

Miércoles 28 de Enero de 2026

EL LONGINO www.diariolongino.cl **9**

Opinión

Seguridad privada: cuando el uniforme tapa la improvisación



PATRICIO MEZA GARCÍA
 Administrador
 en Seguridad Pública

na escena que se repite con una ncia inquietante y que, por norma- ya no escandaliza como debería: ardiás privados forcejeando con una ra como si estuvieran en un ring de libre. Manotazos, empujones, una mprovisada, un tercero que entra a ar" sumando caos, gritos, celulares do y, al final, un desenlace que no ve nada: ni se controla la situación, protege a terceros, ni se respeta la dad del involucrado. Se gana, a lo ina imagen viral y una sensación de ridad ampliada. Y en ese espec- , el problema no es el guardia como luo: el problema es el estándar.

uridad privada cumple un rol dema- mportante como para tolerar la pre- ad como si fuera parte del paisaje. un adorno en la puerta de un edificio ctor secundario para "disuadir" por cia. Es, en la práctica, la primera de contención en supermercados, s de salud, colegios, terminales, s masivos y recintos críticos. Se le bservar, prevenir, ordenar, disuadir, nrir y, sobre todo, manejar crisis con . Sin embargo, lo que muchas veces es lo contrario: reacción impulsiva, miento innecesario, nulo control onal, ausencia de técnicas de reduc- onal manejo de crisis que parece to- de la intuición y no de una formación ional.

gunta no es si hay buenos guardias. y, y muchos. La pregunta es por qué ma permite que el estándar general r disparaje que el uniforme, en lugar nsmitir confianza, a veces transmite encia: "aquí la situación puede salir

ándar mínimo no puede ser el ilimiento"

nera trampa está en creer que segu- as llenar un puesto. Que el objetivo brir el turno" y que lo demás —ca- ción, criterio, aptitud física y mental, olos— se ve después. Ese "después" llega, o llega tarde, o llega como una rápida para marcar asistencia. Se ta primero, se regulariza después.

Se llena el cupo, se inventa el estándar. Así se construye una industria que funciona con la lógica del parche y no con la lógica del riesgo. Y la seguridad, por definición, no admite parches. Cada intervención mal hecha es una puerta abierta a lo peor: lesiones, demandas, escalamiento de violencia, vulneración de derechos, daños a terceros y, en el extremo, tragedias. Cuando un guardia no sabe reducir sin golpear, o no sabe contener sin humillar, o no sabe pedir apoyo a tiempo, el problema deja de ser operativo y pasa a ser ético. La im- provisación también hace daño.

Capacitación: no basta con "hacer un curso", hay que entrenar

En seguridad privada se habla mucho de capacitación, pero se confunde con certificación. No son lo mismo. Certificar es mostrar un papel. Capacitar es formar criterio. Y entrenar es convertir ese criterio en conducta bajo presión.

Un estándar serio debería tener, como mínimo, tres capas:

Primero, formación legal y normativa. Un guardia no puede operar en una zona gris. Debe saber con claridad qué puede y qué no puede hacer, cuándo corresponde intervenir, cómo resguardar evidencia, cómo tratar a una persona en crisis, cómo evitar discriminación, y cuáles son los límites del uso de la fuerza. No se trata de llenar la cabeza de leyes: se trata

de evitar que el instinto tome decisiones que luego nadie puede sostener.

Segundo, protocolos y gestión de crisis. No hay seguridad sin guion. Manejar un conflicto es, muchas veces, manejar a una audiencia: clientes, pacientes, vecinos, funcionarios, niños, adultos mayores. Un guardia debe saber des- escalar, comunicar, contener, solicitar apoyo, priorizar la seguridad de terceros y evaluar riesgos dinámicos. La crisis no se "gana" imponiéndose; se resuelve reduciendo el peligro.

Tercero, entrenamiento práctico real. Técnicas de reducción y control deben existir, sí, pero con enfoque profesional: proporcionalidad, seguridad, control de extremidades, posiciones de sujeción seguras, traslado y entrega a la autori- dad cuando corresponde, siempre bajo protocolos que minimicen daños. Y, sobre todo, con énfasis en no convertir una resistencia en una pelea. Si lo que se ve parece lucha libre, es porque no hay técnica o no hay disciplina. O ambas.

El entrenamiento práctico también debe incluir escenarios: intoxicación, crisis de salud mental, violencia intrafamiliar en espacios públicos, intento de robo con arma blanca, aglomeraciones, eva- cuación, incendios, personas alteradas, alar- mas falsas. Una capacitación que no so- mete a simulaciones no prepara: ilustra.

Reclutamiento: el primer filtro es el más abandonado

Otra falla estructural es el reclutamiento. La seguridad privada no puede reclutar

como si estuviera buscando "mano de obra" para cualquier tarea. Está bus- cando un perfil: estabilidad emocional, autocontrol, capacidad de comunica- ción, criterio, condición física adecua- da, tolerancia al estrés, y un mínimo de habilidades blandas que, en este rubro, son habilidades duras.

Sin embargo, el mercado —presionado por costos, rotación y licitaciones— sue- le priorizar la urgencia por llenar turnos. Y ahí se comete el pecado original: se contrata al que está disponible, no al que está preparado. Después vienen las excusas: "no hay personal", "nadie quiere trabajar", "la demanda es alta". Pero el problema no es solo cantidad; es calidad.

Un proceso serio debería incluir eva- luación psicolaboral, verificación de antece- dentes, pruebas de habilidades básicas, entrevistas con foco en criterio y manejo de conflictos, y un período de inducción supervisada antes de dejar a una perso- na sola a cargo de un recinto. La seguri- dad no es un salto al vacío con uniforme.

Supervisión y cultura: lo que se tolera se convierte en norma

La calidad no se sostiene con cursos si la cultura organizacional premia lo incor- recto. Si se felicita al guardia que "redu- jo" a golpes porque "se hizo respetar", se institucionaliza el abuso. Si se mira hacia el lado cuando hay malos tratos, se normaliza la violencia. Si los super- visores solo aparecen para pedir que "no se note", se instala el cinismo como

protocolo.

Las empresas de seguridad que se to- man en serio su rol deberían operar como se opera en áreas críticas: con su- pervisión real, evaluación continua, re- portes de incidentes, revisión de cáma- ras, retroalimentación y consecuencias. No para perseguir, sino para mejorar. Y para cortar a tiempo lo que puede ter- minar mal.

El cliente también es parte del problema

Hay un actor que suele quedar fuera del debate: quien contrata. Porque cuando una empresa o institución compra seguridad al menor precio y exige "presencia" más que profesionalismo, obtiene exactamente eso: presencia. No seguridad.

Si el servicio se licita con criterio de costo y no de estándares, el merca- do responde con recortes: menos capacitación, menos supervisión, más rotación, peores turnos, peo- res condiciones. Y luego nos sorpre- ndemos cuando el control de una crisis parece un ring. El precio de la seguridad barata se paga con riesgo.

La seguridad privada debería tener indicadores exigibles por contrato: horas reales de entrenamiento anual, protocolos de desesca- miento, certificaciones verificables, supervisión por turno, registro de inci- dentes, y mecanismos de auditoría. No es burocracia: es prevención.

Un rol público en manos privadas exige estándares públicos

La seguridad privada ocupa espacios que, hace años, eran impensables sin presencia estatal. Hoy está en hospitales, transporte, comercio, educación, barrios. Es, de hecho, un componente del ecosistema de seguri- dad. Y si cumple una función de alto impacto social, entonces su estándar no puede depender de la buena vo- luntad de algunas empresas. Debe estar regulado, fiscalizado y exigido como corresponde.

Porque la realidad actual —esa que se ve en videos donde guardias se enfrentan como luchadores y no como profesionales— no es solo un problema de imagen. Es un síntoma de un sistema que dejó que el cupo importara más que la competencia. Y eso, en un rubro donde se administra el riesgo, es una irresponsabilidad. La seguridad privada necesita una definición simple y dura: no se trata de estar. Se trata de saber. De saber actuar, saber contener, saber decidir y saber cuándo no intervenir. Y, sobre todo, de saber que cada segundo de crisis se juega con técnica, no con fuerza bruta.

Hasta que entendamos eso, el unifor- me seguirá tapando la improvisación. Y el problema seguirá apareciendo en el mismo lugar: en el suelo, entre manotazos, frente a una cámara, con la ciudadanía mirando y pensando lo mismo: "¿esto era seguridad?".

columnistas expresan
 iones absolutamente
 personales y no
 representan
 esariamente la línea
 editorial Longino de
 Iquique.

Teléfonos Emergencias Alto Hospicio

| | |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Ambulancia: 131 | 57 2491517 / 57-2493025 |
| Bomberos: 132 | Cuerpo de Bomberos de Alto Hospicio: 57 2499390 |
| Carabineros: 133 | Aguas del Altiplano: 600 600 9900 |
| Rescate Marítimo: 137 | Eliquis: 600 600 2233 |
| Cuerpo de Bomberos de Santa Rosa de Huantajaya: | Emergencia Alto Hospicio: 57 2583050 |

Diario El Longino debe su nombre a un merecido homenaje al legendario Tren Longitudinal Norte que corrió entre Iquique y La Calera desde 1929 hasta 1975 fecha en que, por una nefasta decisión gubernamental, dejó de transportar a miles de chilenos.

| | |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Director Adolfo Vargas Jofré | Domicilio San Martín 428/ Of 2. |
| Correo adolfovargas@diariolongino.cl | Departamento Comercial ventasdiariolongino@gmail.com |
| Representante Legal Patricio Meza Flores | Cel: +56 9 61201918 |
| Email contacto@diariolongino.cl | Patricio Felix Meza Flores E.I.R.L. Fono +56 9 61201918 |

El Longino