

Propuesta de seguridad en instituciones de educación superior de la zona sur de Cali

Luis Hernando Tovar Sierra

saya-ko@hotmail.com

Ensayo presentado para optar al título de Especialista en Administración de la Seguridad

Asesor: Jorge Manrique, Doctor (PhD)

Universidad de San Buenaventura Colombia

Facultad de Ciencias Económicas

Especialización en Administración de la Seguridad

Santiago de Cali, Colombia

2019



## **Resumen**

La percepción de seguridad dentro de las organizaciones reviste gran importancia, ya que objetiva de manera clara y oportuna las diferentes alternativas que permitan tener un estado psicológico dentro y fuera de las organizaciones, generando con ello determinados ambientes. De ahí la importancia de aplicar la administración de la seguridad en las instituciones y organizaciones toda vez que constituyen un aprendizaje claro y pleno del diario vivir. Por lo tanto, en este ambiente tan cambiante es importante que en la actualidad se hable de manera clara y argumentada acerca de la seguridad integral y la implementación de diferentes metodologías que permitan generar ambientes agradables y de buena percepción. Es claro que hoy en día se presentan diferentes variables que alteran los estados ideales, por lo cual la aplicación de una buena administración de la seguridad garantizará el ambiente deseado.

**Palabras clave:** propuesta de seguridad, administración de la seguridad, triángulo del delito.

## **Abstract**

The perception of security within organizations is of great importance because it objects in a clear and timely way the different alternatives that allow having a psychological state inside them generating environments of certain types, for this reason the importance of the application of the Administration of security in the institutions, being the same a clear and full learning of the daily. Therefore in this environment so changing and so important that currently speak clear and argued of comprehensive security, and the implementation of different methodologies which allow generating pleasant environments of good perception. It is concluded that at the present time different variables that alter the ideal states are presented, therefore. In the application of a good security administration, the desired therefore in the application of good security will be guaranteed.

## **Introducción**

La percepción de seguridad en las organizaciones y en lugares determinados es de vital importancia, sobre todo si se tiene en cuenta que al ser una condición psicológica capaz de generar una sensación de seguridad en las personas, son los mismos clientes quienes se percibirían ese estado ideal. Por lo tanto, a diario las personas crean estados de incertidumbre de acuerdo con sus entornos, los cuales a su vez determinan los estados de ánimo respecto del lugar en el que se encuentren, la importancia de las organizaciones y el estado de la implementación de fuerzas de apoyo, como lo es la seguridad privada, que de manera directa brinda un servicio y a su vez genera la sensación y percepción de estar seguros al cuidado de los diferentes servicios que brinda. De la misma manera, dicha sensación hace que las organizaciones progresen en la prestación de los servicios, los cuales permitirán que la sociedad en general reconozca la necesidad de sentirse segura.

Desde tiempos pasados ha surgido la necesidad en la colectividad social de estar seguros y protegidos gracias a diferentes aplicabilidades y métodos, lo que permiten una percepción que condiciona de manera directa un sector o espacio determinado, De ahí la importancia de que el especialista en seguridad tenga la capacidad de analizar las múltiples situaciones de riesgo e implementar conocimientos que permitan generar estados ideales dentro de una comunidad o sector, mediante el aporte continuo de buenas prácticas a las diferentes instituciones.

### **Planteamiento del problema**

En la actualidad, en las instituciones educativas del sector sur de la ciudad de Cali se cometen a diario diferentes tipos de delitos y su frecuencia aumenta cada vez más debido a falta de conocimiento y un exceso de confianza por parte de los miembros de dichas instituciones que los lleva en muchas ocasiones a descuidar sus pertenencias y objetos de valor en diferentes sitios del campus, lo cual facilita la generación del denominado triángulo del delito y por consiguiente se materialice el hecho delictivo más común que es el hurto. La gran mayoría de las novedades reportadas se relacionan con artículos y objetos personales que dejan olvidados en los muchos puntos de aglomeración o concentración masiva de personas, como son las cafeterías, los espacios deportivos y demás sitios donde se dejan los artículos a merced de otras personas que aprovechan la ocasión para hurtarlos.

Con frecuencia, este delito es cometido por personas ajenas a la comunidad que toman como objetivo las instituciones educativas por ser los lugares perfectos para llevar a cabo sus

actividades delincuenciales mediante la utilización de diferentes modalidades. De ahí la importancia del profesional de la administración de la seguridad, quien a través del conocimiento adquirido identifica y valora las complejas y variadas situaciones de riesgo de comisión de delitos, lo que permite generar una gran percepción de seguridad y un ambiente ideal en el campus universitario.

### **Formulación del problema**

La formulación del problema de investigación gira alrededor de la siguiente pregunta: ¿cómo mejorar la condición de seguridad en una institución universitaria de la ciudad de Cali?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Proponer un sistema de seguridad integral para una institución universitaria de la zona sur de la ciudad de Cali.

#### **Objetivos específicos**

- Hacer un diagnóstico de la seguridad actual de la institución objeto de estudio.
- Identificar los diferentes riesgos asociados a la institución universitaria de la zona sur de Cali.
- Evaluar los riesgos identificados a partir de los diferentes entornos de la institución de educación superior objeto de estudio.

### **Justificación y desarrollo**

Históricamente, el ser humano ha sentido la necesidad de sentirse seguro. La pirámide de Maslow (Figura 1), que establece las jerarquías de las necesidades humanas, la ubica como una de las necesidades básicas fundamentales y la sitúa en segundo lugar luego de las necesidades fisiológicas.

**Figura 1**  
Pirámide de Maslow



Fuente: <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=2696674>

De ahí la importancia de proteger y ser protegido, de lo cual se desprende que la seguridad es un intangible que no podemos medir y por ende es un estado ideal que el ser humano anhela vivir. Por tal motivo entendemos que cada vez se buscan espacios y entornos que brinden una percepción de seguridad a partir de sus entornos internos y externos, teniendo en cuenta los diferentes sectores así como sus condiciones culturales, lo que nos permite contextualizar y ser objetivos si pretendemos incursionar de manera directa. De ahí la importancia que reviste el profesional de la administración de la seguridad, quien debe tener las competencias blandas y duras que le permitirán identificar las necesidades del cliente. De acuerdo con un artículo publicado por la revista *Semana*,<sup>1</sup> el colectivo mejicano Seguridad, Justicia y Paz elaboró un informe en el que presentó un escalafón con las 50 ciudades del mundo de más de 300.000 habitantes que ostentan la mayor tasa de homicidios. Tristemente, desde que apareció dicho informe en el 2008, Colombia ha sido protagonista. El estudio reveló que en el 2015 tres ciudades colombianas (Palmira, Cali y Pereira) aparecen entre las 50 más violentas del mundo, dentro de las cuales las vallecaucanas, se ubicaron en los diez primeros puestos del escalafón.

---

<sup>1</sup> <https://www.semana.com/nacion/articulo/valle-palmira-cali-entre-las-50-ciudades-mas-violentas-del-mundo/458131-3>

Es, sin duda, un panorama abrumante para una sociedad que cada día busca la mejor manera de blindarse ante este tipo de situaciones que ponen a los habitantes en una situación de sosiego e incertidumbre en cuanto a su seguridad, una condición psicológica que para el ser humano es una de sus necesidades fundamentales, como lo expresa la pirámide de Maslow. Por otra parte, según reporte del DANE del 7 de diciembre de 2017, del periodo de referencia del año 2016 del cual se toma la muestra de reportes emitidos por 28 ciudades del país, Cali se encuentra en la posición número 15 entre las ciudades con más victimización y donde más actos delictivos se cometen (Gráfico 1).

### Gráfico 1

Tasa de victimización por ciudades. Población de 15 años y más en 28 ciudades

Ciudad	Tasa de victimización	Variación puntos porcentuales 2016 - 2015	Variación estadísticamente significativa
<b>Total 28 ciudades</b>	<b>16,7</b>	<b>-2,1</b>	Sí
Bogotá D.C.	25,3	0,3	NO
Pasto	23,9	-7,9	Sí
Valledupar	21,0	-1,6	NO
Neiva	20,7	2,2	Sí
Cúcuta	18,2	-1,4	NO
Riohacha	17,7	0,6	NO
Ibagué	17,0	-1,4	NO
Villavicencio	17,0	-4,8	Sí
Popayán	16,3	-5,3	Sí
Medellín	14,8	-1,0	NO
Tunja	14,5	-4,1	Sí
Quibdó	13,4	4,0	Sí
Armenia	12,8	-3,5	Sí
Cali	11,7	-4,1	Sí
Manizales	11,5	-6,2	Sí
Bucaramanga	9,7	0,1	NO
Sincelejo	9,5	-2,5	Sí
Soacha	9,5	-11,1	Sí

Fuente: Bol\_ECSC\_2017.pdf

De acuerdo con el boletín presentando por el DANE en el cual se muestra la encuesta llevada a cabo en relación con la percepción de las ciudades más inseguras, e muestra a en la quinta posición (Gráfico 2).

### Gráfico 2

Tasa de percepción de seguridad por ciudad. Población de 15 años y más en 28 ciudades

Ciudad	Percepción de inseguridad en la ciudad	Variación puntos porcentuales 2016 - 2015	Variación estadísticamente significativa
<b>Total 28 ciudades</b>	<b>62,7</b>	<b>0,3</b>	NO
Bogotá D.C.	81,7	-1,5	NO
Quibdó	78,0	6,7	Sí
Soacha	77,9	-0,6	NO
Cartagena	73,4	7,1	Sí
Cali	70,7	7,0	Sí
Sincelejo	69,0	-7,5	Sí
Villavicencio	68,8	13,2	Sí
Barranquilla	67,9	9,4	Sí
Pasto	64,7	-0,7	NO
Soledad	64,4	2,8	NO
Valledupar	64,0	4,3	Sí
Neiva	60,7	10,1	Sí
Cúcuta	54,9	10,3	Sí
Palmira	54,4	-8,6	Sí
Riohacha	49,7	-6,7	Sí
Popayán	48,9	-5,7	Sí
Bucaramanga	47,2	11,9	Sí
Armenia	39,1	-11,8	Sí

Fuente: Bol\_ECSC\_2017.pdf

En el reporte estadístico presentado por la Policía Nacional,<sup>2</sup> se refleja la alta incidencia del delito de hurto a personas. Se observa detalladamente que los más frecuentes se cometen contra estudiantes de universidades del sector de la zona sur de la ciudad de Cali, donde se concentran las universidades más reconocidas de la ciudad.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de octubre de 2108, se presentaron 301.365 casos de hurto a personas en el Valle del Cauca, de los cuales el 100 % ocurrieron en la zona urbana de la ciudad de Cali, y de ese número 205.868 se cometieron contra estudiantes de educación superior en zonas aledañas a sus respectivas instituciones de educación superior. De lo anterior, se puede inferir que de manera directa los delincuentes se fijan como objetivo principal estas instituciones, debido a que son conocedores de que las personas –llámense estudiantes, docentes o administrativos– que desarrollan sus actividades en el sector, cuentan con un mayor poder adquisitivo.

De igual manera, se identifica que dentro de las instituciones de educación superior se presentan hurtos, ya sea por parte del personal interno o por bandas organizadas dedicadas a este delito. Sus objetivos se centran principalmente en activos de la organización y elementos personales, celulares, maletines, portátiles y cámaras fotográficas, entre otros. Debido a que la gran mayoría de las personas no tienen precaución alguna sobre sus elementos personales y en ocasiones se olvidan de ellos, generan de manera directa la

<sup>2</sup> <https://www.policia.gov.co/grupo-informaci%C3%B3n-criminalidad/estadistica-delictiva>



ocasión para la comisión del delito, de acuerdo con uno de los tres elementos del triángulo del delito como es la oportunidad, una de las condiciones más frecuentes en cualquier escenario.

De acuerdo con Cohen y Felson (1979), su teoría de las actividades rutinarias vincula la actividad delictiva con el contexto situacional de víctima y victimario, dando peso con ello a los patrones rutinarios tanto legales como ilegales de ambas partes que constituyen los factores primordiales de la comisión triunfante del delito. Existe dependencia entre el modo de vida de la sociedad y las actividades rutinarias de los propios criminales. Cabe concluir con base en lo anterior, que este tipo de conductas que llevan a la materialización del delito en nuestro estudio no obedecen a condiciones de vida relacionadas con la pobreza, sino principalmente a dos factores esenciales en la comisión del delito: la interdependencia del modo de vida de la sociedad y las llamadas actividades rutinarias de los criminales.

Por otra parte, se tienen teorías que apoyan estos fundamentos, como la teoría del autocontrol (TAC) que ha dominado la escena de los estudios criminológicos de los últimos tiempos (Narváz y Muñoz, 2013). En este sentido, un bajo autocontrol se refiere a un conjunto de rasgos que comprende insensibilidad, impulsividad e irresponsabilidad persistentes en la vida personal, que hacen más proclive a un individuo al delito. Este principio no solo explica el comportamiento criminal, sino también el comportamiento de la víctima. Es decir, la comisión de un delito está relacionado con autocontroles bajos tanto en el criminal como en la víctima. Esta última debido a este factor, busca experiencias de riesgo y aventura que la hacen vulnerable a los delincuentes por su proceder imprudente y no preventivo del delito.

La relación del individuo en el entorno familiar es determinante al punto de influir de manera directa en la adopción de los rasgos notorios de un individuo proclive a cometer un delito. El estado del arte ha establecido asociaciones entre el miedo, la indignación, el menosprecio, la imprudencia y los delitos. En otras palabras, es muy probable la ejecución de un delito por parte de una persona emocionalmente inestable. Los delitos implican la combinación de personalidades con bajo control de sus emociones que los lleva a asumir riesgos. A menudo, estas personalidades (delincuente y víctima), improvisan sus actos porque los llevan a cabo a partir de rutinas inconscientes denominadas heurísticas que les impiden visualizar las consecuencias de sus actos (Gazca y Olvera, 2011). De lo anterior se puede concluir que los

valores dentro de las familias influyen y aportan de manera directa al bienestar de una convivencia en sociedad.

En algunos de los casos internos presentados en las instituciones de educación superior, referentes a la materialización de los actos delictivos, cuando los involucrados son estudiantes estos manifiestan que su conducta fue motivada, en la mayoría de los casos, por un factor emocional que los lleva a vivir intensamente la experiencia. Es decir, tienen patrones de conducta cleptómanas y manifiestan estar recibiendo tratamiento. Son pocos los casos que reportan motivación relacionada directamente con el factor económico. Sin embargo, cabe aclarar que en una comunidad tan amplia como lo es la universitaria, se presentan casos con empleados o contratados bajo la modalidad de *Outsourcing* que manifiestan que su motivación se debió a necesidad económica.

De acuerdo con García (2008),

(...) un sistema de protección física (PPF) integra personas, procedimientos, y equipo para la protección de bienes o instalaciones contra el robo, sabotaje u otros ataques humanos mal intencionados. El diseño de un PPF requiere de un sistema metódico por el cual el diseñador pesa los objetivos del PPF contra los recursos disponibles y luego evalúa el diseño propuesto para determinar su eficacia para alcanzarlos. Sin esta evaluación cuidadosa, el PPF podría perder recursos valiosos en protección innecesaria y lo que es peor, no proveer la debida protección en puntos críticos de servicios (p. 14).

De lo anterior se desprende la importancia de hacer un ejercicio riguroso y exhaustivo por parte del especialista en administración de la seguridad, quien debe ser objetivo en el diseño de un sistema de protección física acorde con la necesidad del cliente. Un diagnóstico adecuado que haga posible pasar del estado actual a un estado ideal, basado en el CEPTED (*Crime Prevention Through Environmental Design* o prevención del crimen a través del diseño ambiental), permite de manera clara y oportuna la elaboración de un sistema eficaz y eficiente que evite o dificulte la materialización de los riesgos, no obstante dejando atrás todo aquello que implica la continuidad del negocio en cada una de las áreas vulnerables y teniendo en cuenta las posibles amenazas. Por ende, es necesario evaluar cada riesgo asociado al negocio, adoptando diferentes metodologías acorde con su necesidad, pues ello permite cuantificar de manera directa la materialización de determinado riesgo. Lo anterior conlleva ser más objetivo en las estrategias que se van a implementar para la continuidad del negocio.

En la actualidad, las instituciones de educación superior presentan una grave problemática en el sentido de que son de puertas abiertas al público y es esta una de las vulnerabilidades más representativas. Este espíritu de puertas abiertas no permite poner en práctica restricciones o controles para controlar el ingreso de personas a las instalaciones. En consecuencia, es muy importante implementar políticas, protocolos y procedimientos, así como vincular personal idóneo para ejecutar esta labor y contar con medios tecnológicos que aporten en esta labor diaria. Estas son herramientas fundamentales para garantizar y generar una percepción de seguridad que abarque las instituciones y su entorno. Se debe tener en cuenta que cada sistema de seguridad debe estar diseñado a la medida de cada institución y según sus propias características, las cuales comprenden tanto lo cultural como sus aspectos socioeconómicos.

Hoy en día se observa que algunas instituciones de educación superior no cuentan con especialistas en seguridad, lo que implica que la persona que lidera el proceso desconozca las actividades propias de su función diaria, lo que hace que se pierda el objetivo principal que consiste en mitigar y gestionar cada uno de los riesgos.

### **Diagnóstico de la situación actual**

La institución de educación superior objeto de este estudio se encuentra ubicada en la zona sur de la ciudad de Cali. Cuenta con una vía principal de acceso y tres rutas de servicio público de transporte. Se ubica cerca de sector residencial de la ciudad que comprende los estratos socioeconómicos 6 y 7 y no cuenta con un sistema de control de acceso, lo que facilita el libre ingreso de personas de la zona aledaña a la institución. Asimismo, no cuenta con una política de seguridad física ni con los medios tecnológicos adecuados para mejorar este control. Al respecto, no se ha llevado a cabo un estudio de seguridad para identificar las posibles amenazas y gestionar los riesgos con el fin de priorizarlos con el objetivo de implementar planes de contingencia que permitan darle continuidad al negocio.

### **Riesgos asociados**

Dentro de los riesgos asociados más comunes en el sector se encuentran el hurto a personas, el hurto de activos, el hurto a vehículos y el secuestro. Asimismo, entre de los riesgos más importantes se tiene el riesgo reputacional, que en la mayoría de las ocasiones no se tiene en cuenta.

### **Evaluación de riesgos**

Es de vital importancia conocer la metodología que se va a implementar para la evaluación de los riesgos. Ello permitirá identificar, desde la base, las respectivas ponderaciones que harán posible evaluar las políticas que se diseñarían con el objetivo de implementar un tratamiento del riesgo y determinar su prioridad.

Actualmente se deben priorizar los riesgos que se puedan materializar de forma directa y definir que su impacto no afecte la continuidad del negocio, Por otra parte, es fundamental compartir la información presentada a la alta gerencia, instancia que debe estar completamente informada acerca las posibles vulnerabilidades, lo cual permitirá tomar decisiones y plantear un tratamiento.

### **Conclusiones**

La importancia del especialista en administración de la seguridad en las organizaciones es determinante, pues permite, en conjunto con las demás áreas de la organización y con base en las vulnerabilidades identificadas, diseñar un tratamiento al respecto y mitigar o eliminar la materialización del riesgo, o en su defecto asumirlo. Lo importante es hacer un seguimiento y control adecuados, para de esta manera delinear planes de contingencia dentro de las organizaciones y, en nuestro caso, en las instituciones de educación superior.

Por otra parte, es importante trabajar con base en la cultura de autocuidado, algo clave en las diferentes organizaciones debido a que se trabaja a partir de la persuasión. En varias ocasiones este trabajo es el más importante, ya que permite que el individuo de manera directa, determine no afrontar el riesgo de ser detectado.

### **Referencias**

Cohen, L. y Felson, M. (1979) "Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach". In *American Sociological Review* 44, pp. 588-608.

García, M. (2008). *Diseño y evaluación de los sistemas de protección física.*, Florida, Estados Unidos. Brandon Editorial.

Gazca, E. y Olvera, J. (2011). "Construir ciudadanía desde las universidades, responsabilidad social universitaria y desafíos ante el siglo XXI". En *Convergencia*. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México. Vol 18, núm. 56, pp. 37-58.

Narváez, J. y Muñoz, L. (2013). “Espacios imaginarios, una estrategia de fortalecimiento de la convivencia en la escuela”. En *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 5 (1) (2013), pp. 45-58