

como si estuvieran en un ring de boxeo. Manotazos, empujones, una improvisada, un tercero que entra a sumando caos, gritos, celulares y, al final, un desenlace que no nada: ni se controla la situación, protege a terceros, ni se respeta la dignidad del involucrado. Se gana, a lo mejor viral y una sensación de fatigada amplificada. Y en ese específico problema no es el guardia como el problema es el estándar: la seguridad privada cumple un rol demasiado importante como para tolerar la pre- como si fuera parte del paisaje. adorno en la puerta de un edificio o secundario para "disuadir" por a. Es, en la práctica, la primera contención en supermercados, de salud, colegios, terminales, masivos y recintos críticos. Se le envía, prevenir, ordenar, disuadir, y, sobre todo, manejar crisis con sin embargo, lo que muchas veces lo contrario: reacción impulsiva, ento innecesario, nulo control al, ausencia de técnicas de reducción manejo de crisis que parece to- la intuición y no de una formación ival.

nta no es si hay buenos guardias. y muchos. La pregunta es por qué a permite que el estándar general laissez faire que el uniforme, en lugar mitir confianza, a veces transmite: "aquí la situación puede salir

dar mínimo no puede ser el niente"

ra trampa está en creer que seguir llenar un puesto. Que el objetivo ir el turno" y que lo demás —caño, criterio, aptitud física y mental, os— se despiés. Ese "después" ga, o llega tarde, o llega como una ipida para marcar asistencia. Se primero, se regulariza después.

olumnistas expresan iones absolutamente personales y no representan esariamente la línea litoral Longino de Iquique.



**PATRICIO MEZA
GARCÍA**

Administrador en Seguridad Pública

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 improvisación 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 par. Capacitar es formar criterio. Y entrenar es convertir ese criterio en conducta bajo presión.

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

Primer, 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 desescalar, 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 autoridad 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, evacuación, incendios, personas alteradas, alarmas falsas. Una capacitación que no somete 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 buscando perfil: estabilidad emocional, autocontrol, capacidad de comunicación, criterio, condición física adecuada, 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— suele 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 debiera incluir evaluación psicolaboral, verificación de antecedentes, pruebas de habilidades básicas, entrevistas con foco en criterio y manejo de conflictos, y un período de inducción supervisada antes de dejar a una persona sola a cargo de un recinto. La seguridad 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 incorrecto. Si se felicita al guardia que "redujo" 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 supervisores solo aparecen para pedir que "no se note", se instala el cinismo como

protocolo.

Las empresas de seguridad que se toman en serio su rol deberían operar como se opera en áreas críticas: con supervisión real, evaluación continua, reportes de incidentes, revisión de cámaras, retroalimentación y consecuencias. No para perseguir, sino para mejorar. Y para cortar a tiempo lo que puede terminar 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 lanza con criterio de costo y no de estándares, el mercado responde con recortes: menos capacitación, menos supervisión, más rotación, peores turnos, peores condiciones. Y luego nos sorprendemos 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 desescalamiento, certificaciones verificables, supervisión por turno, registro de incidentes, 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 seguridad. Y si cumple una función de alto impacto social, entonces su estándar no puede depender de la buena voluntad 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 uniforme 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: "ésto era seguridad?".

cuando el uniforme tapa la improvisación

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 desescalar, 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 autoridad 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 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, evacuación, incendios, personas alteradas, alarmas falsas. Una capacitación que no somete 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 buscando perfil: estabilidad emocional, autocontrol, capacidad de comunicación, criterio, condición física adecuada, 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— suele 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 debiera incluir evaluación psicolaboral, verificación de antecedentes, pruebas de habilidades básicas, entrevistas con foco en criterio y manejo de conflictos, y un período de inducción supervisada antes de dejar a una persona sola a cargo de un recinto. La seguridad 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 incorrecto. Si se felicita al guardia que "redujo" 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 supervisores solo aparecen para pedir que "no se note", se instala el cinismo como

protocolo.

Las empresas de seguridad que se toman en serio su rol deberían operar como se opera en áreas críticas: con supervisión real, evaluación continua, reportes de incidentes, revisión de cámaras, retroalimentación y consecuencias. No para perseguir, sino para mejorar. Y para cortar a tiempo lo que puede terminar 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 lanza con criterio de costo y no de estándares, el mercado responde con recortes: menos capacitación, menos supervisión, más rotación, peores turnos, peores condiciones. Y luego nos sorprendemos 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 desescalamiento, certificaciones verificables, supervisión por turno, registro de incidentes, y mecanismos de auditoría. No es burocracia: es prevención.

**Director
Patricio Meza Flores**

Representante Legal
Patricio Meza Flores
Domicilio
San Martín N°428, Iquique
contacto@diariolongino.cl

Patricio Felix Meza Flores E.I.R.L

FONO: +56 9 61201918

Teléfonos Emergencias Alto Hospicio

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

DE ALTO HOSPICIO

El Longino

