

**HERRAMIENTAS VIRTUALES EN CICLO DE REENTRENAMIENTO EN EL
PERSONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**



LUIS ÉDER SUÁREZ CRUZ

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y SEGURIDAD
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD
BOGOTÁ, D.C
2018**

**HERRAMIENTAS VIRTUALES EN CICLO DE REENTRENAMIENTO EN EL
PERSONAL DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**



LUIS ÉDER SUÁREZ CRUZ

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Administración de la Seguridad

Asesores

RUTH MERY QUITIAN BUSTOS

JUAN MANUEL SILVA

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y SEGURIDAD

ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD

BOGOTÁ, D.C

2018

Resumen

El presente ensayo busca mostrar una alternativa educativa para los guardas de las empresas de seguridad y vigilancia privada, con el fin de disminuir la cantidad de horas presenciales del ciclo de reentrenamiento del personal empleado para estas labores, esto en función de la utilización y optimización del tiempo, lo cual se evidencia en dinero, reducción en el trauma de la operación, así como menor resistencia del personal para asistir a ellas, obteniéndose información en tiempo real del nivel de formación del personal a través de herramientas de educación virtual, las cuales buscan mejorar la calidad del entrenamiento que se brinda de acuerdo a la necesidad del servicio. Por otro lado se realizarán las observaciones a las actividades prácticas del reentrenamiento y proponer una alternativa a la capacitación presencial que de forma tradicional se ha venido dando.

No es desconocido en el gremio de las empresas de vigilancia y seguridad privada que el personal de vigilantes, supervisores, escoltas, operadores de medios tecnológicos y guías caninos encuentran muy sencillo adquirir un curso sin asistir a la formación en las academias, cuestión que abiertamente pone en peligro el nivel de calidad del servicio, siendo una de las actitudes reprochables por parte del público que requiere de nuestro beneficio.

Ahora bien, el ensayo revisará el papel que deben tener las herramientas tecnológicas en este proceso para que permitan por medio de contenidos multimedia estar disponibles para trabajar por medio de una conexión WIFI, o de datos móviles en el dispositivo móvil (Smartphone y Tablet) que faciliten el acceso a contenidos y recursos compartidos, que reduzcan la limitante del tiempo en modo presencial, para ofrecer educación virtual basada en la

experiencia, donde se puedan simular situaciones, lugares y contextos. Teniendo además la ventaja en la disminución de los costos y ampliando la oferta de cursos a los cuales se puede acceder.

Palabras clave: capacitación, cursos de seguridad, educación virtual, reentrenamiento, seguridad.

Introducción

La seguridad se ha considerado un elemento importante para el desarrollo de las actividades humanas, es por ello que se destinan recursos humanos con la misión de ocuparse de temas de defensa de ciertos conglomerados, en donde se involucra la seguridad de las personas y de las instalaciones físicas, situación que ha tomado aún mayor relevancia a partir de los hechos acaecidos el 11 de septiembre de 2001, en donde se menciona que uno de los sectores más afectados fue el de seguridad privada (El País, 2011).

A partir de este momento, se puede decir que el contexto en el cual se encuentra Colombia, país con altos índices de violencia, así como de fenómenos de delincuencia común, evidencia la necesidad de tener no solamente policías eficaces, sino que requiere del complemento de una seguridad privada que tenga la capacidad operativa y de acción, con el potencial de dar seguridad a la infraestructura física, los elementos de empresas y al personal que se encuentra en ellas, esto con el fin de brindar un servicio adecuado a los clientes.

En tal sentido, se hace necesario tener plena claridad sobre los perfiles de trabajo con los que deben cumplir los guardas de seguridad que hacen parte de las empresas privadas prestadoras de estos servicios, las cuales tienen bajo su responsabilidad no solo la infraestructura sino el personal que se encuentra al interior de las instituciones ya sea en zonas urbanas o rurales y dentro del contexto de los fenómenos de delincuencia común que azotan a las principales ciudades del país como: Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga, las cuales concentran casi la mitad de estos actos delictivos.

Antes de abordar el tema de la vigilancia privada en Colombia, es pertinente hacer un breve recuento de lo que significan estos términos: a nivel general, la palabra vigilante proviene de los primeros centinelas establecidos en la Antigua Roma bajo el nombre de “vigiles”, establecidos

durante el gobierno del emperador César Augusto y quienes con el tiempo se convirtieron en la guardia Pretoriana; sus funciones eran la de servir como un cuerpo élite para la seguridad del César, ser una especie de fuerza policial que mantenía el orden público en la ciudad, y también actuar como bomberos en caso de incendio. (Toledo, 2014)

Ahora bien, es necesario que dentro de los perfiles de estos hombres y mujeres llamados vigilantes y que hacen parte de las empresas de seguridad, se tengan en cuenta características como las que se mencionarán más adelante, acompañadas de algún nivel de instrucción militar o policial, así mismo que posean un curso de manipulación de armas, exámenes médicos de ingreso y permanencia que abarcan lo físico y lo psicológico para determinar escalas de confiabilidad en el desempeño de una labor que requiere de niveles de tolerancia altos, cuidado en la atención del personal que visita las instalaciones que se tienen a cargo, así como una buena labor con los residentes y personal permanente en los lugares encomendados en custodia.

En línea con lo anterior, adquiere importancia tener plenamente definido el perfil de aquellos colaboradores que se seleccionan para cumplir con la labor de seguridad, lo cual va en dirección con sus expectativas de vida, ya que generalmente muchos oficiales, suboficiales y soldados retirados de las FF.MM y de policía por distintas circunstancias terminan desempeñando estas actividades, por lo que resulta relevante la respectiva capacitación, mediante cursos de seguridad y vigilancia.

En tal sentido, el personal recibe diferentes niveles de capacitación de acuerdo con la necesidad de cada empresa a la que se le presta el servicio, acompañado de un riguroso proceso de selección y convenios con academias reconocidas y avaladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, lo que garantiza la calidad del personal; adicional a lo anterior, se diseña una política especial para atención oportuna y prioritaria de las necesidades de los

trabajadores, lo cual proporciona bajos niveles de rotación. (Mastin Seguridad Ltda, 2018).

Esta particularidad es la que lleva a pensar en que los modelos de protección y seguridad física a instalaciones deben tener una condición clara de respeto por el oficio, así como por el encargo de la seguridad de otros, es por ello que la capacitación debe ser constante, para cumplir no solo con la misión de asegurar la infraestructura, las propiedades a cargo de la empresa de seguridad, sino de fortalecer las capacidades, habilidades y conocimiento de los colaboradores que cumplen con estas funciones.

En esa medida se hace necesario tener unos niveles de eficiencia, los cuales se puedan mantener de forma permanente de una manera técnica y profesional, es por esto, que se crean los ciclos de reentrenamiento que se deben efectuar en un lapso de un año, sobre los cuales se realiza la respectiva documentación y certificación, convirtiéndose este material en herramienta fundamental para trabajar en el área de seguridad.

Ahora bien, en la práctica se ha identificado que las certificaciones de reentrenamiento no tienen el valor e importancia a la hora de realizar el proceso de selección y enganche en las entidades prestadoras de seguridad y vigilancia privada, pues algunas de estas compañías no las exigen y solamente toman como referente el perfil ocupacional de los aspirantes al cargo, dejando de lado los cursos de actualización y profundización sobre la labor

Adicional a lo anterior, algunas empresas consideran que el único que requiere de la certificación es el vigilante que ingresa a una empresa, sin tener en cuenta que es igualmente importante el que ya se encuentra laborando al interior de la misma, pues los procesos de actualización y capacitación permiten mejorar la calidad del servicio, las competencias individuales y la retroalimentación sobre los procedimientos.

En ese sentido para un trabajador de la seguridad, resulta poco llamativo el hecho de

ingresar a los procesos de reentrenamiento, ya que como trabajador de una empresa de estas características, ve la certificación del curso solo como un requisito, un documento con el cual debe cumplir, adquiriéndolo sin presentarse a una academia; es de anotar que este tipo de prácticas se presentan solo en el ciclo de reentrenamiento, ya que en el curso de inducción esta actuación no es tan común, o es simplemente nula.

Es importante señalar que el desarrollo de las actividades del personal de seguridad es cambiante, dinámico y genera en su entorno responsabilidades no solamente con la infraestructura, sino también con el actuar delincuenciales, así como con posibles amenazas nuevas e ingeniosas en las maneras de proceder de los delincuentes, es por ello que las empresas prestadoras de servicios de seguridad y vigilancia debe estar atentas y actualizadas sobre el dinamismo del sector, para de esta manera trasladar nuevas formas de protección a sus colaboradores, beneficio que se traslada de manera directa al cliente final

Es así como, el hombre de seguridad se ve enfrentado en su diario actuar con procedimientos propios de su quehacer laboral, es decir, el vigilante del conjunto residencial enfrenta retos diferentes al vigilante del banco, teniendo diversas dinámicas en el desarrollo de su labor y según la tarea encomendada, de ahí la importancia en relación a que éste personal cuente con una capacitación que sea acorde a su entrenamiento, a los procesos y por ende al desarrollo de las actividades asignadas, como por ejemplo, hacer parte de las brigadas de emergencia de los sistemas de gestión en donde se convierte en parte clave para el desarrollo de éstas y de su correspondiente implementación.

A partir de lo anterior y en dirección a agilizar los procesos de formación, actualización y reentrenamiento del personal colaborador de las empresas de seguridad y vigilancia, surge la pregunta: ¿Puede la educación semipresencial con herramientas virtuales ser una garantía de

respaldo para que el personal de seguridad reciba la formación acorde a las necesidades del cliente?

Por otra parte, es claro que los guardas de seguridad deban estar en un proceso de constante educación y capacitación, haciendo un reentrenamiento: este equivale al curso de actualización en cada ciclo (Resolución 4973, 2011), condición ineludible en el cumplimiento efectivo de las tareas asignadas. Adicional a lo anterior, se debe agregar que la labor de seguridad resulta ser exigente, por lo cual es clave concientizar al empresario y sus colaboradores sobre la importancia de su función. También es preciso decir que la posición de una empresa de seguridad varía en función del tamaño: grande, mediana o pequeña, aspecto relevante teniendo en cuenta que todo empeño de entrenar y reentrenar personal adecuado a estas características, se traduce en un esfuerzo económico que deben realizar las organizaciones en función de pagos de seguridad social, nómina, equipos de trabajo, uniformes, intercomunicadores y puesto de trabajo adecuados a la dignidad de los trabajadores, entre otros. Sin embargo, es imperioso ofrecer una óptica distinta frente al costo- beneficio, más aún cuando la capacitación y reentrenamiento optimizan el servicio de seguridad.

Lo anterior constituye una obligación ineludible por parte del empresario en el sector de la seguridad, garantizando así el cumplimiento normativo y responsabilidad social. No es desconocido que por diferentes circunstancias algunos miembros del gremio busquen evadir esta obligación, lo cual podría conllevar a una infracción administrativa que redunde en una mala prestación del servicio y desprestigio del sector de la seguridad.

Por ello, los trabajadores están obligados a la realización de los cursos de formación permanente, dentro de una responsabilidad compartida con la empresa de seguridad. Por otro lado en lo referente a los cursos, siendo una obligación por parte de los colaboradores de la

empresa, cuando existe una negativa por parte de ellos, la afectación también es para la empresa, por lo cual es necesario acudir a mecanismos o estrategias que faciliten la formación y el reentrenamiento del personal que trabaja en seguridad, siendo el recurso virtual una posibilidad de acceso total de la capacitación de todo el personal y de esta manera evitar que el guarda de seguridad este laborando sin tener la debida formación que requiere el cumplimiento de su trabajo.

Desarrollo

Ciclo de reentrenamiento en el personal de vigilancia y seguridad privada mediante herramientas virtuales

Luego del análisis realizado en páginas anteriores, es evidente la necesidad de los procesos de capacitación y reentrenamiento orientado al personal de vigilancia y seguridad de las entidades tanto públicas como privadas; en tal sentido, resulta pertinente la posibilidad no solo de asistencia presencial a los cursos de formación y actualización , sino que se puedan realizar de manera semipresencial a fin de agilizar las dinámicas mismas de los contenidos de los cursos, además de la optimización del tiempo de participación por parte de cada uno de los colaboradores implicados en el proceso, lo cual se realizaría mediante la utilización de plataformas virtuales en donde sea posible controlar factores de tiempo y lugar amigables con el entorno de cada uno de los participantes y orientadas siempre en la consecución del objetivo tanto individual para cada trabajador, como colectivo en relación al cumplimiento de los

objetivos de capacitación de la empresa

Es entonces clave comenzar por un proceso de formulación, orientado a la implementación de una plataforma de trabajo virtual direccionada al reentrenamiento del personal de seguridad de las empresas, para ello resulta ser importante determinar las necesidades mínimas de formación de un guardia de seguridad, por lo tanto se debe analizar cuidadosamente cuáles deben ser los contenidos que se pueden desarrollar de manera virtual y cuáles de manera presencial, es decir, hacer unos procesos de identificación de los tiempos de cada uno en donde se analicen las horas estimadas para cada una de las actividades, los procesos evaluativos y las dinámicas de retroalimentación, evaluación y certificación

Dentro de las bondades de las actividades educativas virtuales para los colaboradores, está el manejo del tiempo de acuerdo a sus horas de descanso, pues dentro del horario laboral de un guardia de seguridad están las jornadas nocturnas, por lo que una vez entregan su turno, lo que corresponde es que el trabajador se dirija a descansar, en tal sentido, la modalidad virtual le permite organizar sus tiempos de capacitación, pues la plataforma está habilitada durante las 24 horas del día y esta característica permite no solo el manejo de los tiempos de manera autónoma, sino con disposición al aprendizaje, a la eficiencia en sus obligaciones laborales y a un descanso y tiempo de familia de calidad, factores importantes que determinan elementos motivacionales en los colaboradores.

Adicional a lo anterior resulta de vital importancia la estructuración de una plataforma virtual que contemple ayudas didácticas a fin de hacer no solo completo académicamente el curso, sino lúdico para que sea amigable con cualquier perfil del personal que acceda a la plataforma, en donde se presente una adecuada interacción entre estudiantes y tutores y permita intercambio de archivos, realizar evaluaciones, participación en foros y chats, lo que evidencia

no solo el aprendizaje de conocimientos orientados a su trabajo, sino estar permanentemente actualizados en el mundo virtual.

Por lo anterior, el entorno virtual de aprendizaje debe cumplir con características como:

- Automatización y centralización de la gestión del aprendizaje.
- Flexibilidad, lo cual redundará no solo en horarios durante todo el día, sino acceso a consulta de material y opiniones en foros.
- Interactividad. El colaborador se vuelve autónomo, disciplinado y protagonista de su propio aprendizaje.
- Escalabilidad. Se puede enseñar a cualquier cantidad de usuarios, de acuerdo a la organización interna de la empresa.
- Funcionalidad. Corresponde a dinamismo, agilidad y facilidad de trabajo en la plataforma de acuerdo a las necesidades de los usuarios y sobre todo su nivel de escolaridad.
- Usabilidad. Facilidad de navegación y utilización de las herramientas.
- Ubicuidad. Es la tranquilidad que le pueda generar el entorno virtual al usuario, asegurando que los recursos que necesita los va a encontrar en la plataforma.

De acuerdo a lo anterior, la virtualidad ofrece un amplio número de beneficios para los trabajadores de seguridad y vigilancia en aras de la organización de los tiempos tanto de trabajo como de estudio, sin embargo es importante realizar procesos de concientización sobre la responsabilidad de acceder a la educación virtual, no solo en las responsabilidades del cumplimiento con los requerimientos de cada curso, sino de las asociadas con esfuerzos y ampliación sobre los temas de seguridad que provee la virtualidad.

Por otra parte, es sumamente importante la capacitación sobre el correcto manejo de la plataforma, pues de allí parte el éxito de la finalización de los cursos.

Ahora bien, lo que aquí se plantea está orientado no solo en la mejora del servicio hacia el cliente final y mediante la actualización de las medidas de seguridad que se deben tomar como empresa prestadora de éstos servicios, la virtualización permite no solo cualificar la empresa en el medio, permite de igual manera cualificar al personal y permitir un entorno más moderno no solo en la prestación del servicio, sino en el manejo del recurso humano, pues no se puede desconocer que las personas que prestan sus servicios de vigilancia se han considerado erróneamente con bajo perfil académico, lo que ha venido cambiando, por ello la virtualidad educativa permite no solo la modernización de la empresa, sino la participación activa de todo el personal de seguridad de manera indiscriminada, en donde no se vean obligados a cumplir con cursos de manera presencial luego de una ardua jornada laboral, sino que sientan que la empresa confía en ellos y que les permite tener autonomía en el abordaje de los cursos y que además les abre la ventana a indagar en nuevos conocimientos mediante las bondades que ofrece la web y de manera más amplia la educación virtual.

Retos de seguridad

Los regímenes de seguridad física en cada una de las empresas tienen unos parámetros para desarrollarse dentro de unos estándares de acción, y en muchas áreas debe determinar unas características que ayuden en el establecimiento de los procedimientos que deben tener los guardas de seguridad, que les permita garantizar el cumplimiento de las condiciones de seguridad en apoyo al papel de la fuerza de policía, donde se necesita hacer más trabajo adecuado a los intereses de los usuarios del servicio; esto incluye el desarrollo de nuevos controles y procedimientos para regular el acceso a uso compartido de las instalaciones y oficinas,

mejorando la capacidad para analizar de manera significativa la auditoría del servicio prestado.

Ahora bien, uno de los aspectos más importantes que habría que tener en cuenta para afrontar los nuevos retos en seguridad, tienen que ver con el uso de nuevas tecnologías, en estas áreas aparece no solamente la función presencial del guarda, sino la utilización de elementos como cámaras de seguridad y particularmente con respecto al desarrollo de soluciones tecnológicas, por lo que la capacitación mediante mediación virtual representa un apoyo al manejo de las tecnologías

En tal sentido, la Resolución 2852 de 2006, en su apartado sobre capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada define claramente los elementos que deben hacer parte del proceso de entrenamiento y reentrenamiento del personal, pero tiene un vacío en tanto sólo contempla la educación presencial dentro de sus lineamientos y recomendaciones, debido a esto dentro de muchas empresas e inclusive dentro del personal se da cierta resistencia al tema de la educación virtual.

La actual normatividad establece que los ciclos de entrenamiento se desarrollaran de manera independiente y presencial, siendo certificadas por escuelas de capacitación y departamentos de seguridad acreditados para tal fin y por autoridad competente, para el caso colombiano es la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada la que hace las veces de inspección vigilancia y control.

Está sujeta a los lineamientos expuestos en el artículo N°65 del Decreto 356 de 1994 en donde se establece que “La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada podrá ejercer el control, inspección y vigilancia sobre el desarrollo de los programas de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada manera que se garantice

el cumplimiento de las normas legales y la seguridad pública”, entre otra (Circular N° 20184440000115, 2018,p.2).

Ahora bien, dentro del proceso permanente de capacitación en el cual debe estar inmerso el personal que presta servicios de seguridad, debe someterse a la ley y a las normas en cada una de las empresas de seguridad y academias, en donde se contempla que se debe recibir al menos 40 horas de entrenamiento. Este curso cubre todas las áreas importantes y necesarias para esta capacitación básica, fue diseñado para ayudarlo a pasar el examen por competencias que permita tener un certificado de guardia de seguridad. El curso está escrito directamente con el fin de obtener una serie de competencias en manejo control e inspección de la seguridad física en cuanto a los usuarios del servicio, así como de la infraestructura de la cual se responsabiliza.

Elementos constitutivos del proceso de capacitación del personal de seguridad

A continuación, se incluye una serie de elementos que constituyen la capacitación de personal de seguridad, estos son importantes para en un primer momento entender qué significa asegurar el ejercicio académico en el cual los integrantes de las empresas de seguridad adquieren unos saberes y conocimientos que les permitan desempeñar su labor de la mejor manera posible.

Los guardias de seguridad son responsables de proteger la propiedad de daños y actividades delictivas; hay una amplia variedad de estos trabajos disponibles, se tiende a pensar en los guardias de seguridad como empleados de los centros comerciales, pero estos oficios se pueden encontrar en bancos, hospitales, oficinas corporativas e inclusive hay otras instalaciones que también requieren guardias como aeropuertos, estaciones de tren y plantas de energía.

Teniendo en cuenta que los lugares de desempeño que tienen los guardas de seguridad son múltiples, se deben considerar sus responsabilidades, es así que éstos cargos son necesarios cuando la instalación, incluidos sus bienes y las personas que la integran, necesitan protección inmediata y respuesta ante emergencias o problemas generales de seguridad. Por lo anterior, estos colaboradores en diferentes instalaciones tendrán distintas responsabilidades, acceso a diferentes herramientas para su trabajo y necesitan experiencia adicional para manejar las necesidades de seguridad. Cada tipo de instalación requiere un guardia con diferentes niveles de capacitación y experiencia.

Con respecto a la educación y el entrenamiento, la mayoría de las entidades requieren que un guardia de seguridad tenga licencia, lo que significa que pasará algún tiempo en el aula y aprobará una prueba para obtenerla, también suele ser necesario que el solicitante no tenga antecedentes penales.

Ahora bien, si una instalación tiene altas necesidades de seguridad, o ésta es relevante para la seguridad pública, puede ser una preferencia contratar a ex oficiales militares o policiales como guardias de seguridad para estas instalaciones, a algunos ex oficiales militares o policiales también les resultará más fácil encontrar puestos de seguridad corporativos más prestigiosos, otros puestos de seguridad pueden no requerir experiencia en la aplicación de la ley y contratarán a graduados de programas de seguridad y prevención de pérdidas, estos programas pueden variar en duración de diez semanas a programas de academias de seguridad de entre uno o dos años, dando un título de educación para el trabajo como técnico en seguridad privada.

Por otra parte, y dependiendo de sus funciones, es probable que necesite una licencia de conducir y si sus deberes como guardia de seguridad lo amerita, se hará necesaria la utilización de un arma de fuego, la que deberá poseer una licencia y entrenamiento apropiados para su

correcto manejo.

Otro de los elementos que hacen parte de la seguridad dentro de instalaciones se refiere a los datos o información privada de los usuarios, quienes confían en que el hombre o mujer que está detrás de su seguridad no revelará datos que puedan comprometer su integridad física, personal, así como sus bienes, ya que confía en el pleno respaldo de la empresa y sus colaboradores, éste es considerado un tema sensible que se debe abordar dentro de los cursos de capacitación para detectar las posibles fallas en las cuales puede llegar a incurrir en el servicio, esto sirve para tomar conciencia de la importancia del poder de la disuasión, como parte de la prevención, llevando a desalentar este tipo de eventos en el servicio.

Este tema dentro de la capacitación es sensible en la medida que conlleva a hacer cumplir los parámetros mínimos de seguridad, para asegurarse de que se siguen tanto la parte normativa colombiana, como el reglamento de la empresa de seguridad, así como el cumplimiento de las normas internas de cada uno de los clientes con respecto a los procedimientos en casos de emergencia o vulneración del esquema de seguridad, por ejemplo en caso de un terremoto, poder evacuar al punto de encuentro, hacer que la gente abandone un área específica y el control de la situación de las autoridades.

Ahora bien, es importante que dentro del curso haya una clara señalización de la responsabilidad que implica informar al guardia de seguridad las funciones y responsabilidades que debe tener a la hora de recibir su puesto de guardia, para cumplir por un lado con su deber, así como con la normativa vigente al respecto.

Deberes generales y responsabilidades de los guardas de seguridad que deben hacer parte de la capacitación a los hombres de seguridad:

- Observar e informar

- Disuadir y detectar el crimen
- Mantener buenas relaciones públicas
- Responder a las emergencias
- Controlar el acceso y usar sistemas de alarma
- Patrullar por las áreas de influencia de la infraestructura
- Controlar el tráfico
- Encontrar y reportar riesgos de seguridad

Pautas en la participación en escenarios virtuales educativos

Los procesos de educación virtual tienen la característica que están disponibles durante las 24 horas del día y que es un trabajo de autoaprendizaje, pero no se puede desconocer la importancia del trabajo en equipo, lo que se debe llevar a la práctica en los espacios laborales físicos. Por lo anterior las pautas a tener en cuenta en actividades virtuales en procesos de capacitación son las siguientes:

Trabajo en equipo: trabajando en equipo juntos, compartiendo conocimientos y experiencias para ofrecer las mejores soluciones.

- Jugador de equipo: siempre dispuesto a participar en otras actividades para lograr los objetivos de la empresa.

- Colaborador: colaborativamente y usa influencia para obtener una resolución de problemas, demuestra honestamente, lealtad y compromiso.

- Apertura: escuchar y compartir; construyendo confianza y actuando con integridad; tratar a los demás con respeto y trabajo, teniendo presente la transparencia en sus acciones.

Adicional a lo anterior es pertinente resaltar algunas características importantes en relación no solo a los procesos de capacitación, sino del quehacer laboral diario de los colaboradores:

- Habilidades de comunicación efectivas: Capaces de adaptar la comunicación a la audiencia y crear escritos detallados, documentos e informes, siendo capaz de mantener y administrar enlaces de comunicación con una variedad de partes interesadas, proyectando una imagen profesional promoviendo el buen nombre de la empresa contratante.

- Respeto: alentar, apoyar y entender a los demás: sus ideas, sus puntos de vista y sus conocimientos.

- Influencia: Identifica y construye relaciones con aquellos que serán útiles ahora y en el futuro para lograr objetivos estratégicos de negocios.

- Rendimiento: ser profesional y adoptar las mejores prácticas para cumplir con las expectativas más altas de los clientes mientras logra las mejores posiciones posibles en términos de calidad, salud, seguridad y sostenibilidad.

- Iniciativa: está altamente motivado, es flexible y puede trabajar sin supervisión para obtener resultados de manera efectiva. Poder administrar los plazos y adoptar un enfoque organizado para el trabajo, siendo proactivo para el autodesarrollo.

- Conciencia comercial: fuerte visión empresarial combinada con la creatividad y el impulso para cumplir con los requisitos comerciales, siendo flexible y adaptándose rápidamente a las necesidades y procesos comerciales cambiantes.

- Innovación: alentar al equipo a ser inventivo y adaptarse continuamente e introducir nuevos enfoques para todos los aspectos del negocio; luchando por ser el mejor.

- Enfoque al cliente: toma tiempo para cuestionar y comprender las necesidades subyacentes reales del cliente, más allá de los inicialmente expresados. Siempre trabaja en

estrecha colaboración con los clientes, desarrollando una visión independiente de sus necesidades y actuar en su interés a largo plazo, sin miedo a desafiar el statu quo.

- Eficiencia: entiende y busca minimizar el desperdicio en recursos y procesos. Adopta y anima a otros a adoptar nuevas formas de trabajar.

Responsabilidades laborales de un guardia de seguridad

Dentro de la legislación colombiana en su Código Sustantivo de Trabajo hay unos beneficios que son sui generis para los trabajadores como son: el acceso a la cotización de pensión, un seguro de riesgos laborales, que en el caso de los guardas de seguridad debería acoger a su vez un seguro de vida, y por último pensar en su familia, sus hijos especialmente teniendo acceso a cajas de compensación familiar para el disfrute de su tiempo libre y de los subsidios para sus hijos.

El salario nacional promedio por hora para los guardias de seguridad es de poco más del salario mínimo establecido por el gobierno nacional en \$ 781.242, la mayoría de los guardias de seguridad trabajan jornada completa, turnos de ocho horas, pero los trabajadores por turnos también pueden trabajar toda la noche o los fines de semana, en concordancia con la necesidad del servicio.

Todas estas condiciones relacionadas con lo laboral serán adecuadas en la medida que como se indicó anteriormente, el trabajador goce de beneficios por un lado y pueda proyectarse como un trabajador digno que es capaz de lograr tener una actividad acorde a los presupuestos éticos, morales y axiológicos, ya que cuando se entra en un gran edificio de oficinas o de viviendas, una de las primeras personas que se ven es al hombre de seguridad, quién abre la puerta, registra la entrada de personal propio, así como de visitantes, se sienta en el mostrador de

recepción, donde responde las preguntas y los controles de las personas quien entra al edificio, teniendo presente que debe trabajar tanto en turnos de noche como de día para monitorear las pantallas de video que muestran todas las áreas del lugar.

Cualquier persona que quiera ingresar al sitio en cualquier momento del día o la noche tiene que hablar con esta persona primero, este personal tiene una variedad de trabajos incluyendo patrullaje de eventos deportivos, eventos y conciertos, permanentemente este personal se mueve de un sitio a otro buscando prevenir cualquier problema, debiendo en dado caso de presentarse informarlo y registrarlo con guardias en sitios específicos.

Por otra parte, los guardias de seguridad son responsables de proteger la propiedad y las personas que residen y trabajan dentro de la misma, por lo que pueden estar estacionados en los escritorios de seguridad; monitorear los puntos de acceso visualmente o en monitores de video. En algunas ocasiones van patrullando, generalmente solos, aunque pueden tener una pareja, ya sea otro guardia o un perro guardián que los acompañe. También tienen autorización para patrullar en vehículo, automóvil o camión según el terreno y las instalaciones.

Un guardia de seguridad será responsable de la seguridad de las personas en las instalaciones, patrullando las mismas, revisando las credenciales, registrando visitantes y manejando preguntas direccionales sobre las instalaciones. Se supone que la presencia del guardia de seguridad disuade el crimen contra las instalaciones y las personas dentro de él. Los guardias de seguridad no necesitan ser amistosos, pero un guardia hosco u hostil puede ser despedido por mala actitud.

Las tareas adicionales también pueden incluir el uso de equipos de vigilancia, así como teléfonos celulares, radios y computadoras para permanecer en contacto con otros guardias y verificar los sistemas de mensajes o las bases de datos de las personas aprobadas para acceder a

las instalaciones. También se puede solicitar al guardia de seguridad que administre primeros auxilios o RCP en caso de emergencia, por lo que debe considerar que esta capacitación es una ventaja.

Estas condiciones vienen dadas por el desbordamiento de la inseguridad en muchas ciudades del país, especialmente en Bogotá, la capital del país, en donde el número de policías es menor a la media nacional e internacional, ya que por cada 100.000 habitantes hay 234 policías (El Tiempo, 2016) y a nivel nacional la media está en 500, mientras en el mundo la media según el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), debe ser de 600, lo cual quiere decir que la cantidad de uniformados está estrechamente relacionado con el pie de fuerza, como se evidencia en la tabla 1

Tabla 1. Policía Metropolitana de Bogotá

UNIDAS	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
MEBOG	16965	16461	12518	15653	15364	14732	13245	14529	16786	16800	16269	18521	18804	21343	20639	20859	19887

Nota: Datos obtenidos de Policía Nacional (2014,p.33)

Por lo anterior, se puede decir que hay más guardias de seguridad en Colombia que policías, los servicios policiales brindan protección para todos de forma gratuita, sin embargo, si alguien quiere protección adicional para ellos mismos, su propiedad o información importante, pueden contratar un guardia de seguridad.

Como guardia de seguridad, hay una gran responsabilidad, las vidas de las personas pueden estar en sus manos, se le confiará información que muchas otras personas no están permitidas saber, sus deberes pueden abarcar todo, desde mirar por los riesgos de seguridad para hacer cumplir las reglas de la compañía hasta hacerse cargo en una emergencia.

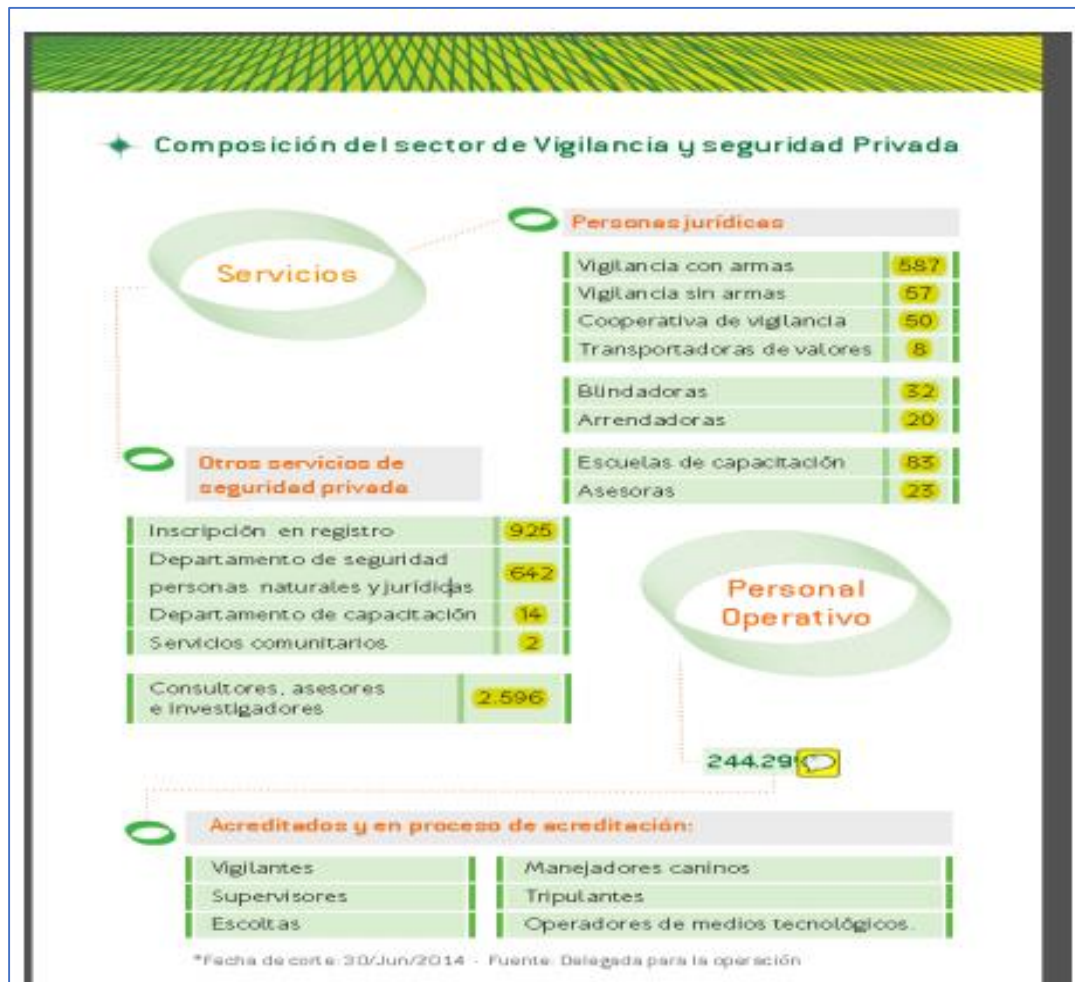


Figura 1. Datos estadísticos del sector de la seguridad privada en Bogotá. Datos obtenidos de Bayona (2014,p.23)

En varios estudios realizados por la misma Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, se puede afirmar que existe un vigilante por cada 242 habitantes, superando la fuerza pública cuya relación es de un policía por cada 283 habitantes, este es el

comparativo que ha logrado la seguridad privada para trabajar en conjunto con la Policía Nacional (Bayona, 2014,p.13)

Desde estas estadísticas adquiere importancia el papel que debe desempeñar el guardia de seguridad y la seguridad privada en el trato a los usuarios, con el fin lograr prestar un buen servicio, acorde a un programa de capacitación por parte de las academias y empresas del ramo, quienes deben ser responsables de los lineamientos con los cuales se hace tanto el entrenamiento como el reentrenamiento del personal.

Conclusiones

Actualmente tanto las academias de formación en seguridad y vigilancia como las empresas de seguridad, basan el proceso de cursos en la modalidad presencial, y en un porcentaje muy bajo lo acompañan de procesos virtuales como mecanismo acorde a la era digital.

Se identificó que la mayoría de empresas prestadoras de servicios de seguridad y vigilancia no tienen incorporados procesos virtuales, ni semipresenciales en las actividades de formación, lo cual dinamizaría el aprendizaje de los colaboradores, permitiendo no tener límites de tiempo, ni de espacio para acceder a los cursos de actualización.

La normatividad vigente no establece la posibilidad de realizar los procesos de actualización y formación al interior de las empresas prestadoras de los servicios de seguridad y vigilancia de manera virtual o semipresencial, lo que pone una enorme barrera en la agilidad, comodidad y globalización de la información al servicio de los colaboradores del sector

La seguridad privada es un campo amplio de acción en el cual se debe tener en cuenta

varios elementos que van desde lo laboral, contratación equipamiento, condiciones de trabajo, bienestar, entre otros, para que el guarda tenga un buen desempeño en su labor de trabajo, pero a la par se debe considerar que dentro de los procesos de entrenamiento y reentrenamiento no solamente se pueden hacer de manera presencial, sino que se debe adaptar a los tiempos de disponibilidad de los colaboradores y a los de cambios donde el modelo presencial en los procesos educativos van cambiando y mutando hacia la virtualidad.

Dentro de esta transformación de los procesos tradicionales las empresas de seguridad deben buscar personas calificadas en entrenamiento y reentrenamiento, que ya hayan tenido la experiencia virtual para que en conjunto con academias de seguridad puedan brindar una solución virtual, desde una plataforma como Moodle o por medio de aplicaciones móviles que puedan complementar la migración del modelo presencial hacia el virtual como un camino propedéutico capaz de lograr los resultados en pro de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

Por último se puede decir que el campo virtual en el entrenamiento y reentrenamiento del personal en seguridad trae múltiples beneficios que se han nombrado a lo largo del ensayo como: el ahorro de tiempos y espacios presenciales en el desarrollo de las capacitaciones, esto reduce costos operacionales tanto para empresas como academias de vigilancia encargadas de esta labor, así mismo el ahorro de tiempo por parte de los guardas de seguridad que eliminan barreras de transporte, material físico que ayuda en la contaminación del planeta (papel de fotocopias).

Sin embargo, si habría que decir que si bien es cierto la utilización de una plataforma es importante y conlleva al uso de la educación virtual, se debe revisar las sesiones relacionadas con el uso de armas, así como el manejo de la evaluación de que los módulos trabajados puedan ser presencial inicialmente buscando la manera de que se puedan mutar a la formación virtual

ofrecida, tal vez esto se pueda entender como una desventaja que queda dentro del proceso.

Referencias

Bayona, O. (2014). *Seguridad privada vs Policía Nacional en pro de la seguridad en Bogotá*.

Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Circular N° 20184440000115. (2018). *Circular sobre el uso de armas de fuego y municiones en capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada*. Bogotá:

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Recuperado el 10 de Abril de 2018,

de Supervigilancia: <https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6520/circular-sobre-el-uso-de-armas-de-fuego-y-municiones-en-capacitacion-y-entrenamiento-en-vigilancia-y-seguridad-privada/>

El País. (2011). *Once de septiembre, el día que el mundo cambió para siempre*. Obtenido de

<http://www.elpais.com.co/mundo/11-de-septiembre-el-dia-que-el-cambio-para-siempre.html>

El Tiempo. (2016). *Falta de policías en Bogotá debilita las estrategias contra el crimen*.

Obtenido de <http://www.eltiempo.com/bogota/bogota-cuenta-con-pocos-policias-39038>

Mastin Seguridad Ltda. (2018). *Particularidades de la empresa*. Obtenido de

<http://www.empresadevigilanciaprivada.com/>

Policía Nacional. (2014). *Dirección de Talento Humano. Estadísticas a partir de 1998 al 2014, uniformados en la ciudad de Bogotá*. Bogotá.

Resolución 2852. (2006). *Por la cual se unifica el Régimen de Vigilancia y Seguridad Privada.*

Bogotá: Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada.

Resolución 4973. (2011). *Por la cual se modifica los artículos 8 al 46, 52, 53 y 57 de la*

Resolución 2852 de 2006. Bogotá: Superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

Toledo,N. (2014). *Ensayo sobre la normatividad vigente que rige a los vigilantes de seguridad*

privada en Colombia. Medellín - Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.