



FUNDACIÓN
INTERNACIONAL PARA
OFICIALES DE PROTECCIÓN
PROTECCIÓN A TRAVÉS
DEL CONOCIMIENTO

LA COMPETENCIA DE LOS PROFESIONALES DE SEGURIDAD DE PRIMERA LÍNEA Y LO QUE DICEN SOBRE SU TRABAJO



RESUMEN EJECUTIVO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 2020-2021

FUNDACIÓN INTERNACIONAL PARA OFICIALES DE PROTECCIÓN | PERPETUITY RESEARCH

Reporte preparado por IFPO y Perpetuity Research

DISTRIBUCIÓN LIMITADA

© Copyright IFPO – Todos los Derechos Reservados

Pág. 1



FUNDACIÓN
INTERNACIONAL PARA
OFICIALES DE PROTECCIÓN
PROTECCIÓN A TRAVÉS
DEL CONOCIMIENTO

TRABAJO PREVIO

En los últimos años, la Junta Directiva de la Fundación Internacional para Oficiales de Protección (IFPO), reconoció la necesidad de definir claramente el rol cambiante del oficial de protección. Con este objetivo en mente, la Junta encargó un estudio de investigación innovador para identificar y delinear los roles y responsabilidades de los oficiales de seguridad en el siglo veintiuno.

Esta investigación fue posible gracias a la generosidad de nuestros patrocinadores. Nos gustaría reconocer a:

PATROCINADORES NIVEL ORO

Critical Arc

Doyle Security Services

Friends of Chuck

Garda World

International Foundation for Protection Officers

International Security Journal

Orion Entrance Controls

SecurAmerica

Security Magazine

PATROCINADORES ADICIONALES

Alejandro Blanco

Lysander Bone

Brian Hollstegge

Collin McGraw

Samuel McMillan

Rob Sacka

Jason Zimmerma

Sinceramente,

Sandi J. Davies

Directora Ejecutiva

Fundación Internacional para Oficiales de Protección

9/21/2021



RESUMEN EJECUTIVO

La investigación fue llevada a cabo por Perpetuity Research & Consultancy International (PRCI) para comprender mejor las perspectivas y experiencias del personal de seguridad de primera línea; con el objetivo de resaltar las consideraciones clave para mejorar sus capacidades. Se exploró la gama de tareas que realizan, la dificultad de dichas tareas y la competencia de sus colegas, al igual que la eficacia de su capacitación. También se examinó otras problemáticas clave que afectan al personal de seguridad de primera línea, la concesión de licencias, el uso de la fuerza (incluida la posesión de armas) y la participación en tareas no relacionadas con la seguridad.

Los hallazgos se basan en las 10.625 respuestas recibidas en una encuesta realizada a oficiales de seguridad de nueve países distintos: Canadá, Ecuador, India, Irlanda, Nigeria, Corea del Sur, Arabia Saudita, el Reino Unido y Estados Unidos. Se complementó la información con entrevistas individuales en línea realizadas a 42 profesionales de seguridad.

Resultados de la encuesta

Percepciones Generales

Las percepciones generales de los trabajadores de seguridad fueron mayormente positivas, aunque con alrededor de un tercio de los encuestados no estando de acuerdo ni en desacuerdo con los aspectos explorados, podría existir un nivel de apatía hacia el papel.

Sin embargo,

- El 59% indicó que brinda la oportunidad de servir al público.
- El 55% indicó que el trabajo es interesante.
- El 53% lo considera una carrera.

No obstante solo el 38% siente que paga bien.

Frecuencia de tareas

La encuesta exploró seis tareas 'típicas' del trabajo de los oficiales de seguridad y encontró que llevar a cabo control de acceso es la más común (54% lo hace seguido), seguida de realizar patrullas físicas (48% lo hace seguido), servicio al cliente (44% lo hace seguido), monitorear y gestionar alarmas y emergencias (39% lo hace seguido), asegurar el cumplimiento de reglas (39% lo hace seguido) y, finalmente, investigaciones básicas (32% lo hace seguido).



La frecuencia con la que las tareas son realizadas se vio afectada por una serie de características, como:

- Sector (parece haber una relación entre la naturaleza del trabajo, las prioridades en diferentes sectores y la frecuencia de las diferentes tareas de seguridad).
- La manera en la que el encuestado fue contratado (los encuestados subcontractados realizan las seis tareas con más frecuencia que aquellos que son departamentos internos (in-house) y trabajadores independientes).
- Género (los encuestados masculinos realizan las seis tareas con más frecuencia que las mujeres encuestadas).
- Nivel de educación general (aquellos que no han completado su educación general realizan las seis tareas con menos frecuencia que quienes sí la han completado).
- Edad (algunas tareas son realizadas por encuestados mayores con menos frecuencia).

Dificultad de las tareas

La dificultad o facilidad relativa de cada una de las seis tareas también fue explorada. Los encuestados las percibieron raramente como 'difíciles'. La mayoría percibió a las tareas como 'fáciles' o 'promedio'. Servicio al cliente es la tarea que fue más percibida como 'fácil' (50%), seguida por patrullas físicas o vigilancia (49%), control de acceso (45%), monitorear y gestionar alarmas y emergencias (43%), investigaciones básicas (42%) y asegurar el cumplimiento de reglas (37%). No hubo tendencias claras entre las características de los encuestados y su percepción de facilidad o dificultad de las tareas.

Competencia

Se les preguntó a los encuestados qué tan competentes son sus colegas en una variedad de actividades realizadas en trabajos de seguridad. En general, una fracción baja de los encuestados percibió la competencia de sus colegas como 'baja', lo que es un resultado positivo. Entre el 6% y 13% de los encuestados calificó la competencia de sus colegas como 'baja' en cada actividad.

Los encuestados calificaron más comúnmente a la competencia de sus colegas como 'alta' que como 'media', aunque como máximo el 53% de los encuestados calificaron a la competencia de sus colegas como 'alta' en cualquier actividad determinada, lo que sugiere que queda un amplio margen para mejorar la forma en que las actividades fueron completadas.

- Las actividades percibidas con mayor frecuencia como realizadas con una competencia de nivel 'alto' fueron servicio al cliente (53%) y respuesta a emergencias (51%).
- Aquellas percibidas con menor frecuencia como realizadas con una competencia de nivel 'alto' fueron trabajar con requisitos legales, códigos civiles y criminales, estatutos, etc.



(39%), conducir una investigación (41%) y tanto redactar reportes (42%) como habilidades de comunicación escrita (42%).

A pesar de que hubo algunas variaciones específicas entre la serie de características, la única tendencia clara con respecto a la percepción de competencia y las características de los encuestados fue que, en de todas las tareas exploradas, aquellos que recibieron capacitación continua dentro de su función actual consideran que sus colegas tienen un alto nivel de competencia con más frecuencia que aquellos que no reciben ninguna capacitación continua. Esto sugiere que la capacitación continua es un factor importante en el desempeño competente.

Capacitación

La capacitación recibida rara vez se percibió como ineficaz; entre el 5% y el 9% de los encuestados calificaron a su capacitación como tal en cada actividad. Dicho esto, como máximo el 55% de los encuestados calificaron a su capacitación como 'alta (eficaz)', lo que sugiere otra vez la existencia de un margen de mejora.

- La capacitación se calificó como 'alta (eficaz)' con más frecuencias en la misma área que aquellos que perciben como alta a la competencia de sus colegas, presentando los siguientes resultados: servicio al cliente (55%), conciencia situacional (52%) y respuesta a emergencias (52%).
- De manera similar, aquellos que calificaron a su capacitación con menos frecuencia como 'alta (eficaz)' son los mismos que perciben como alta a la competencia de sus colegas con menos frecuencia, presentando los siguientes resultados: trabajar con requisitos legales, códigos civiles y criminales, estatutos, etc. (41%), conducir una investigación (42%) y redactar reportes (45%).

Las percepciones de la capacitación fueron bastante consistentes independientemente de las características de los encuestados, pero con algunas variaciones notables. La única tendencia clara (como con la competencia de colegas) en todas las actividades exploradas fue que los encuestados que (generalmente) reciben capacitación continua dentro de su función son más propensos a ver la capacitación que han tenido para esas actividades como 'alta/eficaz' en comparación a quienes no reciben capacitación continua. Nuevamente, esto sugiere que recibir capacitación continua es un factor importante en la percepción de la eficacia de su capacitación.

El 85% de los encuestados indicó que sí recibe una capacitación continua, aunque se debe considerar que una definición muy amplia fue utilizada (incluyendo tanto capacitación de tipo formal como informal).



Los encuestados que actualmente necesitan una licencia para su trabajo de seguridad indicaron que reciben una capacitación continua con mucha más frecuencia que aquellos que no la reciben. Los encuestados subcontratados tenían menos probabilidades de recibir una capacitación continua que los encuestados que son departamentos internos (in-house) y trabajadores independientes.

Entrenamiento específico para el puesto

El 10% de los encuestados indicó que no han recibido un entrenamiento específico para su puesto después de ser asignados a su puesto actual. El tipo de empleo influyó en la probabilidad de recibir entrenamiento específico para su puesto (los encuestados subcontratados tenían menos probabilidades de recibirlo que los encuestados que son de departamentos internos y trabajadores independientes), como lo hizo la presencia de una capacitación continua (aquellos que no reciben una capacitación continua son mucho menos propensos a haber recibido una capacitación específica a su puesto que aquellos que sí reciben una capacitación continua).

Tareas no relacionadas con la seguridad

El 27% de los encuestados aceptan realizar tareas no relacionadas con la seguridad y el 44% las recibe ocasionalmente. Las tareas no relacionadas con la seguridad son, con más frecuencia, una característica del trabajo de:

- Encuestados que no completaron su educación (que aquellos que terminaron la secundaria o algún nivel mayor).
- Encuestados que necesitan una licencia (que aquellos que no).
- Mujeres encuestadas (un poco más que hombres encuestados).

Licencia

- El 82% de los encuestados indicó que necesitan una licencia para realizar su trabajo actual como un oficial de seguridad.
- El 60% 'estuvo de acuerdo' en que la concesión de licencias aumenta la confianza de la policía para que el personal de seguridad haga su trabajo.
- El 55% 'estuvo de acuerdo' en que el proceso les provee un mejor entendimiento de sus deberes a los oficiales de seguridad.
- El 25% 'estuvo de acuerdo' en que la concesión de licencias es una pérdida de tiempo.

Las mujeres encuestadas se mostraron un poco más escepticas sobre el valor de las licencias que los hombres, al igual que los encuestados que trabajan independientemente.



El uso de la fuerza

- El 31% nunca uso la fuerza, el 25% hace uso de la fuerza alrededor de una vez al año y el 23% hace uso de la fuerza alrededor de una vez al mes, aunque mucho menos en el Reino Unido.
- Los guardias de transporte de valores / vehículos blindados fueron los más propensos a haber usado la fuerza, seguidos de porteros/cadeneros y detectives encubiertos en tiendas/prevención de pérdidas. En términos de sector, fue más común en el sector de protección ejecutiva.
- Mientras tanto, aquellos que (generalmente) reciben capacitación continua son mucho más propensos a usar la fuerza que quienes no reciben capacitación continua. Los encuestados contratados fueron mucho menos propensos a utilizar fuerza que los encuestados que son de departamentos internos y trabajadores independientes.
- Los encuestados de mayor edad y aquellos que habían estado trabajando en seguridad por más tiempo son menos propensos a usar fuerza que los encuestados más jóvenes.
- El 18% afirmó que la competencia de sus colegas en el uso de la fuerza era 'baja'.

Las mujeres encuestadas fueron un poco menos propensas a percibir a sus colegas como 'alta/competentes' en el uso de fuerza que los hombres encuestados. Los guardias de vehículos blindados o transporte de valores fueron los más propensos a percibir a sus colegas como competentes en el uso de la fuerza. Que usen más la fuerza puede requerir un alto nivel de competencia. La capacitación recibida en el uso de la fuerza fue percibida con mayor frecuencia (38%) como adecuada ('media'). Un tercio (33%) la percibió como eficaz ('alta'). Uno de cada diez encuestados (10%) pensó que no era eficaz ('baja'). Una vez más, los guardias de vehículos blindados / transporte de valores eran mucho más propensos a percibir que la capacitación en el uso de la fuerza es más eficaz que otros roles, reflejando nuevamente su probabilidad de utilizar mayores niveles de fuerza, lo que requiere un mayor nivel de capacitación.

Portar un arma

Se preguntó a los encuestados si alguna vez han portado un arma y el 35% dijo que no. De los que sí lo han hecho, el arma llevada con mayor frecuencia, por un tercio de los encuestados (33%), es un dispositivo de energía eléctrica. Casi la misma cantidad ha portado un arma de impacto (29%), y más de una quinta parte (22%) ha portado un irritante químico. Menos de una quinta parte (17%) ha portado un arma de fuego.

La gran mayoría de los que han portado un arma piensan que han recibido una capacitación adecuada sobre cómo y cuándo usarla (90%). Los encuestados que poseen una licencia fueron mucho más propensos a indicar que habían recibido capacitación adecuada para usar sus armas que aquellos sin licencia. Además,



los encuestados que (generalmente) reciben capacitación continua fueron mucho más propensos a indicar que habían recibido capacitación adecuada para usar su(s) arma(s) que aquellos que no reciben capacitación continua.

Diferencias por país

La encuesta se benefició de las respuestas de participantes provenientes de nueve países distintos. El nivel comparativamente bajo de respuestas de algunos países (Corea del Sur, Arabia Saudita y Ecuador) significó que no todos podrían ser considerados en un análisis adicional para identificar si el país en el que está situado el encuestado afectó sus perspectivas. No obstante, factores que fueron evidentes incluyen:

- Los encuestados de Nigeria parecen tener un sentido más fuerte del valor de su trabajo, en el sentido de que fueron los más propensos a estar de acuerdo en que lo veían como una carrera, y también que ofrece la oportunidad de servir al público. Para algunas actividades de seguridad (pero no todas) ellos (junto con encuestados de Canadá) calificaron la capacitación que habían recibido como 'alta/eficaz' en una proporción por encima de la media. La práctica de realizar tareas 'no relacionadas con la seguridad' era menos común entre los encuestados de Nigeria. Fueron los más propensos a estar de acuerdo en que la concesión de licencias aumenta la confianza de la policía, y (junto con encuestados del Reino Unido) fueron los más propensos a 'no estar de acuerdo' con que la concesión de licencias es una pérdida de tiempo.
- Los encuestados del Reino Unido tuvieron actitudes comparativamente negativas: fueron menos propensos a ver a la seguridad como carrera y los menos satisfechos con el sueldo. Los encuestados del Reino Unido e Irlanda fueron menos propensos a indicar que reciben capacitación continua. Los encuestados del Reino Unido también fueron los menos propensos a indicar que reciben una capacitación específica para su puesto después de haber sido asignados a su actual puesto. El uso de la fuerza fue considerablemente menos común entre los encuestados del Reino Unido que entre el promedio. Curiosamente, sin embargo, en las seis tareas clave exploradas, indicaron más comúnmente que son 'centrales' (algo que hacían 'con frecuencia'). Fueron más propensos a percibir el realizar patrullas físicas y servicio al cliente como algo 'fácil'.
- Los encuestados de EE. UU. fueron más propensos a percibir cuatro (de las seis) tareas: control de acceso, investigaciones básicas, asegurar el cumplimiento de reglas y monitorear y gestionar alarmas y emergencias, como algo 'fácil'.
- Para algunas de las actividades exploradas en la encuesta (pero no en todas), los encuestados de Irlanda e India fueron más dubitativos sobre la competencia de sus colegas y sobre la eficacia de la capacitación recibida para actividades específicas. Los encuestados



de India e Irlanda también fueron más dubitativos sobre si la concesión de licencias les provee un mejor entendimiento de sus deberes a los oficiales de seguridad.

- Como se mencionó anteriormente, los encuestados de Canadá generalmente (pero no en todas las actividades) calificaron (junto con los encuestados de Nigeria) a la capacitación que habían recibido como 'alta/eficaz' con más frecuencia que la media.

Perspectivas de las entrevistas individuales

Factores que hicieron el trabajo difícil

Hubo una serie de factores que los participantes de la investigación indicaron que dificultan el trabajo:

- La ausencia de procedimientos, o falta de detalle, o cuando la información cambió con tanta frecuencia que fue difícil mantenerse al corriente.
- Los clientes y/o la gerencia los socavaban al no seguir los procedimientos en su totalidad o parcialmente.
- La baja moral de los trabajadores de primera línea es causada por factores sistémicos, como salarios bajos y bajas condiciones de trabajo y escaso interés y valoración de su trabajo.
- Las demandas en competencia y/o expectativas contradictorias con respecto a su trabajo de diferentes partes interesadas.
- Prácticas laborales y de gestión deficientes, que a veces crean condiciones de trabajo peligrosas y en otras ocasiones ignoran o hacen de menos a su contribución.
- La falta de apoyo de las fuerzas del orden/la policía.
- Deficiencias en la tecnología (en términos de disponibilidad y uso) que socavó su capacidad para llevar a cabo su función y/o la falta de capacitación en el uso eficaz de tecnologías.
- La inseguridad jurídica y las limitaciones de la capacitación en ocasiones dificultan el uso de la fuerza.
- Algunos encuestados mencionaron actitudes y comportamientos sexistas que persisten entre algunos trabajadores en seguridad, que crean un entorno de trabajo más adverso.

Factores que hicieron el trabajo más fácil

Los participantes de la investigación indicaron con frecuencia que conversar sobre los problemas mencionados anteriormente que hacen su trabajo más difícil, lo hace más fácil. Un factor sorprendente para facilitar las tareas es la administración eficaz, a la larga, de todos los cambios que se pueden realizar para mejorar la situación de los trabajadores de primera línea, el determinante clave de su probable éxito es qué tan buenos son los gerentes (en todos los niveles).



Perspectivas acerca de la capacitación

Los encuestados claramente vieron el mérito en la capacitación brindada, que fue relevante y se realizó de manera eficaz. Y cuando no lo fue, fue porque:

- Las organizaciones no se tomaron en serio la capacitación en términos de reconocer su importancia e invertir en ella de manera adecuada.
- Lo que se ofreció fue considerado inespecífico y/o no relacionado con su trabajo.
- Los formadores tenían habilidades limitadas y/o quienes diseñaron el curso carecían de conciencia y comprensión de la audiencia.
- Las deficiencias de lo ofrecido hicieron necesario que las personas buscaran capacitación fuera del trabajo (a veces por cuenta propia).

Capacidades personales requeridas para realizar un trabajo eficaz en primera línea

Se puso un gran énfasis en el valor de las capacidades personales de los individuos y el mérito relativo de que los empleadores fomenten y desarrollen estas capacidades en su personal de seguridad.

Específicamente: habilidades de comunicación, habilidades sociales, mostrar autoconciencia y ser empáticos, cuidar de sí mismos, mostrar iniciativa y ser curiosos profesionalmente, ser flexibles, estar preparados para aprender a medida que se produzca el cambio.

Conclusión

Los trabajadores de seguridad de primera línea son clave y, a menudo, se los considera trabajadores 'esenciales'. Su número todos los países, industrias y organizaciones es un testimonio de su importancia.

También el hecho que en la mayoría de los dominios su trabajo requiere de una licencia, aunque según nuestra muestra, esto a menudo falla en mejorar el rendimiento de los trabajadores. De hecho, lo que hemos aprendido es que se puede hacer mucho más para mejorar la contribución de los oficiales/guardias de seguridad, el trabajo que realizan y la percepción de este. Una buena gestión, capacitación eficaz y el conocimiento adecuado de las competencias clave son todos factores de suma importancia. No es que los trabajadores estén descontentos, en su mayoría no lo están, es más que hay un margen de mejora para las cosas. Esto proporcionará beneficios a los trabajadores y, por su puesto, a sus empleadores; pero también, de manera crucial, al público general.