

**ANALISIS DEL PERFIL LABORAL Y ACADEMICO DEL GUARDA DE  
SEGURIDAD ASOCIADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**



**Ensayo presentado por:**

**HECTOR EMILIO GIRALDO GIRALDO**

**Tutor:**

**ALEJANDRO NIETO MARTINEZ**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

**FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y**

**SEGURIDAD**

**ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD**

**BOGOTA D.C.**

**2021**

## **ANALISIS DEL PERFIL LABORAL Y ACADEMICO DEL GUARDA DE SEGURIDAD ASOCIADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

En el presente ensayo se plantea la importancia en la definición del perfil laboral y académico del guarda de seguridad en Colombia, alineado con el sector donde va a ser asignado para la prestación del servicio y los riesgos de seguridad física inherentes al mismo.

Se ha énfasis en que la información deberá ser suministrada de forma clara al profesional encargado de realizar el proceso de selección, quién, por medio de una descripción de cargo asertiva, podrá contratar a la persona con el perfil adecuado para satisfacer las necesidades del cliente.

Se aborda la importancia de implementar programas de capacitación eficientes que fortalezcan las competencias del guarda de seguridad, que ayuden a su crecimiento personal y profesional, mejorando la prestación del servicio, calidad emocional y fidelización a la empresa.

**Palabras Clave: Seguridad – Formación – Capacitación - Sector Económico - Servicio**

## **Abstrac**

In this essay, the importance of defining the job and academic profile of the security guard in Colombia is discussed, aligned with the sector where it will be assigned to provide the service and the physical security risks inherent to it.

It has been emphasized that the information must be provided clearly to the professional in charge of carrying out the selection process who, through an assertive job description, will be able to hire the person with the appropriate profile to satisfy the client's needs.

In the same way, the importance of implementing efficient training programs that strengthen the competencies of the security guard is addressed, which help their personal and professional growth, improving the provision of service, emotional quality and loyalty to the company.

**Keywords: Security - Training – Economic sector - Service**

## **Introducción**

Para los colombianos la seguridad es un derecho colectivo y fundamental, ha sido y será un factor primordial para la tranquilidad y libre desarrollo de las diferentes actividades realizadas por las personas; entendiéndose como seguridad; un sentimiento, una sensación de tranquilidad.

Teniendo en cuenta los diferentes acontecimientos sociopolíticos que han afectado nuestro país a lo largo del tiempo, la palabra seguridad se ha convertido en una de las principales preocupaciones de los gobiernos, dado que ha sido evidente la imposibilidad del estado de cumplir este mandamiento constitucional, con la fuerza pública disponible y así cumplir con el mandato constitucional.

Artículo 217. La nación tendrá para su defensa unas fuerzas militares permanentes constituidas por el Ejército, La Armada y la Fuerza Aérea. Las fuerzas militares tendrán como finalidad primordial la defensa de la soberanía, la independencia, la integridad del territorio nacional y del orden constitucional. ...Artículo 218. La ley organizará el cuerpo de policía. La policía nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.  
(Colombia, Constitución Nacional, 1991)

Desde el año 1966 con el decreto 1667 (Estatuto Orgánico de la Policía) el estado empieza a regular las actividades de seguridad privada con un objeto únicamente preventivo o disuasivo y mediante la prestación de un servicio destinado a aquellas personas naturales o jurídicas que tengan la capacidad para asumir sus costos.

Esta actividad con el paso de los años ha sido impulsada por ciertos colectivos, ante la necesidad de resguardar los bienes y proteger la vida, ya que el conflicto armado y las diferencias socio económicas han hecho que la amenaza se diversifique y el nivel de riesgo sea cada vez mayor, demandando esto, guardas de seguridad especializados, orientados hacia la mitigación de riesgos y enfocados al servicio, factor que será un diferencial en el momento en que un cliente realice la selección de una compañía de seguridad.

Teniendo en cuenta que es poder exclusivo del estado el uso de la fuerza, y la labor de las empresas de seguridad es preventiva, el gobierno nacional a través de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ha generado las directrices en cuanto al alcance y contenidos de los programas de capacitación dirigidos al personal que hace parte del proceso operativo de las empresas de seguridad, tendientes a que a través de estos se cumplan con las obligaciones de las empresas de vigilancia establecidas en el decreto 356 de 1994.(Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada)

## **Desarrollo**

### **Definición del perfil**

El perfil del cargo puede definirse como el conjunto de condiciones que debe tener un trabajador para desempeñar la labor encomendada, con eficacia, eficiencia.

Es una herramienta indispensable para que el proceso de reclutamiento se realice de forma eficiente, dado que permite al profesional de gestión humana tener parámetros claros para la publicación de oferta y pre selección de las hojas de vida de candidatos a entrevistar.

¿Qué es un perfil de cargo?

“El perfil de cargo se define como un modelo conciso, fiable y valido para predecir el éxito en el puesto. Las competencias están estrechamente relacionadas con la estructura, la estrategia y cultura de la empresa e implican las características personales causalmente ligadas a resultados superiores en el puesto”. Alles Martha (2004) p.26.

*Gráfico 1. Descripción de puesto*



*Fuente: Basado en el Libro Análisis y Descripción de puesto de Trabajo*

Se convierte la descripción del perfil, en la herramienta que permite tener al reclutador la información precisa sobre la necesidad del cliente interno y en el caso de la vigilancia privada, deberá describir las características del cargo de acuerdo con el sector donde va a ser asignado el guarda de seguridad. El mismo también permite que se suministre al candidato desde el proceso de selección, la información clara sobre las funciones a desempeñar y el nivel de responsabilidad que va a tener en el puesto a ocupar.

En la definición de este perfil es indispensable que participe el jefe de selección y el jefe inmediato en el área de operaciones, quien conoce los aspectos técnicos relevantes al sector donde se va a prestar el servicio; de la buena perfilación va a depender la eficiencia del reclutador y el logro de los objetivos en cuanto a una excelente prestación del servicio.

El análisis de las responsabilidades y características del perfil de cargo, ayuda a desarrollar manuales de operación y procedimientos que permite normalizar las funciones de los trabajadores, de igual forma el asignar la persona correcta en el puesto correcto traerá bienestar laboral, permitiendo crecimiento académico y personal para los colaboradores de la organización.

Dicha descripción debe estar escrita en un formato que permita recoger requisitos, teniendo en cuenta aspectos como lo son:

### **Aspectos claves del documento de descripción de cargo.**

**Descripción de las funciones:** Cada una de las actividades y tareas que debe realizar para alcanzar los objetivos del cargo.

**Habilidades y competencias:** Nivel académico, conocimientos esenciales para desarrollar sus funciones, experiencia ocupando el cargo.

**Disponibilidad:** Turnos en los que realizará su labor.

**Ambiente:** Descripción del lugar de trabajo.

**Riesgo:** Establecer el nivel de riesgo desde el punto de seguridad y salud en el trabajo.

Otro aspecto clave que está ligado a la definición adecuada del perfil, tiene que ver con la inteligencia emocional en el trabajo, es el fenómeno empleado por el Escritor (**Daniel Goleman, 1995**), donde la mayoría de las empresas del siglo XXI lo utilizan, con el fin de fortalecer la felicidad en las actividades que realiza un colaborador día a día; en el caso de las empresas de Seguridad Privada es un recurso empleado en los últimos años y que está ligado al momento de seleccionar al personal ideal, para desempeñar funciones del cuidado y la

protección de seres humanos y prestar servicio al cliente con calidad, donde el término seguridad está totalmente combinado con estabilidad emocional.

Gráfico 2. Inteligencia emocional en Seguridad Privada



Fuente: Libro *Inteligencia Emocional* – Daniel Goleman

**Establecimiento del perfil del vigilante de acuerdo al sector donde prestará su servicio.**

Es importante entender el alcance de la prestación del servicio por parte de los vigilantes y para esto debemos analizar los deberes establecidos por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en documentos como los protocolos de operación, dentro de los cuales podemos mencionar:

“Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública, contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la República, observar en ejercicio de sus funciones el cumplimiento de las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que pueda impedir o disminuir sus efectos, el personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punible durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades, prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con el fin de atender casos de calamidad pública” (Colombia, Protocolo de operación para el servicio de vigilancia y seguridad privada física – sector residencial)

Del mismo modo, en este protocolo se hace referencia a funciones generales que debe cumplir el guarda de seguridad, dentro de las cuales podemos mencionar, el recibo y entrega de puesto, realizar controles de acceso y ejercer controles sobre puntos específicos, para salvaguardar la integridad de las personas, infraestructura e información de los clientes.

Lo anterior aunado a que dependiendo del sector donde va a ser asignado el vigilante desempeñará funciones específicas y deberán dar tratamiento a riesgos inherentes a cada sector, como lo observamos en la siguiente tabla.

Gráfico 3. Funciones específicas del vigilante tendientes al tratamiento de riesgos.

| Sector                 | Riesgos   | Funciones específicas   |
|------------------------|---|---|
| Industrial y comercial | Intrusión<br>Hurto<br>Sabotaje<br>Perdida de información<br>Falsificación de productos<br>Contrabando<br>Contaminación de la carga<br>Lavado de activos<br>Lesiones personales<br>Secuestro | Control de acceso de Empleados, visitantes, contratistas.<br>Control de acceso sobre vehículos y correspondencia.<br>Control de acceso a áreas críticas.<br>Registro y control de ingreso y salida de equipos propiedad del cliente y/o visitantes.<br>Inspección de vehículos y unidades de carga.<br>Control sobre áreas perimetrales.<br>Control sobre ingreso y salida de mercancía o insumos.<br>Reporte de actividades sospechosas.<br>Capacitación a visitantes sobre las normas de seguridad al interior de las instalaciones.<br>Control sobre la ejecución de los protocolos de seguridad adicionales, establecidos por el cliente. |
| Salud                  | Intrusión<br>Hurto<br>Abotaje<br>Perdida de información<br>Lavado de activos<br>Lesiones personales<br>Secuestro de menores<br>Fuga de pacientes  | Control de acceso de Empleados, visitantes, contratistas y usuarios.<br>Direccionamiento de usuarios hacia las diferentes áreas de la institución.<br>Direccionamiento a usuarios sobre protocolos y servicios al interior de la institución de salud.<br>Control de acceso sobre vehículos y correspondencia.<br>Control de acceso a áreas críticas.<br>Registro y control de ingreso y salida de equipos propiedad del cliente y/o visitantes.<br>Control sobre áreas perimetrales.<br>Reporte de actividades sospechosas.<br>Control sobre la ejecución de los protocolos de seguridad adicionales, establecidos por el cliente            |
| Residencial            | Intrusión<br>Hurto<br>Sabotaje<br>Lesiones personales<br>Secuestro de menores   | Control de acceso de residentes visitantes, empleados y contratistas.<br>Direccionamiento de visitantes.<br>Control de acceso sobre vehículos y correspondencia.<br>Control sobre áreas perimetrales y zonas comunes.<br>Reporte de actividades sospechosas.<br>Control sobre la ejecución de los protocolos de seguridad y convivencia, establecidos por la copropiedad.   |
| Sector público         | Intrusión<br>Hurto<br>Sabotaje<br>Lesiones personales<br>Asonada.<br>Hurto de información<br>Terrorismo   | Control de acceso de visitantes, empleados y contratistas.<br>Direccionamiento de visitantes.<br>Control de acceso sobre vehículos y correspondencia.<br>Control sobre áreas perimetrales y áreas internas<br>Reporte de actividades sospechosas.<br>Direccionamiento de usuarios.  |

Fuente: Elaboración propia.

*El gráfico 3 muestra 4 sectores económicos, con sus respectivos riesgos y las funciones que debería tener el vigilante de seguridad para mitigar la materialización de los mismos.*

En lo expuesto, podemos analizar que los guardas de seguridad tienen un alto grado de responsabilidad, convirtiéndose este en un cargo crítico, que, si no es desempeñado por la

persona correcta, puede poner en riesgo la continuidad de la relación comercial con el cliente. Esto nos lleva a entender la importancia de asignar la persona con el perfil correcto.

### Aspectos claves del perfil del vigilante de acuerdo al sector

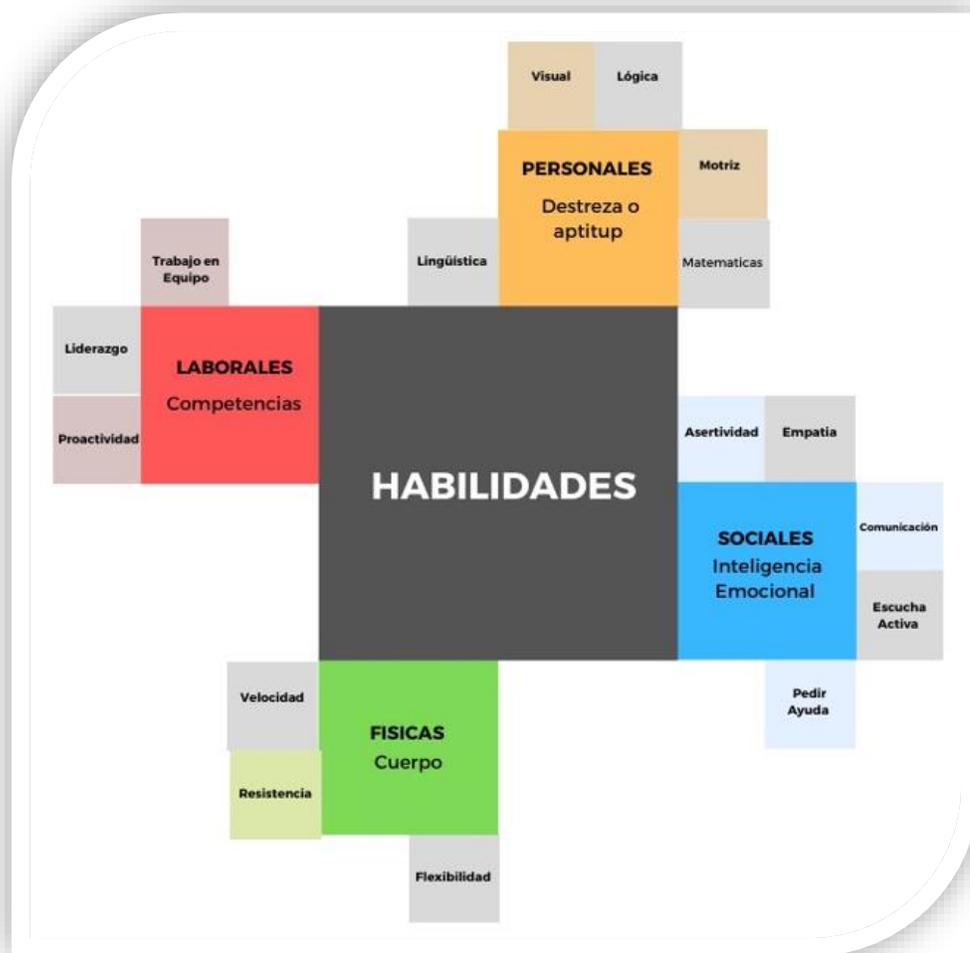
Gráfico 4. Perfil par el cargo de guarda de seguridad



Fuente: Elaboración propia.

Las habilidades se refieren a las diversas capacidades o destrezas que puede tener una persona, lo cual suele marcar la diferencia en la prestación del servicio por parte del guarda de seguridad. En el siguiente gráfico, observamos la clasificación de las habilidades:

Gráfico 5. Clasificación de las habilidades



Fuente: <https://www.significados.com/habilidad/> Consultado: 9 de junio de 2021

La anterior clasificación, nos permite comprender aspectos que son claves en la elaboración del perfil enfocado hacia la prestación del servicio en los diferentes sectores de la economía, para

lo cual proponemos la siguiente clasificación de habilidades y competencias que consideramos son básicas para que las funciones sean ejecutadas de forma eficiente:

*Gráfico 6. Habilidades y competencias requeridas de acuerdo al sector económico*

| HABILIDADES Y COMPETENCIAS           |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL</b> | Habilidades motrices.<br>Habilidades visuales.<br>Habilidad lógica y matemática.<br>Asertividad.<br>Empatía.<br>Capacidad de comunicar efectivamente.<br>Capacidad de trabajar en equipo.<br>Proactividad.<br>Estado físico                                    |
| <b>SECTOR SALUD</b>                  | Habilidades lingüísticas.<br>Habilidades visuales.<br>Asertividad.<br>Empatía.<br>Capacidad de comunicar efectivamente.<br>Escuchar.<br>Pedir ayuda.<br>Capacidad de trabajar en equipo.<br>Proactividad.<br>Capacidad de manejar conflictos.<br>Estado físico |
| <b>SECTOR PÚBLICO</b>                | Habilidades lingüísticas.<br>Habilidades visuales.<br>Asertividad.<br>Empatía.<br>Capacidad de comunicar efectivamente.<br>Escuchar.<br>Pedir ayuda.<br>Capacidad de trabajar en equipo.<br>Proactividad.<br>Capacidad de manejar conflictos.<br>Estado físico |
| <b>SECTOR RESIDENCIAL</b>            | Capacidad de comunicar efectivamente.<br>Habilidades visuales.<br>Empatía.<br>Capacidad de manejar conflictos.<br>Capacidad de trabajar en equipo<br>Escuchar  |

*Fuente: Elaboración propia*

Como lo podemos observar, algunas habilidades y competencias son necesarias para que un guarda de seguridad pueda cumplir con el objetivo de su cargo en un sector específico de la economía, es así, como el vigilante requerido para el sector industrial, deberá ser fuerte en habilidad lógica y matemática, asertividad, capacidad de comunicar efectivamente y

necesariamente deberá contar con experiencia en gestión de riesgos de la cadena de suministros y conocimiento en normas como BASC, ISO 28000 y OEA.

En cambio, un Guarda asignado al sector salud, se deberá caracterizar por ser empático, tener muy buenas habilidades de comunicación y un excelente servicio al cliente, dado que su orientación en el servicio estará enfocada hacia la humanización del mismo y gestión de riesgos asociados a los usuarios de la institución.

El servicio en el sector residencial debe ser prestado por guardas con capacidad de manejo de conflictos, orientación al usuario, empáticos y con capacidad de comunicar efectivamente. Lo mismo sucede en el sector público, en el cual se debe tener orientación al servicio, capacidad de comunicación efectiva, empatía para la atención de usuarios, proactividad y habilidades de observación.

Una vez seleccionado y contratado el personal, se deberá continuar con un plan de fortalecimiento del perfil, lo cual se consigue con un programa sistemático de capacitación, que permita afianzar las habilidades y los conocimientos.

### **Plan de capacitación de acuerdo al sector**

En Colombia, existe una normativa específica para regular los programas académicos y los requisitos para poder acceder a la capacitación, así como las entidades autorizadas para desarrollar dichos programas; este control es ejercido por la Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada, quien autoriza la operación de las academias de vigilancia, así como el contenido de los módulos de capacitación.

En el Decreto 356 de 1994, se define como capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada, “los conocimientos y destrezas que se proporcionan para el ejercicio de las

actividades que realiza el personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en ejercicio de su función” (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 1994, p.11).

En la Resolución 5679 de diciembre 2008 se propone el concepto de PEIS: Es el documento de desarrollo institucional integral e individual que contiene el conjunto de condiciones mínimas respecto de los programas, actividades, infraestructura y medios con los que deben contar las escuelas y departamentos de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada, con el fin de proporcionar conocimientos, habilidades y destrezas en términos de calidad, al personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada que permite fortalecer y mejorar sus competencias laborales para el óptimo cumplimiento de sus funciones. (Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada, 2008, p.2.).

De igual forma, en la Resolución No 4973 de 27 de julio de 2011 expedida por la SVSP. Se encuentran los ciclos de capacitación, su intensidad horaria y el contenido programático de los mismos.

Gráfico 7. Ciclos de capacitación en vigilancia y seguridad privada



Fuente: Resolución 4973 de 2011 pg 6.

Así mismo, en la resolución 4973 capítulo VII, también se discriminan las áreas temáticas como se describe a continuación:

Gráfico 8. Áreas temáticas curso de fundamentación vigilantes.

Áreas temáticas curso de fundamentación vigilantes

|  |  |
|--|--|
| <b>Socio Humanística</b>                           | Relaciones humanas e interpersonales   |
|  | Ética y prevención de adicciones   |
|  | Manejo de estrés   |
|  | Calidad del servicio y atención al cliente                                     |
| <b>Aspectos legales</b>                            | Derechos Humanos   |
|  | Normas Superintendencia y clases de Servicios de VSP, modalidades y medios     |
|  | Constitución Política  |
|  | Nociones de derecho penal y laboral  |
|  | Decreto 2535 de 1993 ( normas sobre armas, municiones y explosivos)            |
|  | Código de Policía y código de convivencia ciudadana                            |
|  | Actuación en la escena del incidente ley 906 de 2004                           |
|  | Relación con las autoridades, grados y distintivos de la fuerza publica        |
|  | Decreto 3222 de 2002- Redes de Apoyo y Solidaridad ciudadana                   |
|  | Factores de inseguridad, procedimientos de vigilancia                          |
| <b>Procedimientos de Seguridad Privada</b>         | Redacción, metodología para la recolección de información y toma de decisiones |
|  | Modus operando delincencial  |
|  | Conocimiento del entorno   |
|  | Control de acceso (sistemas electrónicos, garret)                              |
|  | Prevención de la delincuencia  |
| <b>Área técnica</b>                                | Características, identificación, y búsqueda de explosivos                      |
|  | Conocimiento y empleo de equipos de comunicación                               |
|  | Conocimiento y manejo de armas no letales                                      |
| <b>Manejo de emergencias y primeros auxilios</b>   | Control de emergencias y primeros auxilios                                     |
|  | Prevención y manejo de equipos de control de incendios                         |
| <b>Defensa personal y acondicionamiento físico</b> | Defensa personal   |
| <b>Armamento y tiro</b>                            | Conocimiento de armas de fuego   |
|  | Ejercicio práctico de tiro   |

Fuente: Elaboración propia, recuperado de: Resolución 4973 de 2011.

El gráfico 8 muestra las áreas temáticas en las cuales se debe enfocar el curso de fundamentación de los vigilantes.

De acuerdo con las áreas temáticas contempladas en la resolución, podemos analizar que las materias están enfocadas a dar al vigilante herramientas para el cumplimiento de los deberes y funciones generales en la prestación del servicio en todos los sectores económicos; sin embargo, es indispensable que las empresas de vigilancia tengan en cuenta la elaboración de un programa de capacitación especializado, puesto que como lo hemos analizado en el perfil de cargo, los riesgos y por ende las funciones específicas, son diferentes en cada sector. Es por esto que, en el presente ensayo, proponemos un plan de capacitación enfocado a los 4 sector mencionados, con

el cual se busca fortalecer las habilidades de los vigilantes, de igual forma se debe tener en cuenta que:

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de la cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias (Chiavenato Idalberto, 2011, p.322).

## Propuesta fortalecimiento programa de capacitación por sectores.

*Gráfico 9. Sector residencial*

| SECTOR             | TEMA   | SUBTEMA  | INTENSIDAD HORARIA (AÑO) |
|--------------------|--|--|--------------------------|
| <b>RESIDENCIAL</b> | Servicio Al Cliente  | Fundamentos en el servicio al cliente.<br>Exceso de confianza.<br>Comunicación asertiva.<br>Servicio y Atención a Residentes (Normas de conducta)  | <b>10</b>                |
|                    | Sistemas electrónicos de seguridad                             | Nociones básicas de CCTV.<br>Alarmas comunitarias.<br>Operación de sistemas de alarma perimetrales.<br>Funcionamiento de sistemas de control de acceso vehiculares y peatonales.   | <b>10</b>                |
|                    | Identificación y Manejo de Riesgos del Sector Residencial      | Teoría del riesgo.<br>Conceptos de Amenaza, Vulnerabilidad, Riesgo, Probabilidad.<br>Modo de operación delincuencia en el sector residencial. (Trencito, Las yayitas, el engorde, escalera humana, suplantación de funcionarios públicos, etc.)<br>Confidencialidad de la información.   | <b>10</b>                |
|                    | Identificación y reporte de actividades o personas sospechosas | Activación de protocolos.<br>Mapa de comunicación  | <b>5</b>                 |
|                    | Funciones específicas inherentes al sector residencial         | Protocolo de operación para el sector residencial. (SVSP)<br>Protocolos específicos de operación (Control de empleadas, contratistas, domiciliarios, menores de edad, trasteos, empresas de servicios públicos)<br>Funciones del vigilante recepcionista, recorredor de zonas comunes y recorredor en áreas de parqueadero.  | <b>20</b>                |
|                    | Derechos humanos- Manejo de armas y uso de la fuerza           | Conocimiento de los fundamentos de los Derechos Humanos<br>Las relaciones humanas y sus bases primordiales<br>Atención al cliente interno y funcionarios.<br>Conocimiento del lugar de trabajo para suministrar atención oportuna.<br>Decálogo de armas.<br>Clasificación de armas de fuego.<br>Generalidades del uso de la fuerza.<br>Actividades de polígono.<br>Técnicas de manejo defensivo. | <b>15</b>                |
|                    | Atención y respuesta ante emergencias y o contingencias        | Funciones del vigilante en casos de emergencia.<br>Procedimientos de actuación en caso de emergencia.<br>Identificación de emergencias.<br>Conocimiento de puntos de encuentro y rutas de evacuación.  | <b>10</b>                |
| <b>TOTAL HORAS</b> |  |  | <b>80</b>                |

*Fuente: Elaboración propia.*

*El gráfico 9, muestra las capacitaciones recomendadas para fortalecer las competencias de los vigilantes que prestan su servicio en el sector residencial.*

Gráfico 10. Sector Industrial y Comercial

| SECTOR                 | TEMA   | SUBTEMA  | INTENSIDAD HORARIA |
|------------------------|--|--|--------------------|
| INDUSTRIAL Y COMERCIAL | Servicio Al Cliente  | Fundamentos en el servicio al cliente.<br>Exceso de confianza.<br>Comunicación asertiva.<br>Servicio y Atención a funcionarios y visitantes.   | 10                 |
|                        | Sistemas electrónicos de seguridad                             | Nociones básicas de CCTV.<br>Operación de sistemas de alarma<br>Funcionamiento de sistemas de control de acceso vehiculares y peatonales.  | 10                 |
|                        | Cadena de suministros.   | Aspectos que conforman la cadena de suministros.<br>Norma BASC, ISO 28000 y OEA.   | 10                 |
|                        | Identificación y Manejo de Riesgos del Sector                  | Teoría del riesgo.<br>Conceptos de Amenaza, Vulnerabilidad, Riesgo, Probabilidad.<br>Suplantación.<br>Modalidades de hurto de activos.<br>Riesgos asociados a la cadena de suministros ( Contaminación de la carga, hurto, contrabando, lavado de activos)<br>Confidencialidad de la información.  | 10                 |
|                        | Identificación y reporte de actividades o personas sospechosas | Activación de protocolos.<br>Mapa de comunicación  | 5                  |
|                        | Funciones específicas inherentes al sector                     | Protocolos específicos de operación (Control de precintos, acceso a áreas críticas, control de vehículos de carga y conductores, identificación de empleados y terceros al interior de las instalaciones, etc., inspección de unidades de carga)   | 20                 |
|                        | Control de acceso  | Que es el control de acceso.<br>Pasos del control de acceso.<br>Control de acceso para empleados, contratistas y visitantes.<br>Control de acceso vehicular.<br>Control de correspondencia.  | 10                 |
|                        | Derechos humanos- Manejo de armas y uso de la fuerza           | Conocimiento de los fundamentos de los Derechos Humanos<br>Las relaciones humanas y sus bases primordiales<br>Atención al cliente interno y funcionarios.<br>Conocimiento del lugar de trabajo para suministrar atención oportuna.<br>Decálogo de armas.<br>Clasificación de armas de fuego.<br>Generalidades del uso de la fuerza.<br>Actividades de polígono.<br>Técnicas de manejo defensivo. | 15                 |
|                        | Atención y respuesta ante emergencias y o contingencias        | Funciones del vigilante en casos de emergencia.<br>Procedimientos de actuación en caso de emergencia.<br>Identificación de emergencias.<br>Conocimiento de puntos de encuentro y rutas de evacuación.  | 10                 |
| <b>TOTAL HORAS</b>     |  |  | <b>100</b>         |

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 10, muestra las capacitaciones recomendadas para fortalecer las competencias de los vigilantes que prestan su servicio en el sector industrial y comercial.

Gráfico 11. Sector Salud

| SECTOR             | TEMA   | SUBTEMA  | INTENSIDAD HORARIA |
|--------------------|--|--|--------------------|
| SECTOR SALUD       | Humanización del servicio                                      | Fundamentos de la humanización del servicio.<br>Manejo de buenas comunicaciones.<br>Respeto por la dignidad del paciente.<br>Respeto a la privacidad del paciente.<br>Seguridad del paciente.  | 20                 |
|                    | Sistemas electrónicos de seguridad                             | Nociones básicas de CCTV.<br>Operación de sistemas de alarma<br>Funcionamiento de sistemas de control de acceso vehiculares y peatonales.  | 10                 |
|                    | Identificación y Manejo de Riesgos del Sector                  | Teoría del riesgo.<br>Conceptos de Amenaza, Vulnerabilidad, Riesgo, Probabilidad.<br>Suplantación.<br>Conocimiento de equipos Biomédicos.<br>Modalidades de hurto de equipos biomédicos.<br>Hurto de medicamentos.<br>Riesgos asociados al paciente (Fuga, secuestros, lesiones personales, hurto de elementos personales)<br>Confidencialidad de la información.<br>Pruebas de vulnerabilidad.  | 20                 |
|                    | Identificación y reporte de actividades o personas sospechosas | Activación de protocolos.<br>Mapa de comunicación  | 10                 |
|                    | Funciones específicas inherentes al sector                     | Protocolos específicos de operación (Fuga de pacientes, reporte de personas que ingresan con lesiones por actos violentos, menores abusados, heridos en accidentes, heridos con arma de fuego., entre otros.)<br>Controles de acceso.  | 20                 |
|                    | Derechos humanos- Manejo de armas y uso de la fuerza           | Conocimiento de los fundamentos de los Derechos Humanos<br>Las relaciones humanas y sus bases primordiales<br>Atención al cliente interno y funcionarios.<br>Conocimiento del lugar de trabajo para suministrar atención oportuna.<br>Decálogo de armas.<br>Clasificación de armas de fuego.<br>Generalidades del uso de la fuerza.<br>Actividades de polígono.<br>Técnicas de manejo defensivo. | 15                 |
|                    | Atención y respuesta ante emergencias y o contingencias        | Funciones del vigilante en casos de emergencia.<br>Procedimientos de actuación en caso de emergencia.<br>Identificación de emergencias.<br>Conocimiento de puntos de encuentro y rutas de evacuación.  | 5                  |
| <b>TOTAL HORAS</b> |  |  | <b>100</b>         |

Fuente: Elaboración propia

*El gráfico 11, muestra las capacitaciones recomendadas para fortalecer las competencias de los vigilantes que prestan su servicio en el sector salud.*

## **Conclusiones**

Analizando el plan de formación con su estructura curricular, vemos que es indispensable que la Superintendencia de Vigilancia realice revisión y actualización de los contenidos del curso de fundamentación y reentrenamiento, ante los cambios que ha sufrido la sociedad en los últimos 10 años, donde hay aspectos en los cuales se debería profundizar, como la aparición de nuevas tecnologías y mutación del modo de operación de los delincuentes.

Para los cursos de reentrenamiento la Superintendencia a través de las academias, debería ofrecer la oportunidad a los vigilantes de fortalecer los conocimientos en áreas en las cuales se encuentren desarrollando sus funciones, alineándose de esta forma con los planes de capacitación periódica que ofrecen las compañías. De esta forma se potenciarán las habilidades de los vigilantes, logrando que estos generen valor agregado al servicio que se le presta al cliente.

Dentro de estos cambios propuestos, se plantea la aplicación de metodologías cuya efectividad haya sido comprobada, como es la de Formación por Competencias, con lo cual logramos una capacitación dirigida a cumplir con las necesidades inherentes al contexto de la seguridad, con esto generamos a nuestros vigilantes la capacidad de aportar a la solución de problemas, mejorar habilidades comunicativas y de servicios al cliente, entre otras.

Al mismo tiempo y con el fin de permitir la profesionalización de los vigilantes, la Superintendencia de vigilancia en coordinación con el Ministerio de Educación debería avalar

programas que permitan al personal de seguridad, obtener títulos de técnicos, tecnólogos o profesionales, de tal forma que la capacitación, no solo sea a través de las academias de vigilancia, si no, que se involucren en la misma, instituciones de educación superior.

### **Referencias bibliograficas**

Colombia, Constitución Nacional, 1991, Art. 217-218

Presidencia de La República de Colombia (1994) - Decreto 356 de 1994 Estatuto de vigilancia y seguridad privada. Pág. 3, 4, 5.

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (2017) - Resolución 4973 del 27 de Julio del 2011 Págs. 5, 6,8 y 9 Modificación del pensum académico de formación y capacitación URL.

<http://www.supervigilancia.gov.co/>

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada (2008) - Resolución 5679 de 2008, por la cual se modifican algunos artículos de la resolución número 2852 de 2006 y se derogan otros.

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada (2013), Protocolo de operación para el servicio de vigilancia y seguridad privada física – sector residencial.

Alles, Martha (2004). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Ediciones Granica.

Goleman, Daniel (1995) Inteligencia Emocional. Editorial Kairós.

Banco Popular Dominicano (2021) popular impulsa. Republica Dominicana. Recuperado de. <https://www.impulsapopular.com/gerencia/rrhh/10-puntos-clave-para-elaborar-una-descripcion-de-puesto/>

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (2017) **gráfico 8** - Resolución 4973 del 27 de Julio del 2011 Págs. 6 Ciclos de Formación - Modificación del pensum académico de formación y capacitación.

Chiavenato Idalberto (2011). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw-Hill.

Fernández Manuel (1995) **Gráfico 1**. Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo. Ediciones Diaz de Santos S.A.

"Habilidad". En: *Significados.com*. recuperado de <https://www.significados.com/habilidad/> Consultado: 9 de junio de 2021, 08:40 am.