

# PENSUM DE ESTUDIOS PARA GUARDIAS Y GUARDIAS PARA PROPIEDADES RÚSTICAS

## Área teórica humanista

### 1. Relaciones humanas y relaciones interpersonales

#### Relaciones humanas

*“Relacionarse es la aptitud de identificarse y establecer lazos con las personas de modo tal que aumente la influencia que se tiene sobre ellas”. John Maxwell*

#### **Concepto**

Las relaciones humanas son los vínculos y dependencias que se establecen entre los seres humanos, es decir, desde que nacemos hasta el final, las personas formamos toda clase de vínculos y dependemos unos de otros para relacionarse de la mejor manera posible.

Las relaciones satisfactorias son el resultado de establecer tales relaciones con la gente correcta y luego fortalecer esas relaciones con las destrezas adecuadas a través de una comunicación eficaz.

#### **Importancia**

Las relaciones son indispensables para nuestra vida diaria, a nivel personal, laboral y social. El relacionarse adecuadamente es un arte porque no todos logramos ese vínculo que hace a las personas eficaces encontrar las formas para crecer y seguir mejorando como individuo y como trabajador.

#### **Principios**

**Respeto:** En todo momento, se debe tratar a cada persona - a uno mismo y a los demás- con el respeto que le corresponde por su dignidad y valor como persona. El valor de los seres humanos es distinto del que poseen los objetos que usamos, las cosas tienen un valor de intercambio, son reemplazables. Los seres humanos en cambio, tienen valor ilimitado puesto que como sujetos dotados de identidad y capaces de elegir son únicos e irremplazables.

**Honestidad:** Es uno de los principios más importantes para el perfeccionamiento de la personalidad. La persona honesta es garantía de fidelidad, discreción, trabajo profesional y seguridad en el uso y manejo de los bienes materiales.

**Responsabilidad:** Es la cualidad que poseemos los seres humanos de responder por las consecuencias de las decisiones que cada uno toma. También es quien cumple con sus obligaciones, pone cuidado y atención en lo que hace o decide.

## **Relaciones interpersonales**

### **Concepto**

Son las relaciones que se establecen a largo plazo entre dos o más personas. Estos vínculos pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y las actividades sociales, tienen una gran variedad de contextos como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, las amistades y los entornos laborales.

### **Importancia**

Las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar las metas y objetivos necesarios para nuestro desarrollo personal y social. Es importante entonces conocer y llevar a la práctica habilidades sociales para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvernos con eficacia en todas las áreas de la vida.

### **Principios**

Además de los principios enunciados en las relaciones humanas, se ha considerado los siguientes principios para las relaciones interpersonales:

**Lealtad:** Significa cumplir con los compromisos aún frente a circunstancias cambiantes o adversas. Se trata de estar con aquellos que han confiado en nosotros, en las buenas y en las malas.

**Tolerancia:** Es la expresión más clara del respeto por los demás, y como tal es fundamental para la convivencia pacífica entre las personas. Tiene que ver con el reconocimiento de los otros como seres humanos, con derecho a ser aceptados en su individualidad y su diferencia.

**Discreción:** La discreción, es una cualidad protectora. Los agentes de seguridad privada deben considerar que la información que manejan es muy sensible y que ellos deben garantizar su confidencialidad y custodia, debiendo guardar la reserva debida sobre la información a la que tuvieran acceso por razón de su actividad, prolongándose esta reserva incluso después de finalizar su jornada laboral.

### **Actitudes básicas del agente de seguridad privada.**

**Profesionalismo:** El agente de seguridad privada debe mostrar en todo momento una "actitud profesional". Debe poseer la capacidad intelectual, los conocimientos científicos y experiencia, que permitan desarrollar el trabajo de manera profesional.

**Confianza:** Actitud que posee un agente de seguridad privada cuando desarrolla sus actividades confiando en su propia capacidad, la cual se adquiere mediante el entrenamiento recibido. La confianza que el agente tiene en sí mismo es captada por la sociedad demandante del servicio.

**Asertividad:** Es la capacidad que tiene una persona para comunicarse sin ofender, agredir o forzar la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus puntos de vista y defiende sus derechos. La asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que todas las personas poseen los mismos derechos.

**Respeto:** En particular el respeto que se debe a las autoridades debe caracterizar a un agente de seguridad privada en el ejercicio de sus funciones, debiendo reconocer y respetar la jerarquía de mandos, autoridad y status de las personas en la organización de la que forma parte. También le debe observancia a las autoridades civiles, sociedad, y símbolos patrios.

**Disciplina:** Los agentes de seguridad privada por su condición de entidad organizada bajo un sistema jerárquico disciplinario, para el cumplimiento de sus funciones específicas, requiere de sus miembros una severa y consciente disciplina, que se manifieste en el fiel cumplimiento del deber y respeto a las jerarquías. El agente de seguridad privada, al ingresar libremente a la profesión, acepta las obligaciones y derechos que conlleva el realizar dicha función.

**Compromiso:** Un compromiso es una obligación. El compromiso auténtico tiene dos características: sinceridad y exigencia. Sólo cuando la persona es sincera y exigente consigo misma, es auténticamente comprometida. El agente de seguridad privada, debe estar comprometido para proporcionar un servicio de calidad.

**Comunicación efectiva:** La comunicación, para que sea efectiva, debe ser oportuna y tener apertura al intercambio. Cuando nos comunicamos con la intención de ser escuchado sin aceptar escuchar, la comunicación será poco eficaz. Es necesario que aprendamos a comunicarnos de manera efectiva, expresarnos clara y respetuosamente creando confianza entre las partes involucradas.

## 2. Norma ética en el servicio

“LA MENTE DEL HOMBRE SUPERIOR VALORA LA HONRADEZ;  
LA MENTE DEL HOMBRE INFERIOR VALORA EL BENEFICIO.” Confucio

### La ética

#### Concepto e importancia:

Ética que parte de la raíz griega “ethos” (carácter, temperamento, hábito, modo de ser) que hace hincapié en un modo de conducta que es adquirido por medio del hábito y no por disposición natural.

La Ética, en el sentido profesional, se refiere al modo de llevar a cabo nuestro quehacer, e implica entrega, responsabilidad, honestidad intelectual y práctica constante de lo que sabemos y lo que hacemos.

#### Ética y moral:

La ética y la moral son dos términos que se complementan. La ética es una parte de la filosofía. Trata de las obligaciones del hombre, de cómo debe comportarse con el objeto de construir y mantener una sociedad armónica, en la que todos puedan cumplir con sus deberes y obligaciones. Los principios de la ética son obligatorios para todos y en todas las circunstancias.

La moral, en cambio, no es ciencia sino su aplicación, el ejercicio de las buenas costumbres, de las prácticas de quienes son considerados virtuosos en una sociedad. La moral puede ser distinta de una cultura a otra.

## Principios éticos fundamentales:

**La dignidad Humana:** La dignidad propia del hombre es un valor singular que fácilmente puede reconocerse. Lo podemos descubrir en nosotros o podemos verlo en los demás. Pero ni podemos otorgarlo ni está en nuestra mano retirárselo a alguien. Es algo que nos viene dado.

**Integridad:** Integridad es la capacidad de actuar con rectitud y transparencia. Significa actuar en todo momento con un compromiso personal de honestidad, vivir de acuerdo con principios éticos y morales. La integridad es una virtud que llegamos a desarrollar al comprometernos con dichos principios.

**Lealtad:** Este principio se manifiesta cuando los agentes de seguridad, demuestren en su desempeño hacia las personas que protege, el estricto cumplimiento de los deberes de honradez, fidelidad y respeto a la palabra dada, siempre veracidad y nunca manipulación de personas, hechos o informaciones.

**Desinterés:** Se refiere a la actitud de generosidad y disposición para ayudar a otros sin esperar un beneficio personal. Los agentes de seguridad privada deberán prestar un especial cuidado para evitar conflictos de intereses, los cuales surge cuando el interés personal de quien brinda un servicio, choca con los deberes y obligaciones del cargo que desempeña.

**Vocación:** Es el interés genuino que siente una persona hacia una forma de vida o un trabajo. La persona con vocación responde generosamente, poniendo al servicio de la Institución sus mejores aptitudes; consciente de que su compromiso con ella le llevarán a su realización personal.

**Es importante apuntar que en el desempeño de sus funciones, el agente de seguridad, debe asumir la responsabilidad y dar prioridad a aquellas personas que se encuentren en la posición más vulnerable.**

## Deontología profesional:

### Concepto e importancia

Es el conjunto ordenado de deberes y obligaciones morales que tienen los profesionales de una determinada materia o profesión. Trata los "códigos de conducta" de las profesiones.

Es necesario mencionar que la deontología se nutre de dos vertientes: el marco jurídico y el moral.

### El secreto profesional:

Se trata de un secreto confiado, mediante el cual, la persona se obliga a mantener ocultas todas aquellas confidencias que reciba en el ejercicio de su profesión. El secreto profesional, tiene una condición moral y otra jurídica. Desde el punto de vista moral, existe el deber de guardar el hecho conocido cuando éste pueda producir resultados nocivos o injustos sobre el cliente si se viola el secreto. En el ámbito legal, la obligación a guardar secreto está recogida por la mayoría de las legislaciones, aunque no en la misma medida.

## **Preparación mental y manejo de crisis**

### **Preparación mental del agente de seguridad.**

En la práctica del servicio se le van a presentar al agente diferentes situaciones complicadas. Con frecuencia se verá en momentos difíciles, porque su intervención se deriva de un conflicto. Por estas razones, es necesario que el agente reúna una serie de requisitos o condiciones que le ayuden a enfrentar con éxito cualquier tipo de situación estresante, crítica o peligrosa que pueda surgir en su puesto de servicio.

### **Fomento de la estima personal**

La autoestima es el grado de valoración, confianza y respeto que una persona siente por sí misma. Es el sentimiento de satisfacción, motivación y aceptación propia que se ve reflejada en la manera en la que la persona enfrenta y resuelve sus problemas, en cómo se relaciona con las demás y en las decisiones que toma para su vida.

Una autoestima saludable hace que la persona sienta que vale por lo que es y no por lo que otras personas opinan. Se siente útil, competente, que tiene dones y carismas y que tiene algo para dar y compartir. Es una persona prudente, lo que la hace muy asertiva.

¿Cómo fomentar la autoestima?

- El primer paso es aprender a quererse a sí mismo. Evitar hacer cosas que van en contra de tu salud y bienestar.
- No criticarse. Evitar los términos "siempre" o "nunca" cuando cometa un error.
- Mejorar la inteligencia emocional. Para eso es necesario conocer tus emociones, Identificar tus sentimientos y conocer el momento en el que se producen es fundamental.
- Muestra tus emociones sin herir a los demás. Básicamente es transmitir lo que quieres y cómo lo quieres sin herir los sentimientos o emociones de los demás.

### **Manejo de emociones**

Las emociones son reacciones naturales que nos permiten ponernos en alerta ante determinadas situaciones que implican peligro, amenaza, frustración, etc. Los componentes centrales de las emociones son las reacciones fisiológicas (incremento de la frecuencia cardiaca, de la respiración, tensión muscular, etc.) y los pensamientos.

La mejor forma de manejar las emociones está en la capacidad para entenderlas y manejarlas. Para ello es importante saber lo siguiente:

- Conciencia emocional: Identificar las propias emociones y los efectos que podamos tener.
- Correcta autovaloración: Conocer nuestras propias fortalezas y sus limitaciones.
- Autoconfianza: Un fuerte sentido del propio valor y capacidades que tenemos.
- Utilizar técnicas concretas de manejar las emociones de ansiedad e ira. Por ejemplo: respiración profunda, relajación muscular, ejercicios de imaginación y visualización.

### **Capacidad de reacción**

La capacidad de reacción consiste en principalmente en prestar atención a lo que nos rodea para poder detectar y reconocer cuando existe un peligro potencial. De esta manera es más fácil localizar e identificar a posibles delincuentes y responder de manera tal que desbarate sus planes de causar daño.

Sin embargo, una vez se ha detectado la presencia de delincuentes se deben tomar acciones inmediatas. Cuanto más se sepa sobre lo que se debe hacer para evitar un

ataque físico, y lo antes que se planee las acciones, más probable es que se tenga éxito al defenderse y ponerse a resguardo. Se hace necesario entonces, conocer los protocolos establecidos en la empresa y repasarlos constantemente.

### ***Trabajo en equipo***

Debido la complejidad de los problemas y retos que se nos presenta, es indispensable coordinar esfuerzos. Esto se puede conseguir trabajando en equipo en el cual, cada uno contribuye con lo mejor de sí mismo y acepta con gusto las decisiones del equipo, aunque ello signifique abandonar los intereses personales.

En el momento de presentarse situaciones conflictivas, éstas podrán ser superadas creativamente si cada uno pone su mejor esfuerzo y capacidades en equipo.

### ***Manejo de crisis***

Las entidades de seguridad privada, aun aquellas con la mejor organización deben hacer frente a conductas indebidas o situaciones que generan conflictos, que pueden ir desde quedarse dormido en el trabajo, hasta el uso inadecuado de la fuerza y la violación de los derechos humanos. En tal sentido, las empresas deberán dedicar los recursos necesarios para que las situaciones de crisis sean manejadas efectivamente. Lo importante es anticiparlas, evitarlas o minimizar su impacto. En una situación de crisis se pone en juego la confianza, producto de la experiencia y el entrenamiento.

### ***Tipos de crisis***

#### ***Definición***

Una crisis es el estado de desorganización producido por el impacto de una situación que altera la vida y que sobrepasa la capacidad habitual de las personas para enfrentar problemas.

Estas situaciones son conocidas como eventos críticos, es decir, situaciones que generan un gran estrés, debido a que exceden el rango de experiencias humanas habituales. Por ejemplo: un terremoto, un accidente grave o un asalto violento.

#### ***Crisis esperadas***

Las crisis esperadas son las ocurren a partir de acontecimientos que son parte de la vida misma y marcan el paso a una nueva etapa, que impone demandas o tareas diferentes, por tanto, es posible anticipar su ocurrencia. Por ejemplo: el matrimonio, el nacimiento de un hijo, regiones vulnerables a desastres, etc. En el caso de la seguridad privada, existen personas que por su condición son susceptibles de sufrir atentados.

#### ***Crisis no esperadas***

Las crisis no esperadas ocurren a partir de eventos que irrumpen abruptamente en la vida de las personas o de los grupos y, por tanto, tienen un impacto más devastador.

#### ***Efectos de las crisis***

Una situación de crisis no solo afecta a las personas individualmente, sino también afecta las relaciones entre las personas en la familia, los grupos, los equipos de trabajo o las instituciones.

Las personas afectadas por el evento crítico pueden presentar algunos de los siguientes efectos:

- Incredulidad y confusión.
- Dificultad para pensar y concentrarse.



- Dificultad para encontrar solución a los problemas.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Fuerte impacto emocional, estado de shock.
- Emociones intensas de angustia, tristeza, rabia, miedo o impotencia.
- Tensión, irritabilidad, impulsividad.
- Revivir los efectos emocionales generados por la crisis.
- Conductas erráticas.
- Aumento de consumo de alcohol u otras sustancias.
- Conductas de aislamiento.
- Dolores en el cuerpo, jaquecas, mareos o desmayos.
- Taquicardia y alteraciones abruptas de la tensión arterial.
- Presión en el pecho (“sofocamiento” o “falta de aire”).
- Problemas gastrointestinales.
- Cansancio.
- Trastornos del sueño; insomnio, pesadillas o dormir en exceso.
- Falta de apetito o comer en exceso.

### ***Preparación para las crisis***

Las crisis son inevitables y, en la mayoría de los casos, no es posible predecir cuándo ocurrirá una crisis en particular, pero si es posible anticiparse a estos eventos, planeando de antemano qué hacer.

Anticipar las crisis supone desarrollar procedimientos que permitan:

- Activar recursos para enfrentar las consecuencias del evento crítico.
- Amortiguar y acoger el impacto propio de la crisis.

### ***Incorporación de protocolos para el manejo de crisis***

Por la naturaleza de las funciones de las entidades de seguridad privada, existen crisis que tienen mayor probabilidad de ocurrencia.

Por ejemplo:

- En un servicio de transporte de valores,
- En un atentado en una caravana que custodia a un alto funcionario, etc.

Anticipar las acciones para enfrentar una crisis implica contar con un equipo preparado para coordinar el enfrentamiento de las crisis al interior de la empresa.

### ***Adquisición de capacidades especiales para el manejo de crisis***

Cuando una persona ha enfrentado por causa de hechos violentos es necesario brindarle los primeros auxilios psicológicos, partiendo de la idea de que, las personas expuestas necesitan atender sus propias emociones y las de otros para sobrevivir, recuperarse y sanar.

Los efectos del trauma se encuentran entre los padecimientos más debilitantes y quizás de más larga duración que pueden afligir a un ser humano. Las secuelas del trauma emocional, sin el cuidado y la atención adecuados, pueden durar toda la vida.

Es importante tener presente que la reacción física al estrés es una respuesta saludable y, por lo tanto, es buena idea aprender a reconocer sus síntomas para que no nos asusten y permitamos que fluyan sin oponer resistencia. Sin embargo, en algunas personas con traumas previos, estas sensaciones podrían ser detonantes: su sensación

de seguridad podría verse comprometida y pueden experimentar algunas lagunas de memorias.

### ***Auto cuidado. Cuidarse para poder cuidar a otros***

Cuidar del bienestar de los otros, es una actividad compleja que requiere habilidades, entre otras, empatía, paciencia, dedicación y esfuerzo, tanto físico como psicológico. El resultado para quienes la desempeñan es frecuentemente el cansancio y a menudo, las enfermedades directamente relacionadas con su profesión. De forma tal que el cuidado que nos damos a nosotros mismos y que se manifiesta en una serie de aspectos, desde los hábitos de alimentación e higiene, la búsqueda de un tiempo propio, hasta las actitudes ante el riesgo. El cuidado de uno mismo es condición para el cuidado de los otros.

### ***Cuidados empresariales***

Para las empresas, es imperativa la responsabilidad de cuidar del bienestar general de las personas a quienes se deben: sus clientes y sus trabajadores. Los empleados esperan que la empresa les proporcione los medios necesarios para que su sitio de trabajo sea seguro y ser tratados de manera de justa.

### **Factores de resiliencia**

La resiliencia distingue dos componentes: la resistencia frente a la destrucción, esto es, la capacidad de proteger la propia integridad bajo presión; por otra parte, más allá de la resistencia, la capacidad para construir una actitud positiva pese a circunstancias difíciles (Vanistendael, 1994). Según este autor, el concepto incluye además, la capacidad de una persona o sistema social de enfrentar adecuadamente las dificultades, de una forma socialmente aceptable.

La resiliencia se ha caracterizado como un conjunto de procesos sociales y psicológicos que posibilitan tener una vida sana, viviendo en un medio insano. En sentido estricto, el término Resiliencia describe la fuerza interior de personas que han superado duros reveses del destino y contrariedades fuera de lo habitual.

## **3. Equidad e igualdad de género**

Se conoce como equidad de género a la defensa de la igualdad del hombre y la mujer en el control y el uso de los bienes y servicios de la sociedad. Esto supone abolir la discriminación entre ambos sexos y que no se privilegie al hombre en ningún aspecto de la vida social, tal como era frecuente hace algunas décadas en la mayoría de las sociedades occidentales.

### ***Definición de género y sexo***

- Sexo, en su definición estricta es una variable biológica y genética que divide a los seres humanos en dos posibilidades solamente: mujer u hombre. La diferencia entre ambos es fácilmente reconocible y se encuentra en los genitales, el aparato reproductor y otras diferencias corporales.
- Género es definido como la manera en la que la persona ejerce su sexualidad y que se presupone puede ser diversa. El género es como una variable de opción múltiple que contrasta con el sexo que sólo tiene dos opciones. Esas opciones múltiples de género, se dice, son roles o papeles sociales que la persona desarrolla desde su infancia y que definen a lo masculino y a lo femenino dentro de una sociedad.

### **La igualdad y la equidad**



Igualdad: Principio que reconoce a todos los ciudadanos los mismos derechos.

Equidad: Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece.

### **Género, cultura y desarrollo**

La forma en que cada sociedad organiza y da significado a los hechos de la sexualidad y la procreación y, por consiguiente, a las relaciones de género entre las mujeres y los hombres es uno de los fundamentos de su identidad colectiva, y ponerlo en cuestión resulta un desafío hacia aquellos elementos que estructuran de manera más profunda las tradiciones culturales de una colectividad. (*Clara Murguialday*).

## **Área jurídica**

### **Fundamentos legales**

#### **1. Concepto de Ley**

Norma jurídica de observancia general dictada por un legislador y de carácter obligatorio.

#### **2. Generalidades del derecho**

Se llama Derecho al conjunto de normas jurídicas impuestas por el Estado para que sean observadas y cumplidas por la colectividad para una mejor convivencia social.

#### **3. Clasificación del derecho**

- **Derecho objetivo.** Conjunto de normas jurídicas que regulan la conducta. (Ley, legislación)
- **Derecho subjetivo.** Facultad prerrogativa de hacer o no algo de conformidad y de acuerdo a la ley (facultad de exigir el cumplimiento de las normas)

#### **4. Justicia y derecho**

Virtud de la ley que se inclina a dar a cada uno lo que le corresponde, después de realizado un juicio basándose en el derecho o la ley, o sea que el derecho se usa para impartir justicia, por eso se dice que la **Justicia** y el Derecho son coincidentes, ya que puede haber derechos injustos basados en la justicia, por ejemplo la esclavitud se basaba en un derecho, pero representaba una **injusticia**.

#### **5 Fines del derecho**

- La justicia
- El bien común
- La seguridad jurídica

#### **6 Jerarquía de la ley**

- Constitución/tratados y convenciones sobre derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala.
- Leyes constitucionales
- Leyes ordinarias
- Disposiciones reglamentarias
- Disposiciones individualizadas

### **Generalidades de la Constitución y garantías**

- La validez de todo sistema jurídico depende de su conformidad con la Constitución, esta es la ley suprema emanada del poder constituyente del pueblo.
- Dentro de la Constitución Política encontramos la creación de los órganos fundamentales del Estado así como la regulación de su funcionamiento y el reconocimiento de los derechos fundamentales del individuo frente al poder estatal.
- La constitución es la ley suprema, porque por encima de ella no existe ninguna otra ley y no está sujeta a ningún órgano o poder estatal.

## Características de la constitución y deberes del estado

- La Constitución contiene los derechos fundamentales que tienen todo ser humano y la obligación del Estado frente a estos derechos.
- Dentro de los primeros tres artículos de la Constitución encontramos que el Estado se encuentra organizado para proteger a la persona y su familia, debe buscar la realización del bien común; debe garantizar a los habitantes la vida, la libertad, la justicia, la paz y el desarrollo integral de la persona, y por último debe proteger la vida humana desde la concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona.
- Basados en estos tres preceptos, entendemos la obligación del Estado en regular la seguridad privada prestada por las empresas particulares, puesto que dada su obligación constitucional de proteger a la persona su familia y garantizar la vida, el tema de seguridad debe ser controlado, supervisado y fiscalizado por el Estado.
- Cuando se habla del Derecho a la Vida como el derecho supremo de todo ser humano, también se busca que ese derecho sea protegido ante todos y frente a todos; uno de los aspectos que vulnera la protección de este derecho es el mal uso de armas de fuego, las cuales deben ser utilizadas estrictamente con apego a la ley.

## Constitución Política de la República de Guatemala

### TITULO I

La persona humana, fines y deberes del Estado

Artículo 1o. Protección a la persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

Artículo 2o. Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

## DERECHOS HUMANOS

Los Derechos Humanos en la Constitución Política de la República de Guatemala

### Uso de la fuerza

El agente de seguridad privada, debe emplear los métodos y el grado de fuerza necesario a cada situación. Esto le obliga a extremar y cuidar su preparación física y técnica, a fin de hacer frente a cada problema con el éxito esperado.

Los principios que integran el método utilizado para el uso diferenciado y progresivo de la fuerza son:

- Legalidad: Determina el marco jurídico para la aplicación de las técnicas, el mismo garantiza los derechos humanos.
- Congruencia: Expresa el uso de la fuerza de acuerdo a la situación que se presente.
- Proporcionalidad: Implica la aplicación de la fuerza de forma proporcional a la resistencia del ciudadano.

## Pirámide del uso de la fuerza



### Código penal

Derecho Penal: Es la rama del derecho público que contiene el conjunto de principios y normas jurídicas que determinan las infracciones, delitos, penas o sanciones que impone el estado, ante una conducta antijurídica.

Generalidades del código penal y su jerarquía jurídica

El Código Penal se divide en parte general y parte especial. En la parte general se proporciona toda la doctrina y definiciones en materia penal mientras que en la parte especial se regulan los delitos y penas.

### Teoría del Delito

Concepto

Es un acto culpable, antijurídico penado por la ley.

### Clasificación del delito de acuerdo a la intencionalidad

Doloso: Resultado previsto (alevosía, premeditación, ventaja)

Culposo: Acciones u omisiones con imprudencia, negligencia o impericia

Preterintencionalidad: Son aquellos que se presentan cuando una conducta delictiva produce resultados más allá de los previstos en la comisión del delito

Tentativa: Fin de cometer un delito y no se consuma por causas independientes.

### Sujetos del Delito:

Sujeto activo: Delincuente que comete el delito

Sujeto pasivo: La víctima que sufre un daño

Delincuente: Es toda persona que comete un delito.

### Causas de justificación

#### a. Legítima defensa

Actúa en legítima defensa de su persona, bienes o derechos o de otra, siempre que concurren las siguientes circunstancias:

- Agresión ilegítima
- Necesidad racional del medio empleado para impedirla o repelerla
- Falta de provocación suficiente por parte del defensor.

### **b. Estado de Necesidad:**

Quien haya cometido un hecho obligado con el fin de salvarse o salvar a otros de un peligro, si concurrieren las condiciones siguientes:

- Realidad del mal que se trate de evitar
- Que el mal sea mayor que el que cause para evitarlo
- Que no haya otro medio practicable y menos perjudicial para impedirlo

### **c. Legítimo ejercicio de un Derecho:**

Quien ejecute un acto, ordenado o permitido por la ley en ejercicio legítimo del cargo público que desempeña.

## **Derecho de Trabajo**

### **Concepto:**

Conjunto de principios, normas e instituciones jurídicas que regulan las condiciones generales para la prestación del trabajo.

### **Principios:**

- Tutelar
- De Irrenunciabilidad; (Art. 12. Nulidad de los Contratos Individuales de Trabajo)
- Imperatividad;
- De Realismo y Objetividad;
- Democrático;
- De Sencillez o antiformalismo;
- El Conciliatorio
- La Equidad
- La Estabilidad.

### **Sujetos principales del derecho de trabajo:**

**Trabajador:** Es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

**El patrono:** Es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores en virtud de un contrato o relación de trabajo.

### **Derechos y obligaciones de los trabajadores:**

Artículo 63 del Código de Trabajo. Desempeñar el servicio, ejecutarlo con eficiencia, restituir los materiales no utilizados, buenas costumbres, secreto empresarial, cumplir medidas preventivas.

### **Derechos y obligaciones de los patronos:**

Artículo 61 del Código de Trabajo. Preferencia sobre extranjeros, no maltrato, proporcionar instrumentos, local y lugar para descansar, vigilancia de autoridad, salario cuando se esté imposibilitado por el patrono, voto, alfabetización, licencias de goce de salario.

## **Decreto 52-2010 Ley que regula los servicios de seguridad privada**

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Naturaleza.

Artículo 3. Régimen legal.

Artículo 5. Definiciones

Artículo 6. Dirección General.

- Artículo 15. Autorización.
- Artículo 17. Contratación de personal de seguridad privada.
- Artículo 18. Sociedades prestadoras de servicios de seguridad privada.
- Artículo 30. Obligaciones de los prestadores de servicios de seguridad privada.
- Artículo 31. Seguro y fianza.
- Artículo 42. Requisitos para el personal.
- Artículo 43. Subcontratación.
- Artículo 44. Clasificación de Agentes.
- Artículo 45. Vigilantes.
- Artículo 46. Guardias.
- Artículo 47. Guardias para propiedades rústicas.
- Artículo 48. Escoltas privados.
- Artículo 49. Investigadores privados.
- Artículo 50. Evaluación.
- Artículo 51. Capacitación.
- Artículo 52. Centros de capacitación.
- Artículo 55. Cumplimiento.
- Artículo 59. Prohibiciones para el personal.
- Artículo 66. Servicio ilegal.

### **Decreto 15-2009 Ley de armas y municiones**

- Artículo 2. Objeto de la Ley.
- Artículo 4. Clasificación de las armas.
- Artículos 9. Armas de fuego de uso civil.
- Artículo 22 DIGECAM.
- Artículo 62. Tenencia.
- Artículo 70. Portación.
- Artículo 79. Portación de armas de uso civil por miembros de empresas de seguridad privada. Requisitos
- Artículo 85. Armerías.
- Artículo 89. Polígonos de tiro.

### **Título IV. Delitos, faltas, penas y sanciones.**

- Artículos 97 y 98. Hace referencia a la Ley Contra la Delincuencia Organizada Decreto 21-2006, Artículo 2.
- Artículo 98. Prohibiciones generales de transferencia e intermediación.
- El capítulo III se refiere a la tenencia y transporte ilegal de armas y municiones.
- El capítulo IV aborda el tema de la portación ilegal de armas de fuego.

## **ÁREA TÉCNICA OPERATIVA**

### **1. FUNCIONES**

#### **a. Controles de acceso**

Es el lugar donde se realiza la tarea de supervisar o controlar la entrada y la salida de personas, vehículos y objetos de una determinada instalación.

- Objetivos del control de accesos
- Tipos de control de accesos
- Sistemas electrónicos en un control de accesos
- Teclados para acceso
- Control de acceso bancario
- Control de accesos residencial
- Control de accesos en centros comerciales

- Procedimientos para la identificación de personas y registro de vehículos

### **b. Patrullaje**

Se denomina patrullaje a la acción sistemática que realizan los agentes de seguridad privada al recorrer un perímetro previamente determinado por el jefe de grupo o superior a cargo y teniendo como objetivos, ofrecer seguridad a los sitios, edificios, establecimientos educativos, industriales, comerciales, financieros, agropecuarios, residencias, colonias urbanizaciones y otros, garantizando el buen orden de convivencia y obstaculizar la ocurrencia de hechos delictivos.

- **Objetivos**
- Principios del patrullaje
  - Territorialidad
  - Prioridad
  - Flexibilidad
- Tipos de Patrullaje
  - Diurno
  - Nocturno
  - Mixto
- Formas de patrullaje
  - A pie
  - Vehicular
  - En moto
  - A caballo
  - Estacionario electrónico (CCTV)
  - Patrullaje proactivo: Es el que se realiza en sitios que por sus características están proclives a enfrentar una amenaza contra sus bienes o personas.
  - Patrullaje reactivo: Es el recorrido que se realiza luego de enfrentar una amenaza para la localización de individuos u objetos, denunciando el hecho a la Policía Nacional Civil.

### **c. Técnicas de cacheo y registro**

#### **Cacheo**

Es un reconocimiento superficial, exhaustivo y completo, que realiza un guardia sobre una persona con la finalidad de detectar e intervenir, en un caso, cualquier tipo de utensilio con el que pueda atentar contra su propia seguridad, la de los guardias intervinientes o de las terceras personas.

#### **Registro**

Es la inspección efectuada a fondo. No se limita a la persona sino a las pertenencias que pueda transportar en ese momento. El registro tiene como finalidad primordial, evitar la sustracción, hurto o robo de artículos u objetos que sean propiedad privada, así como el ingreso de armas u objetos que puedan poner en riesgo la integridad física del personal y/o instalaciones.

### **d. Redacción de informes**

Un informe es un documento sobre los acontecimientos observados y/o vividos por el agente de seguridad, como parte del trabajo que realiza en su puesto de servicio; quien en forma escrita, describe el desarrollo de dichos acontecimientos.



Si como personal de seguridad privada no puede evitar que se suscite un incidente, la acción apropiada es observar e informar a través de un reporte escrito. Así mismo, en caso necesario, puede intervenir para evitar que se dé o que continúe el incidente,

### **Estructuración de Informes**

El informe debe incluir la siguiente información:

- Información básica, mencionando los hechos, y personas involucradas.
- Narración del incidente, sin repetir información que ya aparece anteriormente.
- Nombre del Agente.
- Al reportar un incidente, recuerde incluir estos seis elementos básicos:
  - ¿Quién?
  - ¿Qué?
  - ¿Dónde?
  - ¿Cuándo?
  - ¿Cómo?
  - Nombres de los testigos

#### **e. Técnicas en radio-comunicación**

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Para que la comunicación se produzca se requieren tres elementos básicos: Un emisor, un mensaje y un receptor. A estos tres elementos fundamentales hay que sumarle dos factores de igual importancia: El código y el canal. Se les conoce como los factores de la comunicación.

En las técnicas de comunicación por radio, el mensaje debe ser claro fijo y breve evitando Interrupciones innecesarias o creando alarmas indebidas, tomando en cuenta que de una buena comunicación depende la reacción inmediata del apoyo que solicite o cubrir la emergencia que se le presente en el cumplimiento de sus funciones, para tal efecto en la transmisiones deberá de utilizarse el alfabeto fonético internacional.

#### **El uso de claves, alfabeto fonético y códigos**

- El alfabeto fonético ICAO
- El Código Numérico
- Clave “Q”

Las claves de identificación de puestos y rangos quedan a criterio de las empresas de seguridad privada, para el funcionamiento operativo de cada una. Ejemplo: empresa “Zipacná” Gerente = Tigre, Subgerente = Tigre Uno, Gerente de Operaciones= Tigre Dos, así consecutivamente a criterio de la empresa.

#### **f. Técnicas de defensa personal**

Las técnicas de defensa personal parten y se adaptan de los diferentes tipos de luchas y artes marciales conocidos en el mundo.

Estas técnicas aplicadas a la labor de seguridad, tienen como objetivo preservar al agente de cualquier ataque contra su persona, capacitándole para hacerles frente. La preparación del agente de seguridad privada en técnicas de defensa personal es necesaria para que éste pueda accionar con las mayores garantías a posibles incidencias que puedan acontecer en el desempeño diario de su labor de seguridad privada, en las

que hayan de aplicar la fuerza física para que se utilice de manera racional, evitando excesos que dañarían su propia imagen y la de la empresa. La formación en el uso de técnicas de defensa personal deberá ser impartida por un experto.

#### **g. Principio de seguridad electrónica**

Las principales funciones de un Sistema de Seguridad Electrónica son: la detección de intrusos en el interior y exterior de residencias, industrias, bancos, etc., el control de accesos y tráfico (personas, paquetes, correspondencia, vehículos, etc.), la vigilancia óptica mediante fotografía o circuito cerrado de televisión (CCTV) y la intercomunicación por megafonía y protección de las comunicaciones.

El uso de estos recursos, dependerá de las características y necesidades de aquello que se va a proteger, considerándose el número de sitios a proteger, los riesgos potenciales de los mismos y necesidades especiales que se puedan presentar.

## **2. DEFINICIÓN Y PRÁCTICAS DE ARMAS PARA LA SEGURIDAD PRIVADA**

### **a. Conceptos**

- Armamento y tiro
- Arma de fuego
- División de las armas de fuego
- Armas de uso y manejo individual
- Armas de fuego de uso civil
- Arma alimentada
- Arma montada
- Arma de repetición
- Arma semiautomática
- Arma de acción simple

***Portación de armas de uso civil por miembros de empresas de seguridad privada***  
(Artículo 79. Ley de Armas y Municiones).

### **b. Normativa sobre el uso de armas**

El uso de armas de fuego es el ÚLTIMO RECURSO a utilizar debido a las implicaciones jurídicas y consecuencias legales que podrán repercutir en la persona que las utiliza. Sin embargo, en el ejercicio de las funciones de seguridad y en defensa de la vida propia o de terceros y bajo ciertas características jurídicas se pueden utilizar (libre ejercicio de un derecho, legítima defensa, salvaguarda de la integridad física, ejercicio de sus funciones).

### **c. Principios para el uso de armas**

La utilización de las armas de fuego por parte de los miembros de seguridad privada en el ejercicio de sus funciones, deberá respetar y adecuarse a los principios de **congruencia, oportunidad y proporcionalidad**, así como otras circunstancias que ameriten y justifiquen su uso.

***Decálogo de seguridad en el manejo de armas***  
***Normas de seguridad en el tiro***

### **d. Área práctica**

- Nomenclatura de la escopeta 12
- Nomenclatura del revólver calibre 38
- Nomenclatura de la pistola 9 ml.

#### **e. Práctica de tiro en polígono**

### **3. Seguridad industrial**

La seguridad industrial se encarga de la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar, físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Propicia la preservación y conservación de las condiciones de la vida y de la salud de la población trabajadora, sino también la atención de las contingencias de trabajo.

La seguridad industrial, protege a los trabajadores contra cualquier riesgo que pueda afectar su salud como consecuencia de las condiciones laborales en que se ocupa el trabajador.

#### **a. Conceptos**

- Riesgo
- Peligro
- Accidente
- Incidente
- Uso de equipo de protección personal

#### **b. Control de incendios**

Un incendio es el fuego no controlado de grandes proporciones, que puede presentarse en forma súbita, gradual o instantánea, al que le siguen daños materiales que pueden interrumpir el proceso de producción, ocasionar lesiones o pérdidas de vidas humanas y deterioro ambiental.

- Formas de propagación del fuego
- Causas de incendios
- Neutralización de incendios
- Clasificación de fuegos
- Uso y manejo de extintores

Planes de prevención

- Pasos para evacuar un edificio
- Los materiales
- Los medios de salida
- Las escaleras

#### **c. Ministerio de trabajo y seguridad laboral**

- Artículo 10. Ley de botiquines de empresas  
Toda empresa industrial o agrícola, que cuente con más de 75 trabajadores, deberá contar con un equipo de clínica completo y personal médico y paramédico a su servicio durante las horas de trabajo, siendo el profesional médico el encargado de complementar el material de curación, medicamentos e instrumental, de conformidad con las necesidades propias de la empresa de que se trate.
- Artículo 11. Ley de botiquines de empresas  
Los botiquines de primeros auxilios en las empresas, deberán mantenerse completamente equipados, en un mueble especialmente construido para ese efecto y en un sitio que permita la atención del paciente, salvo el caso de las empresas grandes que deberán tener su botiquín en la clínica correspondiente.

**d. Normas de la Coordinadora para la Reducción de Desastres –CONRED-**

- Señalización de ambientes y equipos de seguridad
- Símbolos a utilizar
- Ubicación de las señales
- Señales de prohibición
- Señales contra incendios
- Señales de prohibición
- Señales para rutas de evacuación

**e. Desastre natural, o provocado**

Un desastre natural es un evento que provoca grandes pérdidas materiales y de vidas humanas, ocasionadas por eventos o fenómenos naturales como la lluvia, terremotos, huracanes, inundaciones, Tsunamis, deslizamientos de tierra, deforestación y otros.

Un desastre provocado es por el contrario, el resultado de actividades humanas, que alteran el orden natural del medio ambiente. Por ejemplo: la contaminación del medio ambiente, la explotación irracional y descontrolada de los recursos naturales renovables como los bosques y el suelo y no renovables como los minerales, la construcción de viviendas y edificaciones en zonas de alto riesgo.

**Prevención ante desastres**

Cada entidad de seguridad privada debe contar con un plan para emergencias. Las medidas de prevención tienen el propósito de disminuir el impacto negativo, en pérdidas de vidas humanas, y daños materiales y económicos.

**Normas de conducta ante desastres**

El problema que más frecuentemente se presenta con respecto al comportamiento individual o comunitario de la población ante los desastres, es la falta de preparación para enfrentarlos en tres momentos básicos: antes, durante y después.

Antes: Porque generalmente las personas no consideran la posibilidad de que algún desastre pueda ocurrir o afectarles, razón por la cual no se preparan física ni psicológicamente para enfrentarlos. Esta es la etapa de prevención.

Durante: Porque en muchos casos, el miedo y la confusión del momento no hacen posible que la persona tome la mejor decisión para actuar en consecuencia y resguardar su vida y la de los demás.

Después: Porque la visión de desorden y desequilibrio que puede presentarse a su alrededor, aunada a su desgaste emocional y físico, puede llevar a la persona a verificar que no haya fugas de gas u otras situaciones que podrían ocasionar nuevos desastres.

**4. Primeros auxilios**

Es la atención inmediata que se brinda a una persona, cuando su vida se encuentra en riesgo.

**a. Evaluación primaria. Se evalúan cuatro partes fundamentales:**

- Conciencia
- Respiración
- Circulación

- Hemorragias

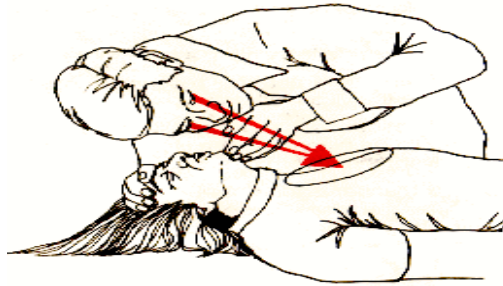
**b. Cadena de la vida**

**A. Abrir vías aéreas**



**B. Restaurar respiración.**

**C. Posición de recuperación (colocar a la persona de lado con una pierna flexionada para que no se regrese).**



**c. Reanimación cardio pulmonar (RCP)**

Es un procedimiento de emergencia para salvar vidas que se utiliza cuando la persona ha dejado de respirar y el corazón ha cesado de palpar. Esto puede suceder después de una descarga eléctrica, un ataque cardíaco, ahogamiento o cualquier otra circunstancia que ocasione la detención de la actividad cardíaca.

- Es una combinación de respiraciones con masaje cardíaco externo. Los propósitos de la reanimación cardiopulmonar son:
- Mantener los pulmones llenos de oxígeno, cuando la respiración se ha detenido.
- Mantener la sangre circulando, llevando oxígeno al cerebro, al corazón y las demás partes del cuerpo.



**d. OVACE: Obstrucción de la Vía Aérea por Cuerpo Extraño.**

- **Causas que provoquen el OVACE:**

- Medios anatómicos: Son todos aquellos que provienen de nuestro cuerpo (lengua, vómito, dientes, etc.).
- Medios mecánicos: Son todos aquellos que no provienen de nuestro cuerpo (traumatismo, heridas, comida, monedas, globos, etc.).

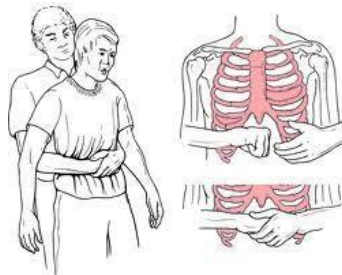
- **Tipos de obstrucción de vía aérea**

- Parcial: La víctima podrá toser o producir un sonido.
- Total: La víctima no puede emitir ningún sonido.

- **Normas**

Antes de aplicar cualquier maniobra de desobstrucción, se debe de dar 5 golpes en la espalda en medio de los omóplatos con el borde externo de la mano, con el fin de ayudar a despejar la vía aérea, sin luego de realizado esto no responde la persona, se procede con la maniobra de desobstrucción que corresponda.

**e. Maniobra de Heimlich**





## Maniobra de desobstrucción modificada



## Maniobra de desobstrucción en situaciones especiales

- Lactantes
- Mujeres embarazadas



### f. Hemorragias

- Tipos de hemorragia
- Método de contención de hemorragias PEP

### g. Heridas

- Tratamiento de las heridas

### h. Quemaduras

- Clasificación de las quemaduras
- Tratamiento general de urgencia ante quemaduras

### i. Fracturas

- Tipos de fractura
- Inmovilización de fracturas
- Elementos para inmovilizar