

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES ESTRATEGIA Y SEGURIDAD  
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD  
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION II

TRABAJO DE GRADO: “¿Qué ventaja tiene el servicio de vigilancia física sin armas de fuego en el Hospital Occidente de Kennedy?”

Presentado Por: Elkin Aleyder Pineda Barbosa

BOGOTÀ D.C., 02 de Noviembre de 2010

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen .....	3
Introducción.....	4
Desarrollo.....	6
Conclusiones.....	19
Referencias Bibliográficas.....	20

## ¿QUE VENTAJA TIENEN EL SERVICIO DE VIGILANCIA FISICA SIN ARMAS DE FUEGO EN EL HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY?

ELKIN ALEYDER PINEDA BARBOSA

### 1. Resumen.

Esta investigación es con el fin de destacar aun más la importancia que tienen nuestros hombres de seguridad en la prestación del servicio de vigilancia sin armas de fuego en un centro hospitalario, en donde están expuestos en todo momento a diversos riesgos, durante el ejercicio de su labor, por lo tanto con esta investigación se da todo el crédito al guarda, individuo que pasan por circunstancias críticas, para aportar todo su conocimiento y capacidad en pro de la actividad encomendada para contribuir al cumplimiento de un excelente servicio y al final de la larga jornada estar tranquilo por el deber cumplido. Cuando se presenta servicio, de vigilancia privada, el cliente siempre está a la expectativa en donde el hombre de seguridad cometerá errores y no se preocupa por fomentar una cultura de seguridad, sino que por lo contrario en vez de ser un facilitador, que canalice todo esfuerzo hacia un mismo objetivo y que se complemente los conocimientos en el área de la seguridad, realizando alianzas estratégicas, basadas en las experiencias vividas, para evitar que se sigan repitiendo situaciones que afectan notablemente el buen desempeño de nuestro hombre de seguridad y es entonces cuando nuestro cliente al cual consideramos como nuestro aliado se ha convertido en un obstáculo para ejercer nuestra función primordial la de custodiar y velar por el bienestar de sus bienes inmueble e inmuebles que han sido dejados bajo custodia de la seguridad y en aras de establecer unos buenos procedimientos de seguridad, la cual afecta a toda la organización de alguna manera y en algunos casos puede hasta generar el cierre definitivo de la institución. Entonces porque no

establecer parámetros definidos que permitan que la seguridad desarrolle su actividad con la ayuda de toda la organización, fortaleciendo los lazos de cooperación mutua, en beneficio de la misma sociedad, ya que es sabido que la seguridad la hacemos todos y todos somos responsables por los acontecimientos al margen de la normalidad, en virtud de lo anteriormente expuesto no se justifica que el usuario maltrate ya sea de forma verbal o por sus actos a un individuo, que lo único que hace, es brindar un ambiente de tranquilidad y armonía, bajo condiciones adversas a las circunstancias, por lo tanto hoy en día el personal de vigilancia es capacitado constantemente en temas de atención al usuario, amenazas potenciales, la agresividad del usuario y que tanto el cliente como el guarda es objetivo de las bandas delincuenciales, por lo que todo esfuerzo debe ser canalizado al mismo objetivo, realizando trabajos mancomunadamente, logrando la minimización de los riesgos potenciales a los que se está expuesto.

Palabras Claves:

Seguridad, Hombre, Guarda, Usuario, Cliente, hospital.

## 2. Introducción.

Considerando que en la actividad se ha generado una cultura encaminada a la protección de personas, bienes, es necesario establecer las pautas básicas, conociendo cual es el servicio que deseamos para nuestras organizaciones con el ánimo de no afectar el desarrollo de nuestra actividad, por lo tanto el tema de la seguridad privada acapara toda la atención en las diferentes organizaciones permitiendo desarrollar servicios acorde a las necesidades del cliente garantizando un ambiente de tranquilidad soportado por una

entidad que brinda el servicio con personal capacitado e idóneo para ejercer funciones de vigilancia, es entonces cuando surgen una serie de interrogantes en pro y en contra de la seguridad privada y más, aun, si la prestación del servicio se realiza en instituciones hospitalarias, donde se dan un sin número de escenarios que facilitan o dificultan el buen desempeño de las funciones ejercidas por nuestros guardas, quienes a la hora de actuar realizan maniobras sorprendentes para garantizar la protección adecuada de las personas, bienes, dejados bajo su custodia y no es fácil determinar en un momento crítico las funciones a desarrollar puesto que la tensión sobre pasa los límites y se convierte en una herramienta encaminada a generar malestar dentro de la población que recurre a solicitar los servicios hospitalarios, si bien es cierto que el guarda está preparado para asumir todo tipo de situaciones, relacionadas con su actividad en muchas de ellas, apenas puede dar aviso a su jefe inmediato, estas situaciones debido a la falta o poco conocimiento por parte de la población que visita el centro médico, con relación al verdadero servicio que presta la seguridad privada, convirtiendo el sitio de trabajo para el hombre de seguridad en un verdadero campo de batalla, donde el resultado final es sin duda una mala imagen para la seguridad privada, sin darle la importancia necesaria a los hechos que realmente ocurren y por las peripecias por las cuales debió pasar nuestro hombre de seguridad. Es interesante plantearnos el por qué en los centros hospitalarios el servicio de seguridad privada ha ganado adeptos desde el momento en cual se reglamentó el no uso de armas de fuego, por parte del personal de seguridad, estos escenarios han contribuido a determinar que el señor de seguridad, en momentos de situaciones críticas puede optar por emplear mecanismos de control basados en la utilización de armas no letales que garantizan el desarrollo efectivo de su labor permitiendo que el cliente este satisfecho por su actividad y que no es un riesgo

para la comunidad, sino por lo contrario hace parte de una imagen corporativa basada en los buenos principios institucionales, estableciendo dentro de la población un clima de tranquilidad y armonía que permitirá fortalecer y canalizar los esfuerzos en contra de la delincuencia, obteniendo resultados favorables. No obstante vale la pena aclarar que se presentan situaciones ajenas que discriminan o ponen en tela de juicio la buena labor ejecutada por la seguridad privada debido a que la población flotante en la zona de Kennedy, consideran que si un guarda no porta un arma de fuego, no representa ningún tipo de autoridad y por lo tanto se podrán hacer actividades en contra de las políticas del hospital, alguna de ellas son: ingresar a las instalaciones sin la debida autorización del cliente y el respectivo control por parte del personal de vigilancia, realizar hurtos, cometer actos vandálicos etc.

### 3. Desarrollo.

La seguridad privada ha tomado un papel primordial y esencial dentro de las organizaciones, por lo que hoy en día, pensar en que no se tiene algún tipo de seguridad privada es algo inaudito, puesto que todo gira en el entorno de la seguridad, basado en los principios de tranquilidad y armonía, es entonces cuando el hombre de seguridad entra a ejercer un papel primordial y de vital importancia para desarrollar una serie de funciones encaminadas a minimizar los riesgos a los que están expuestos los clientes, ya que su función primordial es la de brindar todo el apoyo necesario para establecer mecanismos de protección adecuados garantizando un ambiente de tranquilidad y armonía tanto al personal interno como externo convirtiendo su sitio de trabajo en un lugar que realza un estado de seguridad:

Probablemente no exista mejor puesto de observación que un hospital respecto de la sociedad a la que acoge. Un centro hospitalario es un microcosmos en sí mismo. Lo es en cualquier país, ciudad, lugar, y lo es más si cabe, en las naciones industrializadas y socialmente avanzadas. Un gran centro sanitario acoge permanentemente a un número muy elevado de trabajadores, que por su diversidad, su variada clasificación profesional, ya de por sí presentan un muestrario sociológico notable (Sánchez, 2007, p. 183).

Razón por la cual es indispensable, que nuestro hombre de seguridad esté capacitado y entrenado en el tema de la seguridad privada, con el fin de que el cliente se sienta satisfecho y forme parte primordial en los diversos esquemas de seguridad con vertiéndose en un eslabón más de la cadena de la seguridad, al determinar la ventaja se logra con la prestación de un servicio físico sin armas de fuego en el hospital occidente de Kennedy, es establecer una serie de parámetros en los cuales, se determinan los factores de riesgos a los cuales está expuesto el hombre de seguridad y por ende se puedan contrarrestar y minimizar al máximo mediante la utilización de técnicas disuasivas, con la contribución del guarda, actualmente existe tecnología basada en la utilización de armas no letales que mediante una capacitación consciente nos permite inmovilizar al perpetrador en cuestión sin provocarle daños permanentes ni la muerte, razón por la cual es ideal su utilización en centros hospitalarios donde la población flotante es alta y provienen de varios estratos sociales. Esta tecnología es ideal para que el guarda tenga control frente a los disturbios dentro de los mismos hospitales y para defensa del hombre de seguridad. Los hombres de seguridad estarán mejor preparados para atender situaciones que afectan el buen funcionamiento del establecimiento y además para defenderse. En el mejor de los casos, el uso de estas armas podría salvarle la vida a un criminal y no compromete al personal encargado de la seguridad a procesos judiciales que perjudican a dicho personal y que

afectan el desarrollo de la organización, ya que esto genera la capacitación y entrenamiento de un nuevo guarda. Es esencial buscar mecanismos y utilizar herramientas que eviten causar confrontaciones que van en contra de una buena prestación del servicio tanto al cliente interno como al externo, situación por la cual en la actualidad las organizaciones dedicadas a la prestación de un servicio de seguridad privada han establecido una serie de procedimientos encaminados en fortalecer los esquemas de seguridad dándole como prioridad el respeto a la vida y las buenas relaciones interpersonales mejorando los ambientes donde la seguridad privada desarrolla su papel:

Poco a poco los servicios de seguridad hospitalarios van desarrollándose, en general sin planificación, como queda dicho, y habitualmente por agregación. Se incorporan más guardas y se les dotan de más funciones, o simplemente realizan al completo algunas que desde siempre deberían haber realizado: por ejemplo realizar rondas y no solo estar de puesto. Este desarrollo un tanto irregular no guarda relación con el que ya se ha dado en otras empresas en las que empieza, o ya se ha alcanzada, un concepto mucho más global técnico y avanzado de la seguridad patrimonial (Sánchez, 2007, p. 184).

Para nadie es un secreto que las organizaciones prestadoras de los servicios de seguridad privada ejercen su actividad en muchas ocasiones sin desarrollar un análisis confiable del sin número de siniestros o situaciones por las cuales debe pasar o participar el hombre de seguridad y simplemente es enviado a ejercer su labor en cualquier sitio, sin capacitarlo de los posibles riesgos a los cuales se va a exponer y que pondrá en tela de juicio hasta la misma organización en el manejo de procesos y procedimientos seguros realizando una matriz de riesgos potenciales mediante su evolución y pasos a ser tenidos en cuenta, se parte del principio de quien realiza unos cursos de seguridad ya está en condiciones de ejercer la labor como hombre de seguridad. No se tiene en cuenta que cada



sitio de trabajo es diferente y por lo tanto se debe contar con personal capacitado y entrenado en el desarrollo de consignas particulares acordes a la actividad del cliente. Es entonces cuando se presenta choques frontales en las actividades ejecutadas por el personal de vigilancia, pues dicho personal simplemente realiza una serie de funciones que desde su punto de vista son las requeridas para brindar seguridad. Por lo tanto dicha problemática se debe analizar desde una óptica que permita vislumbrar la realidad y establecer procedimientos de control encaminados a elegir hombres de seguridad con cualidades y habilidades que permitan cumplir con tareas específicas y más aun si su labor va a hacer ejercida en un centro hospitalario en donde mantener unos niveles aceptables de seguridad es uno de los temas más complejos en los denominados espacios públicos, ya que por el mismo desarrollo de la razón de ser del centro médico se encuentran una gran diversidad de riesgos, amenazas y peligros latentes, tanto para los usuarios, administrativos y personal de seguridad:

Así los Colombianos no queramos aceptarlo la seguridad se ha convertido en un elemento primario para el buen funcionamiento de cualquier organización moderna. De aquí se colige que quienes en ella labore entienda que su actividad no es un trabajo aislado; sino que forma parte del engranaje de toda la organización de lo contrario los objetivos empresariales no se cumplen; pues la seguridad no es más que un servicio (Bahamon, 1995, p. 7).

El cliente que recibe en su organización un servicio de vigilancia debe tener en cuenta que es importante mantener unos lazos de comunicación mutuos entre la empresa y el personal de seguridad mediante mecanismos debidamente establecidos generando una cultura de integración encaminada a prevalecer sistemas de seguridad enfocados a un mismo propósito que permita un mutuo beneficio mediante la cooperación de los empleados con el guarda logrando establecer eslabones en la cadena que comprende la

seguridad, mitigando los riesgos a los que están expuestos dentro de una sociedad como lo es nuestra sociedad Colombiana, en donde los índices de inseguridad se incrementan cada día, y los maleantes utilizan modus operandi avanzados, basados en la utilización de tecnologías avanzadas, estando siempre un paso adelante de los esquemas de seguridad aprovechando las vulnerabilidades que se dan en el ejercicio de la seguridad, por lo consiguiente las organizaciones prestadoras de servicio de seguridad privada deben estar a la vanguardia y siempre en busca de nuevas alternativas que permitan minimizar el accionar de las organizaciones criminales al margen de la ley para salvaguardar los bienes muebles e inmuebles encargados y/o encomendados a la seguridad privada, por lo tanto el hombre de seguridad debe ser consciente de la función que desarrolla en su diaria labor para evitar que situaciones que frente a los ojos del cliente resultan poco importante, son fundamentales para contrarrestar la acometida emprendida por el delincuente que busca las situaciones o escenarios más vulnerables para desplegar su accionar delincencial obteniendo sin duda su propio beneficio con el más mínimo síntoma de ser atrapado por la seguridad privada, se puede determinar que la seguridad juega un papel importante dentro del desarrollo de las actividades de la organización:

Con todo y hasta ese momento, si bien el hospital había dejado de ser ese reducto de paz y tranquilidad, casi sacralizado que se fue en sus inicios, a un conservaba un cierto aislamiento, una cierta respetabilidad respecto al común de empresas edificios u otros entre públicos y privados. Algo tan común como un altercado con voces altisonantes hasta relativamente hace pocos años no era habitual y sobretodo no estaba bien considerado como un hospital, la delincuencia era específica y el tipo de incidencias también lo eran. Lo común era el carterista del hospital y poco más. No se concebía, por ejemplo, un atraco a mano armada, un butrón o un ajuste de cuentas en un centro sanitario. Menos aun un atentado

terrorista, y aun menos todavía la utilización de los propios medios del hospital para realizarlo (Sánchez, 2007, p. 186).

En la actualidad podemos encontrar en el Hospital Occidente de Kennedy, situaciones que resultan difíciles de creer y que ponen en riesgo, y comprometen de forma directa al personal responsable de la vigilancia por qué se puede encontrar escenarios donde la delincuencia sin ningún tipo escarmiento, realizan sus actividades delincuenciales frente al público sin que este tome acciones al respecto y simplemente se convierte en algo cotidiano que pasa desapercibido, puesto que la cultura de seguridad, no se ha generado o no se hace continuamente énfasis en fortalecer dichos procesos y más aun no se ha concientizado al usuario de sus obligaciones y deberes frente a la atención que brinda el centro médico y por lo tanto el esquema de seguridad, debe estar atento a sus funciones particulares y es solo entonces cuando el personal de seguridad mediante apoyos de los sistemas del circuito cerrado de televisión observa dichas anomalías y toma cartas en el asunto pero como ya es conocido quien es afectado por dichos maleantes no instauran las denuncias pertinentes ante la autoridad competente, pues se sienten intimidados y presumen que los delincuentes van a tomar acciones drásticas sobre su integridad personal, por lo tanto en vista de lo anteriormente mencionado es evidente que la delincuencia continúa avante al transcurrir del tiempo, pues tienen de su lado el miedo que siente todo aquel usuario que se ha convertido en su víctima circunstancias, que ponen en tela de juicio los procedimientos que las directivas, de las instituciones prestadoras del servicio de seguridad privada han delegado, a su personal de guardas para que operen de la mejor forma posible pero quienes se sienten, sin el respaldo de sus jefes, pues son muy pocas las veces que son escuchados y que sus opiniones son tomadas en cuenta para el beneficio de

la atención al cliente, y sin duda en cierta parte el señor guarda es el que conoce de primera mano la problemática que se presenta durante la ejecución de su labor:

Y todo este entrenamiento social se acerca al hospital, por una parte, mas informado (aun que no siempre bien informado) y, por otra, fuerte mente afirmado en sus aspiraciones. Nuestros usuarios están cada vez más celosos de sus derechos, pero no siempre son consientes de sus obligaciones (Sánchez, 2007, p. 187).

Esta problemática a llevado a que los usuarios se reserven el derecho de informar situaciones que afectan el buen nombre de un centro médico, como el Hospital Occidente de Kennedy, puesto que el usuario solo fundamenta que se le debe atender de forma rápida, sin tener en cuenta los atropellos que ha tenido antes de estar frente a su médico y las violaciones que ha hecho a los procesos de seguridad sin percatarse que hoy en día todos somos parte integral de unas buenas prácticas de seguridad que nos permiten permanecer de forma tranquila en armonía con la sociedad que busca los servicios que ofrece un centro médico. Los entes gubernamentales en su afán por dar solución a la problemática adentro de las instituciones que brindan servicios médicos han determinado establecer un mecanismo que permita medir los índices de inseguridad que afectan a la comunidad, en un entorno donde se ha determinado que las soluciones no solo dependen del esquema de seguridad si no que todos deben ser parte de la solución mediante la utilización y la puesta en marcha de nueva herramientas al servicio de la protección como lo es establecer los índices de seguridad Hospitalaria, donde se pueda considerar como una nueva forma de manejar el riesgo en el sector salud que permite la vigilancia continúa del nivel de seguridad de los establecimientos de salud. La seguridad ya no es considerada como una

situación de “si-o-no” o un “todo-o-nada”, sino más bien como un estado intermedio que puede ser mejorado gradualmente:

La revolución científico-técnica contemporánea ha dotado a la humanidad de un importante conjunto de logros en prácticamente todas las esferas. El pensamiento y accionar científico que la originó estaban destinados al progreso en función de la paz, el bienestar y el desarrollo de las fuerzas productivas. El artículo habla del desarrollo de un nuevo tipo de armamento el cual se denomina “no letal”. Por la propia denominación de este, tiende a ser presentado como un ejemplo de armamento “tolerable” (Menéndez: Armamento no letal: un dilema tanto médico como ético. [http://www.google.com.co/search?hl=es&rlz=1G1ACAW\\_ESCO405&q=armamento+tolerable&btnG=Buscar&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs\\_rfai=](http://www.google.com.co/search?hl=es&rlz=1G1ACAW_ESCO405&q=armamento+tolerable&btnG=Buscar&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs_rfai=)).

Si bien es cierto que en nuestra cultura colombiana la no utilización de armas de fuego por parte de un hombre de seguridad, esto implica que dicho individuo no ofrece ningún tipo de protección y mucho menos autoridad. En la actualidad se está rompiendo dicho paradigma, puesto que las entidades que ofrecen el servicio de seguridad privada. Lo establecen con personal certificado mediante academias debidamente autorizadas por la superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada e idoneidad que se requiere para un servicio en particular. Es entonces cuando las armas no letales entran a jugar un papel esencial dentro de los servicios de seguridad a entidades hospitalarias, pues se busca concientizar al personal que utiliza los servicios médicos, que no hace falta tener un hombre armado, en una portería, para sentirse seguro, si no que por lo contrario basta con que todos coloquen de su parte para conformar un buen equipo de seguridad, basados en la cooperación mutua, que permita hacer frente a los delincuentes que se camuflan con el usuario de bien, aprovechando cualquier descuido para cometer actos delictivos, que van

en contra de las buenas costumbres ciudadanas y a pesar que el hombre de seguridad, permanece alerta a cualquier situación fuera del contexto, no basta con su labor individual. Sino que se requiere de la participación de toda la comunidad para mantener un buen nivel de seguridad y cordialidad. Hay que considerar que todos deben prepararse en conocer los mecanismos que van surgiendo en el entorno que nos rodean en cuanto a medidas de seguridad se refiere por qué no se puede alejarse del problema simplemente con la excusa de que no sé nada de seguridad y por lo tanto no me afecta dicha situación, pero cuando la situación se torna complicada, debido a que nos convertimos parte del problema y que es responsabilidad del hospital y de la seguridad privada y por lo tanto nos deben de remediar los daños ocasionados por los delincuentes, porque argumentamos que hace falta mayor presencia del guarda y rara vez dicho individuo nos colabora, es entonces cuando comienza el choque de fuerza entre la seguridad privada, usuario y cliente, por dejar de lado la responsabilidad que se tiene con ocasión a los acontecimientos negativos que se generan por no seguir los procedimientos de rutina, dando inicio a una serie de actividades donde el envío de comunicados se vuelve el diario vivir del hospital y de la entidad encargada de la seguridad privada, buscado en cada comunicado dejar de lado la responsabilidad frente al servicio de protección, que es en últimas la razón de ser del cuerpo de seguridad. En el afán de inculparse el uno al otro solo queda un ambiente de inseguridad que crea inconformismo de las partes involucradas de dar una solución clara, precisa que garantice que situaciones como esa no se vuelvan a dar y que por lo contrario servirá de experiencia para no volver a repetir y establecer nuevos protocolos de seguridad encaminados a fortalecer los esquemas de seguridad mediante un análisis profundo donde la mitigación de los riesgos formen parte esencial de la solución. En realidad lo que ocurre es que los

inconvenientes son llevados a escenarios donde son tomados sin la menor consideración posible, ni se les da el tratamiento acorde para evitar que a futuro se presente de nuevo, regresando a eventos ya tratados. No obstante no se establece mecanismos que fortalezcan un buen ambiente de seguridad y para nadie es un secreto que en la localidad donde está ubicado el HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY, el índice de inseguridad es bastante alto y que la problemática que atañe a la población es considerable y va en aumento, en el transcurso de los días, generando un entorno de intranquilidad y zozobra a quienes por alguna circunstancia debe de tomar los servicios médicos del hospital, como se puede apreciar en las siguientes estadísticas del año 2009:

Kennedy concentra el 12% de los delitos registrados en la ciudad. Adicionalmente, respecto al 2008, sólo reportó reducciones en hurto a personas (233 casos menos) y en hurtos bancarios. El hurto a establecimientos es uno de los delitos que más afecta a la localidad. Entre las modalidades más comunes figuraron el acceso violento al establecimiento (33%), el atraco (33%) y el “descuido” (22%). Los locales comerciales (36%), las oficinas (12%) y las bodegas (7%) fueron los lugares más victimizados. Con armas de fuego se presentó el 31% de los hechos; seguido de elementos contundentes (24%). El 26% de los hechos se reportó entre las 11:00 a.m. y la 1:00 p.m. (Gómez, Castañeda 2010, p. 45).

La problemática que se puede apreciar en una zona como Kennedy, no es nada alentadora para quienes prestan un servicio de seguridad privada en un centro hospitalario y más aun si se presta sin armas de fuego, por lo tanto una forma de contrarrestar situaciones, es hacer énfasis en las capacitaciones tanto del usuario, cliente y personal de vigilancia, para que todos puedan hablar el mismo idioma y se logre fomentar un cultura de seguridad en beneficio de quienes participan en las actividades del hospital de cualquier manera. No es simplemente generar situaciones de riesgo para sí mismo y para los demás

sino interesarse por conocer los protocolos a seguir cuando se visita un centro hospitalario como el HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY, donde sin duda algunas, existe ciertas medidas de seguridad que se deben cumplir para recibir una buena atención, de forma rápida y oportuna sin que nuestra integridad se vea envuelta en actos criminales:

Ya había comentado anteriormente la absoluta necesidad de especialización de los servicios de seguridad de los centros sanitarios, y lo hacía cuando la situación era mucho más simple y lineal. Es obvio que los requerimientos no deben ser los mismos para estar de puesto en una Urgencia del Hospital, que en un hipermercado, o un museo pero es que ahora aun se acentuado mas esta necesidad (Sánchez, 2007, p. 188).

Es entonces cuando juega un papel primordial las academias de capacitación en seguridad y vigilancia privada, para mantener unos estándares, apropiados en el desarrollo de las funciones encomendadas a nuestro hombre de seguridad y su especialización en servicios hospitalarios, generando en él una cultura de servicio sin armas de fuego, dando soluciones acertadas a conflictos con usuarios en momentos críticos, donde se está exponiendo la vida de un paciente, pero gracias al entrenamiento y capacitación recibida, el hombre de seguridad logra salir avante a situaciones de alto riesgo, manteniendo el buen nombre de la institución a la cual salvaguarda, aunque no es un trabajo fácil por la diversidad de conflictos que se presenta durante la jornada, por lo tanto es preciso seguir en la lucha por mantener un personal calificado, que contribuya a disminuir los riesgos y siga los procedimientos preestablecidos, no es nada fácil en muchas circunstancias atender emergencias, debido a la imprudencia de los usuarios que en su afán por ser atendidos, menoscaban la integridad del hombre de seguridad, rompiendo los lazos que se deben mantener para fortalecer los mecanismos de la seguridad y poder hacerle frente a los actos delictivos, esto no implica que por que el hombre de seguridad no porta una arma de



fuego está impedido para proceder de acuerdo a las circunstancias, si lo que se busca en la actualidad es generar escenarios de tranquilidad mediante herramientas suministradas a la seguridad basadas en mantener los controles del modus operandi de delincuente, para evitar incrementar la violencia que se ha generado al interior de los centros médicos de nuestro país y más aun en el HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY. Ya que es preocupante los hechos que a diario se presentan en dichas instalaciones, por el constante irrespeto que se le da al hombre de seguridad y las trabas que esto genera para que dicho personaje pueda ejercer su labor libremente sin ningún tipo de atropello y por lo contrario reciba, la ayuda de la población hospitalaria:

Además, la educación no es sola para el guarda que presta el servicio integral de seguridad, debe aplicarse al usuario al empresario y al ciudadano. Educar al usuario para que conozca los servicios que ofrecen la empresa y enfáticamente, los derechos y obligaciones que nacen del contrato suscrito (Bahamon, 1995, p. 11).

Al cliente le resulta difícil, concebir que sea estrictamente necesario capacitar al usuario en los servicios que presta la entidad de salud y que por ende es primordial que los visitantes del hospital estén debidamente informados de los protocolos de seguridad y de los diversos servicios médicos que pueden obtener en dicho establecimiento, lo que evitaría confrontaciones entre la seguridad privada y los pacientes, pues cada uno conocería a ciencia cierta las funciones y los deberes que se deben mantener, en centros como estos, donde la convivencia se torna demasiado hostil, por las diversas situaciones que se dan, en momentos de ansiedad y preocupación. El personal administrativo debe estar en condiciones de fomentar dicha información de manera oportuna, ágil y entendible a todo ciudadano que requiera de ser atendido en las instalaciones del hospital y no delegar

su responsabilidad a la seguridad privadas, pues su actividad es totalmente diferente y no debe ser aprovechada para desarrollar la sensibilización del usuario, ya que en primera instancia, el personal de seguridad ha sido contratado para mantener el orden y proteger los bienes muebles e inmuebles del centro médico, por lo tanto su responsabilidad es muy diferente a la que debe asumir los administrativos. En aras de fomentar una cultura basada en seguridad, respeto y buenas costumbres:

Los criterios de seguridad en todos los ámbitos sociales universales se han modificado notablemente como consecuencia de las acciones terroristas que el mundo ha contemplado estupefacto, incrédulo y con una buena dosis de rabia e importancia. Y lo ha tenido que contemplar así, pues los planteamientos preliminares, en muchos casos, no tenían prevista la maquiavélica forma con que fueron realizadas estas acciones (Sánchez, 2007, p. 199).

La seguridad física sin armas de fuego, debe estar a la vanguardia de los nuevos mecanismos que utiliza la delincuencia organizada, de acuerdo a las características y modus operandi, generalmente opera en las instalaciones hospitalarias, en complicidad del delincuente interno, quienes son los que más afectan el patrimonio de la organización, pues conocen de primera mano, los procedimientos y procesos, razón por la cual no es fácil detectarlos y cuando se logra, ya han hecho un daño considerable, al interior del centro médico. Otro punto importante que se debe de tener en cuenta es que la delincuencia hospitalaria utiliza herramientas, como la tecnología en la ejecución de su accionar, facilitando sus operaciones, donde se comenten ilícitos sin utilizar la fuerza ni armas, desconcertando al personal de seguridad, son este tipo de situaciones que alerta aun mas a las organizaciones prestadoras de servicios de seguridad, quienes deben replantear los esquemas con lo que se deben actuar en tiempos de reacción muy cortos para poder mitigar los riesgos a los que se exponen de forma acertada. En un país como el nuestro donde los

actores de de los violentos, preparan su acometidas contra la población civil cada vez que pueden, es fundamental que el guarda extreme sus medidas de obrar para no convertirse en un blanco fácil de derrotar. Como es conocido, los antisociales se valen de todo tipo de engaño para alcanzar sus objetivos, intimidando a toda una sociedad, quien ante los ojos del estado es normal y no representa ningún peligro:

Es claro que un esquema de seguridad no puede ser rígido, y menos estático. Las situaciones que presenta el medio ambiente son cambiadas día a día por lo que un PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD debe ser permanentemente monitoreado, evaluado y retroalimentado, de manera que se entiendan oportunamente la variaciones en los niveles de riesgo (Duarte, 2010, p. 11).

Lo que permite contrarrestar las situaciones de violencia en los centros hospitalarios donde se presta un servicio físico sin arma de fuego, es la constante utilización de planes estratégicos mediante el desarrollo de actividades enfocadas a prevalecer los sistemas diseñados para frenar los riesgos potenciales y evaluar su evolución, estableciendo posibles escenarios de actuar.

#### 4. Conclusiones.

Este tema contribuye a ampliar los conceptos básicos con relación a las Seguridad Privada y mediante la debida investigación y basada en las opiniones de diversos autores expertos en la materia, se desarrollare habilidades necesarias para contribuir al desarrollo y mejora en el área de seguridad privada en Colombia y más en la Seguridad Hospitalaria, en donde amplió los conceptos, los mecanismos y procedimientos.

Se determina que la seguridad la conforman todos, tanto el cliente, usuario, guarda, son fundamentales en el momento de crear un verdadero esquema de seguridad confiable,

basados en los principios, procesos, procedimientos para cumplir los objetivos establecidos determinando, los puntos vulnerables para poderlos contrarrestar de manera oportuna.

El personal que brinda servicios de seguridad privada debe estar en constante capacitación para que pueda brindar una confianza al cliente, mediante la utilización de nuevas herramientas a la par del accionar delictivo, que permita neutralizarlo y no dejarlo actuar. Mitigando los riesgos mediante mecanismos y procesos canalizados hacia un mismo objetivo, fomentando la cultura de seguridad a las diferentes áreas del hospital y de la misma empresa prestadora de los servicios de vigilancia y seguridad privada, con el ánimo de crear una fortaleza que contrarreste los ataques del delincuente.

La ventaja que ofrece, la prestación de un servicio de vigilancia física sin armas de fuego, se puede determinar por los procedimientos innovadores que se implementan para ejercer labores de seguridad en pro del beneficio mutuo, obstaculizando el desarrollo de la delincuencia al margen de la ley.

Es primordial crear un cultura de seguridad, mediante procesos debidamente elaborados que permita mitigar los riesgos, conociendo de antemano las vulnerabilidades a las que se está expuesto, para atacarlas concretamente y convertirlas en fortalezas, dándose de forma transversal dentro de la organización.

La seguridad se ha convertido en parte fundamental del diario vivir de todos por lo tanto no se puede dejar de lado, y delegar responsabilidades adquiridas a terceros.

#### Referencias Bibliográficas.

Libros:

PURPURA, P. (2006-1950) Manual de Capacitación para personal de seguridad. México. LIMUSA.

SANCHEZ, M. (2007) La seguridad corporativa. Madrid. ESTUDIOS TECNICOS.

SUAREZ, L. (2003) Oportunidad Vigilante. México. MEXICO.

AGUIRRE, E. (1998) Seguridad Ciudadana y Violencia en América Latina. Santiago de Chile. SANTIAGO DE CHILE.

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. (2010) Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. Bogotá. EL TREBOL LTDA.

VALLEJO, S. (2003) Nociones Básicas de Seguridad Física y Protección Personal. Pasto. GRAFICOLOR.

Revistas:

BAHAMON, M. (1995) “Seguridad Integral Empresarial” En: Andevip Hoy, N. 2, Bogotá.

DUARTE, G. (2010) “la Revista del Empresario de la Seguridad” En: Estrategas, N. 5, Bogotá.

CASTAÑEDA, C. GOMEZ, P (2010) “Observatorio de seguridad en Bogotá” En: La cámara de comercio en Bogotá, N. 38, Bogotá.

Internet:

SALGUERO, H. (13 Junio de 2010). En Colombia la Seguridad Privada Maneja el País con Arma en Mano o al Cinto. Recuperado el 28 de Julio de 2010, de <http://colombia.indymedia.org/news/2009/06/103017.php>.

MENENDEZ, J. (2003). Revista Cubana de Medicina Militar (Armamento No Letal: un Dilema tanto Medico como Ético). Recuperado el 28 de Julio de 2010, de

[http://www.google.com.co/search?hl=es&rlz=1G1ACAW\\_ESCO405&q=armamento+tolerable&btnG=Buscar&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs\\_rfai=.](http://www.google.com.co/search?hl=es&rlz=1G1ACAW_ESCO405&q=armamento+tolerable&btnG=Buscar&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs_rfai=)