir las competencias ideales requeridas por los ocupantes de los cargos bajo estudio.	Niveles de competencias profesionales	Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que requieren los ocupantes de los mandos medios en el área de Seguridad y Protección de Activos para un desempeño óptimo.	- Competencias personales y profesionales	Cargo de los participantes (1) Competencias personales y profesionales (2)	Encuesta Investigación documental	Cuestionario Revisión documental	Directores, Gerentes y Asesores de alto nivel en el área de Seguridad y Protección de Activos y otras áreas afines. Estudios Universitarios relacionados con esta materia.

Fuente: Cuestionario aplicado por Hernandez (2017)

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS A TRAVÉS DEL JUICIO DE EXPERTOS

Ítems	Redacción		Pertinencia con los objetivos		Deben reformularse		Observaciones
	Adecuada	Inadecuada	Si	No	Si	No	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							

Firma del Experto:



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Emma C. Argüello D, titular de la cédula de identidad N°: V-9878354, experta en el área de Estadística, hago constar por medio de la presente que el instrumento metodológico utilizado en el Trabajo de Grado titulado "**Estrategias para potenciar la profesionalización de los mandos medios en materia de seguridad y protección de activos**", presentado por el Licenciado **Jorge Enrique Hernandez Rivero**, C.I. 9.619.109 para optar al título de Especialista en Gerencia de Protección Industrial, reúne las características y condiciones necesarias referentes a la validez y confiabilidad para cumplir con los objetivos en el trabajo de investigación.

Prof. Emma Cecilia Argüello Delgado



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julio YRAU MARVAL, titular de la cédula de identidad N°: 10982114, experto en el área de Seguridad y Protección de Activos, hago constar por medio de la presente que el instrumento metodológico utilizado en el Trabajo de Grado titulado "**Estrategias para potenciar la profesionalización de los mandos medios en materia de seguridad y protección de activos**", presentado por el Licenciado **Jorge Enrique Hernandez Rivero, C.I. 9.619.109** para optar al título de Especialista en Gerencia de Protección Industrial, reúne las características y condiciones necesarias referentes a la validez y confiabilidad para cumplir con los objetivos en el trabajo de investigación.


Abogado Julio Marval