

Protección Corporativa

**Violencia en el lugar
de Trabajo**

Salud Ocupacional

**El turno de noche y
la Salud del Empleado**

Seguridad Informática

**Control del Ordenador y
Correo Electrónico**

Suscríbase en línea en la siguiente dirección:

<http://www.ipc.org.ec/phplist/>

FUNDACIÓN

IPC

Integrated protection
concepts

Creando Cultura de Seguridad

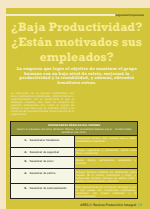
Índice



Protección Física

Violencia en el Lugar de Trabajo

Pág. 4



Protección Corporativa

¿Baja Productividad?
¿Están motivados sus Empleados?

Pág. 8



Seguridad Electrónica
Sistemas CCTV y la Privacidad

Pág. 12



Autoprotección

Cambios de actitud en la Prevención de Riesgos

Pág. 16



Seguridad Informática

Control Empresarial del Ordenador y el Correo Electrónico

Pág. 20



Salud Ocupacional

El Turno de la Noche y la Salud del Empleado

Pág. 23



Selección de Personal

Sociodrama y Constelaciones Organizacionales

Pág. 27



Seguridad Ciudadana

Entrevista a César Ortíz
Presidente de APROSEC - Perú

Pág. 30

DIRECTOR

Ing. Kevin Palacios, CPP, PSP, CPOI

e-mail: kpalacios@ipc.org.ec

EDITOR

Lic. María Fernanda Torres

e-mail: ftorres@ipc.org.ec

COMITÉ EDITORIAL

Ing. Kevin Palacios, CPP, PSP, CPOI

Rubén Recalde, CPP, CPO

Lic. María Fernanda Torres

Francisco Llobregat

COORDINADORA COMERCIAL

Mónica Valencia

e-mail: mvalencia@ipc.org.ec

PRODUCTOS SECURITY

PRODUCTOS SAFETY

e-mail: info@ipc.org.ec

FUNDACIÓN IPC

CONCEPTOS

INTEGRADOS DE PROTECCIÓN

Av. Eloy Alfaro N 35 128 y Portugal
Quito – Ecuador – Sudamérica

Tel: (593 9) 9 5417 322

Fax: (593 2) 2275 075

info@ipc.org.ec

www.ipc.org.ec

TIRAJE: 26 500 suscriptores
12 países

DISTRIBUCIÓN GRATUITA

Los contenidos de esta publicación pueden ser reproducidos previa comunicación al editor y haciendo referencia a la fuente. La Fundación IPC se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier artículo o publicidad que se entregue para su publicación en la revista ARES.

Una organización del Grupo:



Hacemos del Mundo un lugar más Seguro

ADEMÁS

CURSOS Y EVENTOS

Pág. 34

Un Regalo de Vida
Herramienta de
Rescate
RESQME



2 EN 1

CORTA-CINTURONES
ROMPE - CRISTALES **20,00 USD**

Salva Vidas en caso de choque o volcadura

INFORMES Y VENTAS

Info@ipc.org.ec
Tef: (+593 2) 2923 600 | 601 ext. 124
Quito - Ecuador



Violencia en el Lugar de Trabajo

Hay varias causas que contribuyen a la existencia de violencia en el lugar de trabajo; la mayoría involucra a empleados recientemente contratados, y a personas relacionadas o involucradas con empleados.

La responsabilidad del empleador, además de supervisar, controlar, y mejorar la actitud del personal de protección, es mantener un ambiente seguro para él mismo, los visitantes, y demás personas.

Se ha mencionado que la violencia laboral se deriva de una combinación de causas, relativas a las personas, el medio ambiente y las condiciones de trabajo; así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores, entre los clientes y los trabajadores y entre éstos y los empleadores.

Esto significa que el área laboral debe ser evaluada y preparada en cada una de las siguientes áreas:

Protección física - barreras apropiadas, cerraduras, iluminación y puntos de revisión para controlar el acceso de personas no autorizadas.

Protección electrónica - el descubrimiento de un infiltrado, sistemas de videos de vigilancia, botones de pánico, controles de acceso, y otros dispositivos instalados, deben ser funcionales, recibir mantenimiento y darle el uso apropiado por parte del personal.

Políticas y Procedimientos - las instrucciones apropiadas y notificaciones que dan a la protección el derecho legal para negar el acceso o retirar a personas desautorizadas de la propiedad, claramente anunciadas.



Se puede concebir a los procedimientos como los hábitos o costumbres de un organismo social.

Procedimientos de emergencia -

Todos los empleados deben estar familiarizados con ellos y haber tenido la oportunidad de practicar los planes de evacuación, respuesta a emergencia, y otros.

Coordinación de Agencias Externas -

Aquellas agencias de emergencia con una jurisdicción designada para responder a incidentes (policía, bomberos, ambulancia, y equipos para manejo de materiales peligrosos), reuniones con la administración de protección y los oficiales para coordinar los niveles de respuesta.

La protección debe asumir un papel fundamental al asegurarse que los elementos anteriormente mencionados estén presentes, sean

comprendidos por aquellos empleados asignados, con responsabilidades especiales, y documentadas apropiadamente.

Cada uno de estos elementos son, en sí mismos, una función de prevención contra actos de violencia, que deben ser investigados y publicados completamente de tal manera que cada empleado esté consciente y entienda su rol asignado, y se prepare para actuar cuando sea necesario.

Recuerde que un manual completo en un cajón del escritorio no hace ningún bien cuando el humo de fuego está saturando el edificio.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

Saber cuándo los empleados están



enfadados, involucrados en hechos delictivos, en abuso de sustancias, o situaciones anormales fuera del lugar de trabajo; con quién hablan, no es una tarea sencilla, para ello es importante desarrollar una buena comunicación entre los empleados.

En las situaciones mencionadas, otra manera de obtener información de estos casos es a través de algún compañero, quien a menudo tienen problemas similares.

La compañía necesita

alentar a los empleados a que informen de esas situaciones para garantizar su intervención, aunque estas tuvieron lugar fuera del lugar de trabajo y no afecten directamente al desempeño laboral; es una línea delgada entre lo que es apropiado estar involucrado para el empleador y lo que es considerado privado. Su consejero legal debe tomar una determinación. Solicite que se informe directamente cualquier acto de violencia, amenazas, uso de



Conductas depresivas producidas por varios factores externos (consumo de drogas, alcohol, etc.) o internos (psicopatológicos, etc.) pueden incidir en reacciones violentas en el lugar de trabajo

substancias, uso de armas, o presencia de personas desautorizadas.

Considere un sistema anónimo de informes.

Actúe inmediatamente y entreviste a los empleados involucrados, investigue las circunstancias y tome las debidas acciones correctivas; envíe a los empleados con problemas, a la agencia u oficina apropiada.

DESARROLLO DE POLÍTICAS

Son aquellas que la compañía debe tener y el departamento de protección debe hacer cumplir; debe documentar, cualquier violación, o incidente que involucren estas políticas:

- Abuso de Substancias.
- Acoso sexual
- Violencia en el lugar de trabajo
- Uso desautorizado de la bienes de la compañía
- Insubordinación
- Acceso desautorizado a las áreas restringidas.

EJEMPLO DE POLÍTICA

“Es Política de esta compañía mantener el lugar de trabajo seguro, libre de cualquier amenaza de violencia física, abuso emocional o intimidación.

Los empleados, clientes, vendedores o cualquier visitante del establecimiento están prohibidos de ingresar cualquier tipo de arma, material explosivo o destructivo hacia la compañía (salvo la compañía de protección u oficiales de policía autorizados para ingresar); los empleados no pueden usar cualquiera de los elementos mencionados anteriormente.

Cualquier acto de vandalismo, sabotaje o amenaza son actos que no

pueden ser tolerados.

Se aconseja a los empleados que informen a su inmediato superior cualquier acto de amenaza, los cuales están descritos por esta política. Se investigarán completamente todas las quejas, informes u otras consideraciones.

La falta del cumplimiento de esta política es una violación directa de las reglas y podría resultar en la activación de procedimientos disciplinarios e incluso despido.

Cuando ocurran violaciones, la compañía realizará las acusaciones criminales y seguirá con persistencia a aquellos involucrados; esta política es adoptada por el manual de

Esta lista de señales de Advertencia fue desarrollada por S. Anthony Barón, PhD. En su texto, Violencia en el Lugar de trabajo: Prevención y Administración de Negocios.

SEÑALES DE ADVERTENCIA	
De acuerdo a las estadísticas, el porcentaje de los incidentes violentos en el lugar de trabajo que involucran a empleados que laboran al momento es bastante alto, después le siguen los incidentes causado por ex empleados y por último pero no menos importante, incidentes que comenzaron como una disputa doméstica y llegaron al lugar de trabajo. Sería por consiguiente prudente, observar y reportar, por cualquier medio razonable, cualquiera de las siguientes señales:	
Historial de Violencia:	Involucrarse en los incidentes anteriores de violencia doméstica, abuso verbal, actividades antisociales.
Comportamiento Inadecuado:	Cambios de humor, depresión, manifestaciones extrañas, y delirio de persecución.
Obsesión Amorosa:	Más allá de la atracción sexual; la víctima puede estar desprevenida del problema.
Dependencia de químicos:	El abuso del alcohol o fármaco-dependencia es probablemente la causa PRINCIPAL de una conducta violentas.
Depresión profunda:	Conducta Autodestructiva, alejarse de la sociedad, una apariencia física desaliñada, decisiones desesperadas y erráticas.
Desórdenes patológicos:	No aceptan la responsabilidad de sus acciones; constantemente culpan a sus compañeros, a la compañía, al gobierno, al sistema, etc.
Habilidad de actuación distorsionada:	Un pésimo control de impulso; puede haber sido hiperactivo de niño, o tener lesiones cerebrales.
Elevada frustración con el Ambiente:	Perturbación con cada uno de los miembros del trabajo o de casa, puede terminar en una conducta violenta.
Interés en las armas:	Propietarios, o coleccionistas de armas de fuego, u otras armas ofensivas. Fascinación con las habilidades para disparar o cualquier actividad relacionada con las arma, más allá del interés propio de conocimiento.
Desórdenes de personalidad:	Desórdenes de personalidad antisocial. La personalidad antisocial es irritable, agresiva, a menudo lo involucra en disputas o luchas con otros. Puede robar o puede destruir la propiedad con poco remordimiento. Esta personalidad muestra malhumor, inestabilidad, acción impulsiva, o se agita fácilmente.



Consumo de drogas y tendencias violentas así como gusto insaciable por las armas de fuego son algunos de los síntomas que hay que tomar en cuenta para determinar actitudes violentas.

protección de todos los empleados y visitantes.

Los empleados y otros no serán víctimas de amenazas, intimidación o cualquier forma de abuso; todas esas actividades deben informarse inmediatamente, llamando a las autoridades. Los informantes pueden permanecer dentro del anonimato, si acaso así lo desean.

La Administración se reserva el derecho de investigar cualquier casillero, cajas de almuerzo, mochilas, u otros recipientes, cuando exista un motivo fundado para creer que esta política ha sido violada.

Los sospechosos deben estar presentes cuando se lleva a cabo una búsqueda entre sus bienes".

CUÁNDO DEBE CONSIDERARSE UN DESPIDO

Cuando los empleados son cesados de sus funciones debido a la violación de las políticas de la compañía, hechos delictivos, u otros incidentes, la protección debe ser una parte del proceso final.

La política de la compañía para el despido debe incluir una entrevista de aviso de salida, evitando que haya confrontaciones, puesto que estas entrevistas pueden conducir a violencia física.

Cada empleado debe devolver formalmente las llaves, uniformes, y alguna otra propiedad emitida por parte de la compañía. Este proceso debe ser documentado y dirigido de una manera muy profesional, no amenazante, no revocante, de tal manera que el empleado sea tratado con respeto.

El papel de la protección es ayudar en el proceso, y asegurar que ninguna

posesión de la compañía desaparezca durante el proceso. La compañía puede elegir si restringe la presencia del empleado despedido dentro de la compañía.

La Gerencia de Protección debe asegurarse que todos los oficiales y el personal en accesos conozcan dicha restricción, deben tener una descripción actual de la persona o personas involucradas y deben entender que se debe llamar a la policía cuando tales personas vuelvan.

Recuerde que, sin embargo hay que guardar una copia de la notificación legal del empleado, restricción de acceso deben estar disponibles para responder los oficiales.

RESUMEN

Los incidentes de violencia en el lugar de trabajo a menudo involucran a los empleados, pero empiezan con problemas que tienen lugar fuera del trabajo.

La comunicación eficaz

entre los empleados y un estado razonable de preparación son necesarios para evitar actos violentos. Es responsabilidad de cada empleado observar e informar circunstancias sospechosas.

El papel de la protección es proporcionar ayuda profesional y apropiada, mientras que constantemente supervisa la condición de los sistemas de protección, cerraduras, iluminación y otras medidas de protección.

Es necesario un esfuerzo coordinado de policía, bomberos, emergencias médicas y agencias de protección para tratar con incidentes violentos.

***Stevan P. Layne es el consultor principal y CEO de Layne Consultores Internacionales (LCI). Es formador de jefes Policiales, Investigadores y Directores de Seguridad Pública.**

Fuente: Manual CSSM -Gerencia y Supervisión de la Protección, Teoría Práctica de las Tareas de Protección, Fundación IPC, Primera edición 2008

ROBO INTERNO - EXTORSIÓN - NO POSEE REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD

**¿Necesita Asesoría en Protección
Integral?**



Hacemos del Mundo un lugar más Seguro

Grupo PROSEC Internacional
<http://www.protection-ecuador.com>

Av. Eloy Alfaro N35-144 y Portugal
Telf. (593 2) 2923 600 | 601
ext. 122 - 124

QUITO - ECUADOR

¿Baja Productividad? ¿Están motivados sus empleados?

La empresa que logre el objetivo de mantener el grupo humano con un bajo nivel de estrés, mejorará la productividad y la rentabilidad, y además, obtendrá beneficios extras.

La motivación es un proceso multifacético que tiene implicaciones individuales, administrativas y organizacionales. No es únicamente lo que el empleado muestra, sino todo un conjunto de aspectos ambientales que rodea al puesto de trabajo lo cual hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera dentro de la organización.

En los seres humanos, la motivación engloba

tanto los impulsos conscientes como los inconscientes es decir, la motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo que es aquello que las personas conocen de sí mismas y del ambiente que las rodea, que implica sus valores personales que están influidos por su ambiente físico y social, por su estructura fisiológica, necesidades y experiencias.

NECESIDADES BÁSICAS DEL HOMBRE

Según el estudioso del tema Abraham Maslow, las necesidades básicas que el hombre debe satisfacer son cinco:

1. Necesidades fisiológicas	Comprende hambre, sed, vivencia, sexo y otras necesidades corporales.
2. Necesidad de seguridad	Incluye seguridad y protección contra daño físico y emocional.
3. Necesidad de amor	Abarca afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
4. Necesidad de estima	Incluye factores internos de estimación como respeto de sí mismo, autonomía y logro, y comprende también factores de estima como estatus, reconocimiento y atención.
5. Necesidad de autorrealización	Esta representada por el impulso de llegar a ser lo que puede ser, comprende crecimiento, realización del propio potencial y la autorrealización.

Dado que cada personas constituye una realidad diferente de los demás, las necesidades que reclaman ser satisfechas a efectos de que el individuo logre la realización en la vida no son siempre satisfechas de igual modo en todos los individuos debido a que cada individuo tiene una cara emocional y unas vivencias diferentes pero, indiscutiblemente están presentes en todo se humano.

El comportamiento del empleado dependerá en gran medida de la motivación de las características personales y el ambiente que lo rodea, parte de ese ambiente es la cultura social, el cual proporciona amplias pistas que determinan cómo será el comportamiento de la persona en determinado ambiente.

Las organizaciones llegan a triunfar o a fracasar según se desarrollen o no ciertos procesos y las personas se adapten a sus normas, se identifiquen con sus objetivos y logren a través de la organización satisfacer algunas de sus necesidades con las cuales ésta asegura la permanencia de sus empleados.

Una de las responsabilidades básicas de los Administradores de Recursos Humanos es de proveer la MOTIVACIÓN necesaria a la organización pues, este es uno de los factores que limitan la consecución de los objetivos organizacionales y porque constituye el elemento indispensable para la generación de un buen clima organizacional.

La tarea requiere que al frente de la misma se encuentra un gerente con un estilo de liderazgo participativo, democrático que inspire el trabajo de equipo, que sea capaz de lograr en el individuo una actitud positiva, un sentido de pertenencia, una motivación hacia el trabajo y un compromiso real con la organización.

Sin dicha planeación las mejores intenciones de la administración por motivar a los empleados se perderán o reducirán significativamente. Nuestro desempeño en la vida, está condicionado por dos clases diferentes de inteligencia: la racional y la emocional, lo que importa no es solo el cociente intelectual, sino también la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional, es la capacidad para comprender a los demás: que los motiva, cómo operan, como trabajar cooperativamente con ellos, es la capacidad para discernir y responder adecuadamente al humor, el temperamento, las motivaciones y los deseos de los demás, es la clave para el autoconocimiento, el acceso a los propios sentimientos y la capacidad de distinguirlos y recurrir a ellos para guiar la conducta.

No hay fórmulas sencillas, ni prácticas para trabajar con las personas debido a que cada individuo tiene una carga emocional y unas vivencias diferentes, tampoco existe una solución ideal única para los problemas de las organizaciones, todo lo que se puede hacer es incrementar la COMPRENSIÓN y las capacidades existentes para elevar el nivel de las RELACIONES HUMANAS en el trabajo.

La ausencia de la satisfacción provoca la frustración de la persona es decir, cuando la persona se mueve hacia una meta y se encuentra con algún obstáculo.

La frustración puede llevarla tanto a actividades positivas, como constructoras o bien formas de comportamiento no constructivo.

También aumentar la energía que se dirige hacia la solución del problema, o puede suceder que ésta sea el origen de muchos progresos tecnológicos, científicos y culturales en la historia.

ESTÁNDARES DE EFICIENCIA Y EFICACIA

Los auténticos "Motivadores" son aquellas acciones que tienden al continuo enriquecimiento del Trabajo, potenciando las capacidades de los miembros del equipo, provocando y satisfaciendo su natural deseo de crecimiento, de realización y de éxito.

Problemas comunes en las áreas comunicacionales

- Ausencia de una política de puerta abierta.
- Ausencia de expectativas para lograr metas.
- Ausencia de participación y decisión.
- Ausencia de reconocimiento en el rendimiento.
- Ausencia de retroalimentación e información.
- Ausencia de liderazgo.

El enriquecimiento del Trabajo no es incrementar las tareas, sino otorgar tareas para cuyo desempeño sea necesaria una mayor capacitación. La delegación de trabajos con mayor jerarquía es una manera de formar y de motivar.

Para poder desempeñar esta espléndida tarea es preciso tener capacidad de liderazgo y estar automotivado.

La motivación es contagiosa y casi siempre se autoalimenta; si nos gusta lo que hacemos, lo hacemos bien, en consecuencia nos entusiasmos con la tarea, nos sentimos motivados y podemos transmitir a otros nuestro entusiasmo.

La delegación de tareas, y las acciones de enriquecimiento de trabajo que nos ayudaría a ser más eficientes y eficaces son:

– **Dar a cada miembro del equipo su parte de atención:**

Formar parte del colectivo, son piezas esenciales, pero no dejan de ser personas.

– **Dar expectativas creíbles:**

Las metas deben ser desafiantes, pero alcanzables, específicas y concretas.

– **Dar autonomía:** Crear un ambiente de estímulo creativo en todas direcciones.

Esta frustración lleva al individuo a ciertas reacciones:

- Desorganización del comportamiento.
- Agresividad
- Reacciones emocionales
- Resignación
- Retraimiento
- Alineación y apatía

– **Dar recompensas económicas justas:**

Menos sería desmotivador. El mercado adecua al salario al puesto y el trabajador tiene derecho a ello. La gratificación excepcional es el premio a la excelencia, cuando esta manifiesta también hay derecho a ella.

– **Dar feedback:** La gente tiene que estar informada para sentirse parte de los proyectos, y solo así colaborarán voluntariamente en su ejecución.

– **Buscar gente con capacidad de automotivación:** Rodearnos de ellos. La motivación es contagiosa y tanto o más importante que el talento.

– **Y por último DELEGAR,** ya que tan importante es hacerlo para formar y motivar al delegado como para liberar tiempo creativo en el delegante.

ESTRÉS Y PRODUCTIVIDAD

La empresa que logre el objetivo de mantener el grupo humano con un bajo nivel de estrés, mejorará la productividad y la rentabilidad, y además, obtendrá beneficios extras.

- Mejorará la imagen de la empresa.
- Se posicionará mejor que sus

competidores.

– La empresa cumplirá una función social, y entonces tendrá sentido.

¿CÓMO MOTIVAR EN ÉPOCAS DE CRISIS?

La respuesta puede ser sencilla, hay que olvidarse un poco de los tratados y teorías de motivación conocidas.

El empresario tiene que sentir que los recursos humanos son el

capital más importante que posee la empresa; entonces no dudará en proteger, capacitar, comprender y ayudar a sus empleados para que éstos se encuentren cómodos y comprometidos con sus funciones.

Siempre se aconseja a los directivos o gerentes como comprender a los subalternos para ayudarlos a resolver sus problemas, y me pregunto, porqué no utilizar el concepto de estructura de redes para este tipo de comunicaciones, quién puede determinar la afinidad de los integrantes de un grupo por niveles de jerarquía, es mejor que la cultura imperante en toda la empresa sea ayudarse mutuamente, esto implica generar un sistema de comunicación interno que conlleve a detectar los problemas que afectan a sus integrantes. Entonces solo queda invertir tiempo por parte del numero uno de la compañía para eliminar diversas situaciones de conflicto que afectan a los empleados.

La confianza necesaria para que una persona transmita sus problemas sin temor a otro y pueda ser ayudada no se logra de un día para el otro, pero empezar a invertir tiempo en la atención de los problemas de la gente puede hacerse mañana mismo.

Otros factores que convierten a la empresa en un buen lugar de trabajo.

Ganar buen dinero.

Realizar un trabajo interesante.

Obtener premios por producción.

Puede que estos factores sean más tangibles e indudablemente solucionan muchos de los inconvenientes de la gente, pero si se es justo

“La gente está primera aunque esto signifique alguna pérdida financiera en el corto tiempo” Thomas J. Watson Jr., Presidente de IBM.

en la distribución de los ingresos económicos de la empresa, aunque estos no se condigan con la necesidad de los empleados, seguramente no afectará a la productividad de estos.

¿ESTÁ SU PERSONAL MOTIVADO?

Cómo directivo de su empresa realícese estas dos preguntas, que son básicas para determinar el nivel de comunicación y confianza que tiene el empleado en la Empresa:

1. ¿Usted se anima a preguntarle a sus empleados qué piensan del trato personal que reciben en su empresa?
2. ¿Usted cree que responderán lo que realmente sienten?

Fuente:

Manual CSSM -Gerencia y Supervisión de la Protección, Teoría Práctica de la Protección de Bienes, Fundación IPC, Primera edición 2008

<http://www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/1/motcomporg.htm>

<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/49/motiva.htm>



Tecnología CCTV vs. privacidad

En 1993, la película "Sliver", del Director Phillip Noyce, con la actuación de Sharon Stone y William Baldwin, se convirtió éxito de taquilla por la exuberante actuación de la actriz. Sin embargo la cinta iba más allá de aquellas escenas que en algunos países fueron censuradas; su protagonista, Baldwin, un fanático a la tecnología y al vogerismo ayudó, mediante las grabaciones que poseía, a atrapar a un asesino. Hasta ahí la película fue un éxito, pero al mismo tiempo develó un tema álgido sobre el concepto de privacidad y el

derecho a ella y puso en debate el manejo etico de los sistemas de vigilancia, Circuito Cerrado de Televisión -CCTV -.

Evidentemente, el derecho a la privacidad e intimidad prevaleció, pero ¿sucede lo mismo en otras áreas, en el trabajo por ejemplo?

Cuando hablamos del incremento de datos, investigación, desarrollo y competencia a nivel

corporativo, muchas empresas están observando que no solo necesitan únicamente proteger sus datos, sino también sus recursos humanos. Los sistemas de televisión de circuito cerrado (CCTV [Closed Circuit Television Systems]) y los de vigilancia por Internet (IP) se están volviendo más comunes en los edificios de oficinas, bodegas, escuelas e incluso en las calles de las ciudades. La vigilancia se ha convertido en

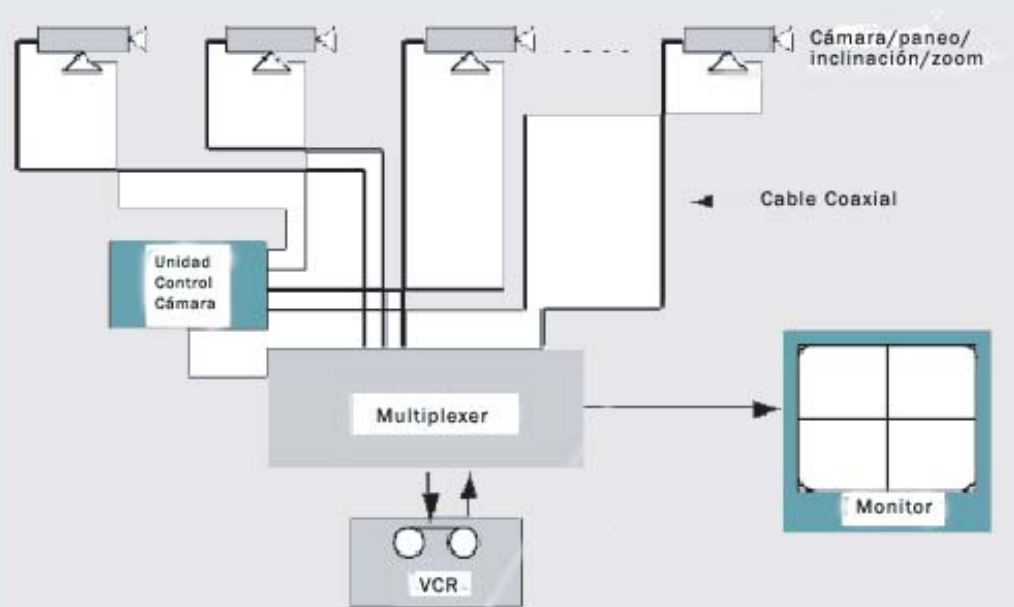


Diagrama de una Típica transmisión coaxial sistema analógico CCTV

estará ubicado. Luego deben revisar las opciones tecnológicas. Finalmente, deben considerar cómo se va a manejar el sistema.

1. Uso. La primera pregunta por hacer al desarrollar un sistema de CCTV para una determinada instalación es cómo se utilizará el sistema. El uso se divide en dos categorías generales: monitoreo de seguridad y vigilancia.

En relación con la **privacidad**, la responsabilidad, y los asuntos de relaciones públicas, el profesional de seguridad normalmente posee procedimientos diferentes que

un componente integral de los métodos de control de acceso, los cuales están enriquecidos actualmente con sistemas biométricos, sistemas de rastreo de seguridad y sistemas de rastreo de acceso.

La tecnología CCTV está en la actualidad migrando desde dispositivos analógicos a digitales, estos últimos en su mayoría monitoreados por IP (Internet Protocol) con lo cual pueden ser visualizados desde su PC esté en donde esté o incluso desde los teléfonos celulares actuales con tecnología 3G.

Los sistemas de CCTV pueden ayudar a los establecimientos o empresas a cumplir una serie de objetivos desde disuadir a los criminales hasta observar las interacciones de los empleados con los clientes. Pero pueden surgir escollos si el sistema de CCTV no ha sido apropiadamente integrado al plan general de seguridad de la empresa o institución. Con frecuencia, los diseños de los sistemas de CCTV en las nuevas instalaciones son demasiado sofisticados,

demasiado complicados y demasiado costosos, y no toman en cuenta las realidades de seguridad en la administración empresarial.

Estos problemas se presentan cuando los profesionales que diseñan o instalan el sistema, incluyendo arquitectos, ingenieros constructores, integradores, y consultores, no están familiarizados con las estrategias de operación o los estándares de seguridad de una determinada industria o empresa. También origina dificultades el hecho de que los sistemas de CCTV a menudo se instalan para compensar defectos en el diseño del acceso.

Para evitar errores cuando se crea un sistema de CCTV para cualquier instalación, los diseñadores de sistemas, vendedores de productos, y gerentes de seguridad deben primero analizar cómo se utilizará el sistema y la cuestión relacionada de dónde





se deben seguir para cada propósito. El propósito también afectará la colocación del sistema y los elementos por usar. Por ejemplo, se deben evitar los sistemas de CCTV con capacidad de audio para la vigilancia, a menos que estén autorizados por un tribunal. Sin embargo, el audio sería aceptable para monitorear el control de acceso de una entrada para empleados que conduce a la instalación, en donde las personas deben usar un intercomunicador antes de ingresar. El uso propuesto del sistema de CCTV y de su diseño puede ser pertinente para establecer la responsabilidad en el caso de un juicio.

2. Vigilancia. Con mucha frecuencia la vigilancia es puesta en práctica como parte de una investigación, como respuesta a una actividad sospechosa o a una actividad sospechosa en ejecución. Para limitar la posibilidad del abuso de vigilancia que pudiese dar como resultado responsabilidad legal, la autorización para instalar y operar vigilancia por CCTV debe estar limitada al gerente general de la empresa o institución (o al director de seguridad corporativa, en base a la posibilidad de que el gerente general estuviese comprometido en una actividad ilegal o no ética). Por otra parte, el alcance de cualquier instalación orientada a la vigilancia debe

estar restringido en relación con el tiempo que se usará el sistema para ese propósito, el tipo de sistema que será utilizado, y el número de lugares en los que será instalado. El gerente de seguridad debe trabajar con el asesor legal para cerciorarse que la operación de vigilancia esté conforme a cualquier restricción legal. Por ejemplo, los tribunales por lo general han dado fallos en contra de la vigilancia por CCTV en lugares donde los empleados se desvisten o usan los baños o duchas, a pesar de cualquier razón justificable para hacerlo. Las cámaras que van a ser usadas para vigilancia son colocadas fuera de vista o disfrazadas (por ejemplo, como detectores de humo, detectores de movimiento, o letreros de salida). Estas cámaras disfrazadas usan lentes muy pequeños, que no permiten mucha luz o imagen dentro de la cámara. Por consiguiente, el personal de seguridad necesitará efectuar algunos ajustes manuales y hacer una prueba para asegurar que las imágenes sean aceptables cuando la cámara se instala inicialmente.

3. Monitoreo. Existen muchas aplicaciones efectivas del monitoreo de los sistemas de CCTV, pero el que se aplica con más frecuencia es el monitoreo de acceso y salida en todos las

puertas. El objetivo es producir una imagen identificable de todos los que lleguen y salgan y en menor escala determinar qué es lo que se introduce o se retira de la instalación. Las cámaras que se usan para el monitoreo son visibles, aunque pueden estar protegidas por cajas protectoras o domos. Las cámaras fijas con lentes varifocales y auto-iris son las más efectivas para monitoreo ya que se ajustan automáticamente a los puntos focales y a niveles de luz para crear la imagen más clara. Las cámaras a color son preferidas en toda la instalación, ya que su costo se ha reducido



impresionantemente en los últimos años y son más de un tercio más efectivas que las cámaras en blanco y negro con relación a la capacidad de reconocer las imágenes producidas. Todos los monitores y grabaciones deben identificar la hora, fecha y ubicación de la cámara.

4. Ubicaciones. Consideremos cómo se puede usar el CCTV en algunos ingresos específicos.

- La puerta del garaje. Por ser el lugar más concurrido cualquier empresa.
- **Ingreso a las instalaciones.** Considerado un espacio público.
- **Ascensores.** Para identificar a aquellos que deben estar en el

local y evitar que personas no autorizadas se dirijan hacia el ingreso y otros pisos.

- **Salidas para incendio.** En un sistema que no es monitoreado, el sensor de movimiento debe hacer sonar una alarma en la recepción principal para asegurar que no se pase por alto el evento que genera la alarma.

- **Caja o Pagaduría.** Esta área puede ser monitoreada en forma efectiva utilizando una cámara fija. Además, debe monitorearse la puerta de la oficina de caja con una cámara separada.

- **Entrada de empleados.** Una cámara fija dentro de una caja protectora debe documentar a los empleados que salen de la propiedad así como los objetos que son retirados.

- **Oficinas de ejecutivos.** Otra área de interés son las oficinas de ejecutivos, incluyendo las del gerente general y del director de recursos humanos. Estos lugares están recibiendo mucha más atención debido al potencial de incidentes de violencia en el centro de trabajo.

- **Áreas de estacionamiento.** Son las áreas más difíciles de monitorear y generalmente precisan de la atención continua del operador de la consola.

5. Selección de la tecnología.

La ubicación y el uso de las cámaras no son las únicas consideraciones al desarrollar un sistema de CCTV para su empresa; también se debe determinar el nivel de tecnología requerido. En la mayoría de las aplicaciones, se prefiere la tecnología digital. El dinero gastado en cámaras de calidad será pagado con imágenes de mayor calidad. Las grabaciones digitales facilitan que el personal de seguridad recupere las imágenes de los momentos, ubicaciones y temas que se desee. Adicionalmente, los sistemas digitales posibilitan la transmisión de imágenes vía correo electrónico, una herramienta provechosa, sea



que la imagen se envíe a un organismo policial, a colegas de seguridad en la comunidad, o a otros gerentes dentro del área específica. También es mucho más fácil aumentar una imagen utilizando tecnología digital. Un beneficio adicional de los sistemas digitales es que se pueden integrar con tecnologías de detección de movimiento para determinar con precisión un cambio en un campo observado, identificando también la hora exacta y las circunstancias involucradas.

5. Administración del sistema. Dentro del campo de la seguridad en general, la administración de sistemas es un tema que se descuida a menudo. Los temas que caen dentro de esta categoría incluyen el diseño del sistema así como el mantenimiento del mismo. Como una medida adicional, algunos profesionales de seguridad con experiencia instalan una cámara en el centro de comando de seguridad para observar las actividades de los empleados, evitar la manipulación de las vistas de las cámaras, evitar la actividad no profesional, y supervisar mejor las operaciones de seguridad. Otro aspecto importante es la administración de pantallas. Organizar las imágenes de las cámaras en una secuencia lógica puede facilitar la observación, haciendo más efectivos el control de acceso y otras actividades de monitoreo. Por ejemplo, un gerente de seguridad podría configurar el

sistema de tal modo que los pozos de escaleras o las puertas del perímetro exterior del edificio sean vistas en monitores separados y dedicados. No se debe colocar más de 16 cámaras en un sistema simple, sin importar si se están usando videograbadoras o grabadoras digitales, porque transcurre mucho tiempo entre las cámaras para proporcionar una cobertura adecuada.

CONCLUSIONES

Las cámaras por sí mismas, no importa cuán sofisticado sea el sistema, no son equivalentes a la seguridad. Es la ecuación de la seguridad total la que permite el éxito. Esa fórmula comienza con el apoyo de la gerencia ejecutiva y la toma de conciencia de los empleados, sirviendo el control de acceso como un denominador común. Sin embargo, un control de acceso efectivo depende del monitoreo de la seguridad, el cual es la razón por la que los sistemas de CCTV en áreas específicas son tan pertinentes. Cuando un sistema de CCTV está bien concebido, configurado con equipo de calidad, e instalado apropiadamente, las imágenes producidas facilitarán la identificación y determinación de la culpabilidad de los sospechosos. La disuasión queda establecida, los delitos se evitan y se valida el programa de seguridad empresarial. Si el sistema también refleja economía de diseño y se opera de una manera práctica y eficaz en función de los costos, el director de seguridad y el programa en sí mismo ganan credibilidad ante los ojos de los ejecutivos.

Fuente:

<http://www.cyel.com.ar/>
<http://www.investigacionesmikegolfo.com/equipos.html>



El estudio de las actitudes es un tema fundamental en el ámbito de la Seguridad y Protección, que no debe olvidarse si se pretende entender qué puede llevar a las personas a asumir posturas o conductas de riesgo. Conocer las creencias, valoraciones y posturas frente a distintos aspectos de la vida diaria, permite saber sobre qué aspectos es preciso incidir para intentar producir el cambio deseado hacia conductas más responsables y seguras.

Cambios de Actitud en la Prevención de Riesgos



Tradicionalmente, la mayoría de las actuaciones diseñadas por Organismos de Prevención para incrementar las conductas seguras en trabajadores o en la población en general se han traducido en actividades formativas o en algún tipo de campaña promocional; pero esto contempla sólo una de las posibilidades que nos presenta el modelo: se pretende que, incidiendo cognitivamente en el sujeto, éste cambiará sus actitudes, lo cual hará que su comportamiento sea más seguro y, consecuentemente, disminuirán los accidentes en la empresa, hogar o sectores de desarrollo personal.

Huelga insistir en la necesidad del llamado cambio de mentalidad hacia la seguridad/protección y la prevención. Cada vez se es más consciente de que, además

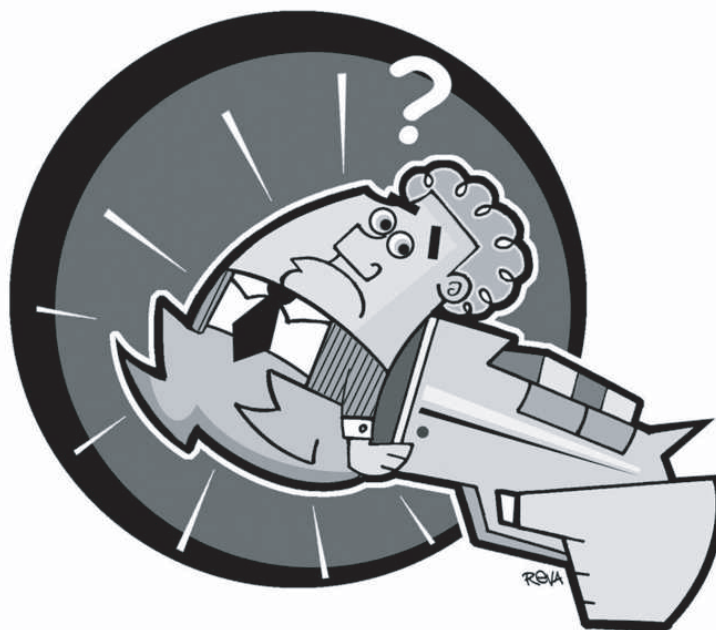


de formación, es necesario incidir en que los conocimientos se traduzcan en actitudes y esas actitudes en conductas más seguras.

Sin embargo, si estas actividades no tienen en cuenta que el sujeto está inmerso en un sistema con el que interactúa, estas actividades pueden estar condenadas al fracaso. Puede que se forme a un

trabajador, pero que en su entorno laboral o familiar no existan las concepciones que se pretende mostrar. El ejemplo es más claro si pensamos en una campaña social dirigida a los adolescentes que consumen drogas: un adolescente que recibe información sobre la peligrosidad de las drogas o de lo que le puede suceder si es detenido con ellas, probablemente no cambiará su actitud. Los adolescentes que prueban las drogas lo hacen por su peligrosidad, no a pesar de ésta, y es este factor de peligrosidad lo que le convierte en un valor en su entorno social. Este ejemplo en el campo laboral sería el de un obrero de la construcción que no se pone el casco porque no es "de hombres". No se pueden hacer intervenciones sin antes haber realizado la primera fase de todo plan de marketing: conocer el entorno, es decir, la situación.

Además, trabajar las actitudes sólo cognitivamente no siempre es suficiente. Las actitudes tienen también un



componente afectivo y otro conductual. Y es posible incidir en éstas por otros vértices del triángulo del determinismo recíproco. Veamos un ejemplo de intervenciones que inciden en otros vértices del triángulo: Una guillotina con doble mando es una medida que incide sobre el sistema y que asegura conductas seguras por parte del trabajador.

Una observación sistemática por parte del supervisor, que alabe las conductas seguras y amoneste los actos inseguros, o bien que se establezcan a nivel empresarial unos determinados objetivos conductuales, es una intervención que incide sobre el comportamiento, y su objetivo es que el cambio del comportamiento incida en la situación y en las actitudes del sujeto.

Pero, ¿es posible incidir en la actitud del sujeto con establecimiento de objetivos o cambiando la situación? ¿Tiene repercusión una medida impuesta en la actitud del sujeto o, sencillamente, actuará por cumplimiento de normas o procedimientos? Las empresas que tienen los

Índices de siniestralidad más bajos contestarían afirmativamente a esta última pregunta, algunos técnicos irían más allá y dirían que sólo con la implicación de los trabajadores en los objetivos establecidos es posible el éxito de cualquier medida preventiva.

Incluso es posible que se interioricen conductas seguras aunque de entrada se actuase por cumplimiento. Un ejemplo puede ser la seguridad vial: llevar cinturón de seguridad puede empezar siendo una conducta obligada bajo la amenaza de multa y acabar siendo una conducta aceptada. De la misma manera, durante nuestro proceso de socialización, vamos interiorizando normas que al principio nos son impuestas: da las gracias, pregunta antes de tocar algo, etc. Sin embargo, las medidas disciplinarias tienen unas repercusiones entre otras sobre el clima laboral que no tienen otras medidas.

Aunque se debe buscar sistemas para evitar los riesgos, no siempre será posible eliminar todos los riesgos detectados, por lo que, en situaciones específicas será necesario proteger a la persona que trabaja frente a las posibles repercusiones negativas de los mismos para su salud.



El comportamiento de seguridad de los conductores de vehículos es consecuencia de las maneras de pensar, sentir y actuar.



La protección no debe ser un sustituto permanente de la prevención, aunque a veces, temporalmente, es necesario recurrir a ella mientras no se instalen medidas preventivas.

Recuerde que el objetivo prioritario de cualquier capacitación sobre el manejo de riesgos es que la persona tenga los conocimientos básicos necesarios para prevenir o hacer frente a ellos. De esta manera se evitarán accidentes que involucren daños materiales y lesiones físicas. No ovide que un curso de prevención debe dejarle claro lo siguiente:

- Conceptos generales de Prevención.
- Factores fundamentales en la generación de accidentes (persona, vehículo y vía) así como los elementos perturbadores de aquellos.
- Precauciones a tomar antes, durante y después de las actividades para evitar, en lo posible, dichos elementos perturbadores.

En resumen, podemos socializarnos por influencia cognitiva, pero también por modelado de otros y por la situación. Las actitudes sólo son una de las muchas influencias sobre la conducta humana, el poder de la situación no debe subestimarse.

Fuente:

http://www.jmcprl.net/NTPs/@Datos/ntp_492.htm

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592008000100005&lng=pt&nrm=

<http://www.afp-ag.cl/pdf/cuestionario.pdf>

CURSO DE CONDUCCIÓN EVASIVA

FUNDACIÓN

IPC

Integrated protection
concepts

Creando Cultura de Seguridad

Aprenda a manejar técnicas de conducción que le permitan escapar de una acción ofensiva, preservando la integridad de los atacados.

Quito - Ecuador



Informes

Fundación Conceptos Integrados de
Protección - IPC -

Av. Eloy Alfaro N35 144 y Portugal

Telf. (+593 2) 2923 600 | 601 ext. 124

E-mail: info@ipc.org.ec

www.ipc.org.ec





Control Empresarial del Ordenador y Correo Electrónico

Existe hoy en día una costumbre bastante generalizada de hacer un uso personal del PC en horario laboral. Costumbre que ha sido tolerada, a lo largo del tiempo pasando actualmente a ser considerada como un hábito social difundido.

Ya lo dice Nicholas Negroponte, gurú de la tecnología y famoso visionario, "la intimidad en Internet carece de

La revisión del correo electrónico del empleado y otros dispositivos es posible por parte de la empresa, siempre que para ello se siga un protocolo y unas formas concretas para no vulnerar el derecho a la intimidad.

estado de salud, ya que ésta no existe". Lógicamente, toda persona física tiene, como Derecho Fundamental, el Derecho a la intimidad personal, entendiéndose vulnerado el correspondiente precepto constitucional con la intromisión de terceros sin su conocimiento y mucho menos consentimiento.

En el plano del secreto del correo electrónico de los trabajadores como actividad monográfica, es necesario tener en cuenta que la intimidad, y todos sus derechos conexos (libertad, propia imagen, etc.) están en franco retroceso, más aún después de la crisis del once de Septiembre. Un país, Estados Unidos, locomotora mundial de las nuevas tecnologías, está poniendo en entredicho derechos constitucionales que jamás se habían puesto en duda, al menos en los términos en los que nos los plantearemos a

continuación. El secreto de un correo electrónico en una esfera laboral nace ya bastante desdibujado, y es que en el país mas avanzado del mundo, éste secreto, simplemente no existe, consecuencia de la distinta concepción de intimidad entre Europa y Norteamérica. En Europa, la intimidad es un derecho intrínseco a la persona. En Estados Unidos, la intimidad pertenece al estado. Un altísimo porcentaje de empresarios norteamericanos instalan pequeñas aplicaciones en sus redes de ordenadores para espiar no ya sólo el correo, sino toda la actividad del trabajador, sea o no sea este último consciente de ello. En España, el Tribunal Supremo se pronunció al efecto fundamentando, en una Sentencia de fecha 26 de septiembre de

2007, que resulta inevitable frenar esta costumbre alegando que no se puede ejercer un control absoluto y constante sobre el empleado.

El Art. 23 de la Constitución Política del Ecuador, en sus numerales 8 y 10 señalan lo siguiente *“sin perjuicio de los derechos establecidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el Estado reconocerá y garantizará a las personas los siguientes:*

8.- El derecho a la honra, a la buena reputación y a la intimidad personal y familiar. La ley protegerá el nombre, la imagen y la voz de la persona;

24.- El derecho a la identidad, de acuerdo con la Ley”

Se establece, en el Artículo 15, numeral 1, inciso 4 del Código de Trabajo, la obligación del empresario a respetar la intimidad del trabajador y tener la consideración debida a su dignidad. Por otro lado, son obligaciones del empleado, guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta. Sin embargo, la ley no señala mecanismos de control del empleador al empleado sobre el ordenador o uso del correo electrónico de manera personal. Pero aunque no exista un respaldo legal sobre este control, existen mecanismos legítimos e internos de la empresa que establecen las medidas de control estimadas como pertinentes sobre el personal que el empresario tiene bajo su cuenta. Con protocolos internos lo que se pretende conseguir es verificar el cumplimiento, o por el contrario,



incumplimiento por parte del trabajador de las obligaciones que nacen de la misma relación laboral. No obstante, estas medidas de control reconocidas al empresario no pueden ser consideradas sin el límite de la dignidad humana, es decir, su derecho a la intimidad.

Ciertamente podría pensarse que existe discrepancia entre la normativa laboral, mediante la cual se reconoce el control empresarial, y la doctrina Constitucional que ampara la intimidad del trabajador. No

obstante y así lo constata el Tribunal Supremo esta incoherencia encontrarán su equilibrio de establecer la empresa siempre de acuerdo con las exigencias de la buena fe, una normativa interna, con eficacia probatoria, en la cual se deje constancia de todos y cada uno de los actos permitidos y prohibidos del ámbito laboral e informar igualmente a los trabajadores de la existencia de controles.

De esta manera, aunque el trabajador goza de cobertura legal en cuanto a ataques a su intimidad respecta, no puede imponer el respeto cuando utiliza un medio proporcionado por la empresa en contra de las instrucciones establecidas para su uso y al margen de los controles previstos para esa utilización.

Aún con todo lo dicho, corresponde a la empresa la carga de la prueba sobre el conocimiento o no, por parte de sus trabajadores, de la existencia de las normas y de su contenido. En cambio, es deber la aceptación por parte del trabajador, en caso de existir, de dichas normas y controles. La aceptación es inherente de la relación laboral. Se constata, por tanto, que la intimidad del trabajador no será vulnerada cuando éste conozca las normas de uso y los controles a efectuar y, en cambio, decida incumplirlas actuando, a efectos legales, de mala fe.

Si bien es cierto, en la citada sentencia se cuestiona igualmente, un posible quebrantamiento del derecho fundamental provocado por el hecho de realizar el control sobre el ordenador en tiempo y lugar distinto al lugar de Trabajo con la agravante de la ausencia de un representante de los trabajadores. En cambio, el ámbito legal alega que no resulta necesario ninguno de estos tres aspectos, del mismo modo que no lo resulta la presencia del trabajador, no negándose, en cambio, que pueda ser garantía de eficacia de la prueba obtenida.

Pese a lo hasta ahora expuesto, el control que pueda efectuar el empresario sobre el PC de un trabajador en concreto no le salva de justificación. Así pues, dicha justificación quedará demostrada siempre y cuando exista sospecha fundada de alguna anomalía ya sea en el actuar del trabajador o en el funcionamiento del medio informático utilizado.



CONCLUSIÓN

Todo empresario tiene facultad de ejercer cierto control sobre la prestación de trabajo. Sin embargo, determinadas formas de control pueden resultar incompatibles con el Derecho reconocido en los preceptos aludidos, por lo que es bastante probable que se originen conflictos.

Estos conflictos surgen porque existe una utilización personalizada y no meramente laboral o profesional del medio facilitado por la empresa, el cual se produce como consecuencia de las dificultades prácticas de establecer una prohibición absoluta del empleo personal del ordenador-como sucede también con las conversaciones telefónicas en la empresa- y de

la generalización de una cierta tolerancia con un uso moderado de los medios de la empresa.

Pero al mismo tiempo hay que tener en cuenta que se trata de medios que son propiedad de la empresa y que ésta facilita al trabajador para utilizarlos en el cumplimiento de la prestación laboral, por lo que esa utilización queda dentro del ámbito del poder de vigilancia del empresario amparado en el Estatuto de los Trabajadores.

Fuente:

<http://www.tomassoler.com/documentos/Control%20email.pdf>
<http://www.delitosinformaticos.com/ciberderechos/usocorreo.shtml>

El Turno de la Noche y la Salud del Trabajador

El trabajo a turnos supone entrar a trabajar cuando la mayoría de las personas se va a acostar; comer a la una o las tres dependiendo de si el turno es de mañana o de tarde, y cenar a las nueve o a las once si fuera el caso



El trabajo rotatorio o en turnos es una modalidad de organización laboral imprescindible para cualquier sociedad moderna. Se estima que un 15% de la población laboral realiza algún tipo de trabajo en turnos en variadas áreas, que comprenden tanto al sector de servicios como al industrial. Las proyecciones indican que para la segunda década del siglo XXI aproximadamente un 40% de la población activa realizará alguna forma de trabajo en turnos.

Los médicos advierten de que estos cambios constantes de horario producen alteraciones fisiológicas. Entre las más comunes, destacan los **desajustes alimentarios** y **los que se relacionan con el sueño**. "Existe una dificultad para conciliar el sueño -sobre todo cuando se está en el turno de noche- que



El trabajo a turnos exige mantener al organismo activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa

conlleva que la recuperación física no sea total. Sin embargo, los problemas más importantes que se generan quizás sean de **tipo social**, ya que las actividades de la vida cotidiana están organizadas pensando en las personas que trabajan en horario diurno estable".

Un grupo de investigadores de la Universidad de Maastricht, en Holanda, comparó la salud de empleados que trabajan en turnos, incluidas las noches, con otros que trabajan en un horario diurno.

El estudio puso al descubierto que quienes trabajan por las noches son más propensos a sufrir arritmia cardíaca. La razón podría ser que sufren de "estrés crónico" a causa del horario.

Esta situación, si es vivida por el trabajador como un conflicto que disminuye su calidad de vida al dificultar sus relaciones con las personas más cercanas (mujer, hijos, padres, amigos, etcétera), puede



Los turnos de noche colocan al trabajador y la trabajadora fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo social

desencadenar a largo plazo en estados depresivos y de ansiedad.

Sin embargo, los médicos laborales recalcan que cada caso es distinto. "Cada trabajador es un mundo. Una cosa es la teoría y otra la práctica. En este tipo de cuestiones, las aspiraciones económicas, sociales y la edad de cada persona también tienen su importancia. Al final, el empleado sopesa los "pros" y los "contras" del trabajo rotatorio, y si el saldo subjetivo es favorable, entonces asume los relevos como algo no traumático", señala Pedro Orbegoza, doctor de Salud Laboral del Hospital Donostia.

En general los turnos de trabajo son de 8 o de 12 horas; es decir, 3 (noche, día, tarde) o 2 (día y noche) turnos de trabajo por día. Estos turnos pueden ser rotatorios (la situación más común), fijos, o una mezcla de ambos.





Desde el punto de vista **cronobiológico**, y cualquiera que sea el esquema de trabajo en turnos que se adopte, se produce siempre una reducción de las horas de sueño y la modificación del tiempo normal del sueño altera a los ritmos circadianos. Esto lleva a una situación de estrés crónico en el trabajador en turnos rotatorios, el que reconoce 3 orígenes:

- (a) la alteración de los ritmos circadianos;
- (b) la fatiga y la alteración del sueño;
- (c) las alteraciones de la vida de relación doméstica y social.

Con relación a **los ritmos circadianos**, el turno de trabajo requiere, en general, que un individuo esté alerta en un momento inadecuado de su ciclo sueño-vigilia. En otros casos, el trabajo en turnos puede resultar en un estado en el cual los ritmos circadianos del individuo pierdan su sincronía. El proceso de ajuste del sistema

circadiano al cambio repentino de horario en el nuevo turno es lento y requiere una semana aproximadamente (un día por cada hora de diferencia entre turnos) por lo que el trabajador está en general desincronizado durante el turno nocturno. La presencia de sincronizadores externos en antagonismo con el requerimiento impuesto por los turnos (una sociedad diurna para individuos que quieren conciliar el sueño durante el día), afecta negativamente a la adaptación. Los esquemas irregulares de trabajo son un factor agravante que origina verdaderas desincronizaciones crónicas.

En cuanto a **la disrupción del sueño y fatiga**, un 60-70% de los trabajadores en turnos se queja de alteraciones del sueño y de fatiga aumentada durante el turno nocturno. Es común, que el trabajador lo atribuya a la falta de sueño suficiente y reparador. Una consecuencia extrema de la privación de sueño es la llamada "**parálisis nocturna**", episodios de 1-2 minutos de duración, en los cuales los individuos están conscientes de lo que ocurre a su alrededor pero son incapaces de actuar. Esto explica tanto incidentes menores como accidentes de trabajo graves (de clara predominancia nocturna), así como tragedias industriales del tipo de Chernobyl o el derrame petrolero del ExxonValdez.



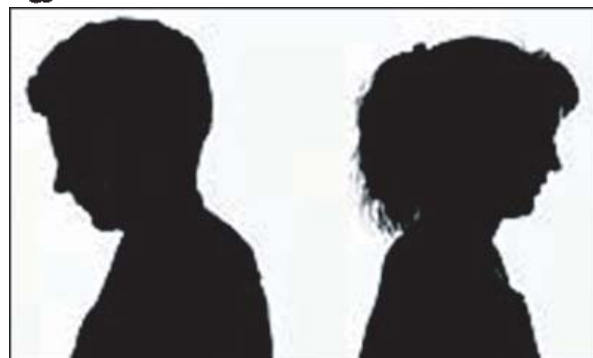
Una de las características más específicas del Síndrome de Fatiga Crónica (SFC) es el impacto cognitivo que sufren los enfermos y que, por definición debe afectarle en más de un 50% de lo que sería su rendimiento habitual

El sueño en un trabajador en turnos puede estar alterado tanto por factores **endógenos** como **exógenos**. Los factores endógenos provienen del sistema circadiano, preparado para el despertar en el

momento que el trabajador de turno nocturno pretende tener su descanso. Es común, que el trabajador atribuya su falta de descanso al ruido del tráfico, los gritos de los niños, etc., sin percibir que, en realidad, es su sistema circadiano el responsable del sueño inadecuado. Esto conduce a una **inadecuación social y doméstica**, al impedir al trabajador cumplir adecuadamente con sus obligaciones familiares y sociales.

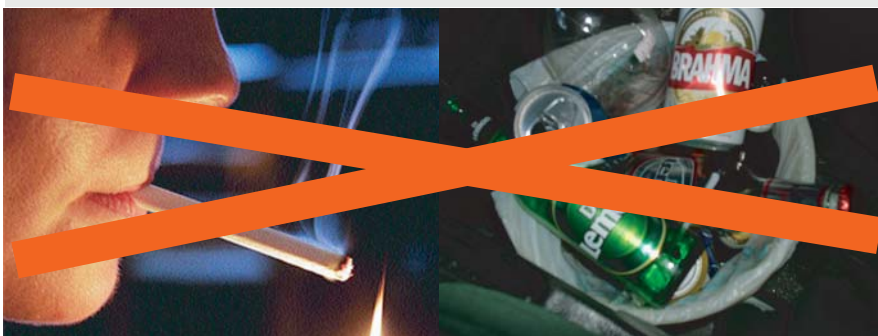


En este sentido, los conflictos sociales y familiares, por ej., la incidencia de divorcios, es significativamente mayor en personas que realizan trabajo en turnos. Según un estudio elaborado a principios del 2002 por el sindicato Comisiones Obreras (CC.OO.) tras consultar a un millar de empleados, los trabajadores a turnos y nocturnos que padecían alteraciones del sueño, eran más vulnerables a la acción de los tóxicos, sufrían más alteraciones gástricas y se divorciaban tres veces más que los trabajadores con turno de día.



MEDIDAS POSIBLES PARA MEJORAR LOS PROBLEMAS DEL TRABAJADOR EN TURNOS

En un sentido más amplio, los médicos de Salud Laboral recomiendan que durante las horas propias de trabajo los alimentos que se tomen sean ligeros y hay que evitar ingerir muchas grasas, así como procurar comer con toda la familia cuando el horario lo permita.



A su vez, los expertos también recalcan la necesidad de que los empleados a turnos eviten al máximo tomar estimulantes (cafeína, alcohol, medicamentos, etcétera) para mantener la vigilia en el puesto de trabajo, así como por cuestiones para preservar la propia salud. A la hora de dormir, para conciliar mejor el sueño recomiendan, sobre todo de día, intentar conseguir en la casa espacios

oscuros y silenciosos, utilizando tapones para los oídos si fuera preciso por el ruido exterior reinante. También aconsejan respetar las horas de sueño, sea cual sea el turno, y evitar las comidas pesadas antes de acostarse.

La demanda social creciente del trabajo en turnos, hace necesario tomar decisiones sobre las características y tipos de turnos a realizar. En muchos casos, los turnos que afectan menos al reloj circadiano no son los óptimos en términos de fatiga y sueño. En otros, el intento de minimizar las consecuencias de la fatiga y privación de sueño, puede conducir a un aumento significativo en los factores de estrés familiar o social.

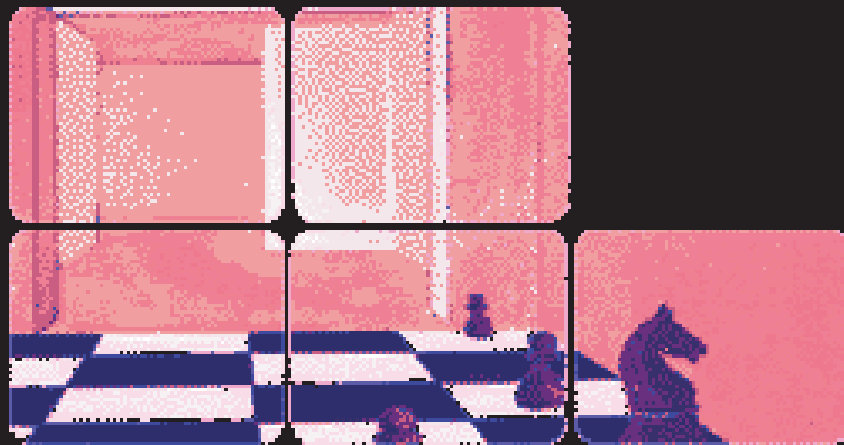
Con relación al sueño, la organización de una rutina de sueño y su facilitación influye positivamente en la eficacia laboral durante el trabajo en turnos. Las siestas breves, durante el turno prolongado, mejoran el rendimiento laboral. Las siestas previas al turno de noche, también mejoran la adaptación. En diversos estudios, el uso de la melatonina ha sido beneficioso para facilitar el proceso de reposo en horarios no adecuados para el sueño, como en la mañana siguiente a la jornada de trabajo nocturna.

Fuente:

<http://www.terra.com/salud/articulo/html/sal17152.htm>

<http://www.consumer.es/web/es/salud/2002/05/27/46429.php>

Daniel P. Cardinali, Alteraciones del sueño en el trabajador en turnos.



Sociodrama y Constelaciones Organizacionales

Las Constelaciones Organizacionales son un método de transformación de la visión de la organización como sistema de roles interdependientes. materiales

Por: Pablo Alvarez Valcarce



Las organizaciones pasan en su historia por situaciones traumáticas y por crisis que afectan a la tarea primaria, a la estructura de gestión, a la identidad como empresa y a la relación con las estructuras externas.

Cuando se producen desequilibrios en los principios sistémicos de pertenencia, en balance entre el 'dar y el recibir' y en el respeto por lo que estaba previamente asentado, se generan sistemas de roles disfuncionales, déficits en los roles de tarea y mantenimiento y falta de delimitación de las fronteras entre roles. Estas situaciones enquistadas en la historia de la organización, funcionan

como estructuras míticas que condicionan su visión y afectan inconscientemente a la "desvitalización estereotipada" de las relaciones en la organización, favoreciendo un clima de emociones negativas que limitan el potencial creativo de sus miembros.

El origen de las Constelaciones Organizacionales se sitúa en el Sociodrama, método en el que se

formaron en Alemania Hellinger, quien difundió el método de Constelaciones Familiares (una variante del Sociodrama Familiar) y Weber, quien difundió el término Constelaciones Organizacionales

El Sociodrama es un Método, que ayuda a la estrategia del sujeto, que consiste en la aplicación de las Técnicas Activas Psicodramáticas a los grupos que tienen un alto índice de frecuentación (familias, equipos, organizaciones y otros grupos naturales).

Estos grupos se vinculan de una forma sistémica creando relaciones emocionales co-inconscientes entre sus miembros, que afectan a las relaciones y a los roles.

El Sociodrama aplicado al *Team Doctoring* se centra en acompañar el proceso de rendimiento colectivo del



equipo como un todo, como un sistema de roles con fronteras bien delimitadas que interactúan de forma complementaria avanzando hacia la madurez experiencial.

La forma de interacción entre los diversos roles de tarea dedicados al logro de objetivos y los roles de mantenimiento dedicados a la estabilidad emocional del clima de trabajo del equipo, es el objeto inmediato del sociodrama, para lograr así el éxito en sus objetivos como grupo.

A veces las organizaciones y las empresas se encuentran con problemas complejos cuya solución no es visible. Otras veces, las personas parecen no encontrar solución a sus problemas profesionales porque éstos están inmersos en una red de roles interdependiente. Sin embargo, problemas difíciles

pueden encontrar soluciones muy simples y rápidas cuando se emplea el pensamiento sistémico y las técnicas sociodramáticas de representación tridimensional de redes de roles, así llamadas Constelaciones Organizacionales.

Lo interesante de este método es que el cliente obtiene una imagen novedosa de su situación actual, de la eventual solución y de los pasos que tiene que recorrer. Todo esto se realiza de una manera intuitiva y fluida, lo que hace que la solución sea totalmente integrada por el cliente y de fácil aplicación.

En los talleres experienciales se demuestran las potencialidades de esta herramienta excepcional y a su vez, ayudan a resolver las cuestiones o los casos que son traídos por los participantes.

Cuando se aplica dentro de un proceso de Coaching de Equipo, el directivo logra cambiar su visión de la organización, haciendo aflorar los aspectos emocionales que se sitúan bajo la superficie.

Para poder comprender estos procesos, debe profundizarse en las bases teóricas de la

metodología sistémica y del método Sociodramático de las Constelaciones Organizacionales. Los asistentes a una sesión pueden sentir los principios sistémicos y cómo se pueden aplicar en la vida diaria de su organización.

Cuando el Sociodrama y las Constelaciones Organizacionales se emplean dentro de un proceso de Team Doctoring con el Comité de Dirección, puede ayudar a este a mejorar sus relaciones internas y diseñar actuaciones coordinadas y rigurosas para desplazar luego ese cambio de cultura a la organización que dirige.

Lograr un equilibrio de roles entre las áreas de operaciones, financiera, comercial, marketing y Recursos Humanos alrededor del liderazgo del CEO, es el primer paso para lograr los objetivos de progreso en la organización, motivando a los directores de departamento, favoreciendo el contrato psicológico entre éstos y la organización, mejorando las funciones activadoras, el manejo de los equipos de proyecto en la



– **Dar a cada miembro del equipo su parte de atención:**

Formar parte del colectivo, son piezas esenciales, pero no dejan de ser personas.

– **Dar expectativas creíbles:**

Las metas deben ser desafiantes, pero alcanzables, específicas y concretas.

– **Dar autonomía:** Crear un ambiente de estímulo creativo en todas direcciones.

Esta frustración lleva al individuo a ciertas reacciones:

- Desorganización del comportamiento.
- Agresividad
- Reacciones emocionales
- Resignación
- Retraimiento
- Alineación y apatía

– **Dar recompensas económicas justas:**

Menos sería desmotivador. El mercado adecua al salario al puesto y el trabajador tiene derecho a ello. La gratificación excepcional es el premio a la excelencia, cuando esta manifiesta también hay derecho a ella.

– **Dar feedback:** La gente tiene que estar informada para sentirse parte de los proyectos, y solo así colaborarán voluntariamente en su ejecución.

– **Buscar gente con capacidad de automotivación:** Rodearnos de ellos. La motivación es contagiosa y tanto o más importante que el talento.

– **Y por último DELEGAR,** ya que tan importante es hacerlo para formar y motivar al delegado como para liberar tiempo creativo en el delegante.

ESTRÉS Y PRODUCTIVIDAD

La empresa que logre el objetivo de mantener el grupo humano con un bajo nivel de estrés, mejorará la productividad y la rentabilidad, y además, obtendrá beneficios extras.

- Mejorará la imagen de la empresa.
- Se posicionará mejor que sus

competidores.

– La empresa cumplirá una función social, y entonces tendrá sentido.

¿CÓMO MOTIVAR EN ÉPOCAS DE CRISIS?

La respuesta puede ser sencilla, hay que olvidarse un poco de los tratados y teorías de motivación conocidas.

El empresario tiene que sentir que los recursos humanos son el

capital más importante que posee la empresa; entonces no dudará en proteger, capacitar, comprender y ayudar a sus empleados para que éstos se encuentren cómodos y comprometidos con sus funciones.

Siempre se aconseja a los directivos o gerentes como comprender a los subalternos para ayudarlos a resolver sus problemas, y me pregunto, porqué no utilizar el concepto de estructura de redes para este tipo de comunicaciones, quién puede determinar la afinidad de los integrantes de un grupo por niveles de jerarquía, es mejor que la cultura imperante en toda la empresa sea ayudarse mutuamente, esto implica generar un sistema de comunicación interno que conlleve a detectar los problemas que afectan a sus integrantes. Entonces solo queda invertir tiempo por parte del numero uno de la compañía para eliminar diversas situaciones de conflicto que afectan a los empleados.

La confianza necesaria para que una persona transmita sus problemas sin temor a otro y pueda ser ayudada no se logra de un día para el otro, pero empezar a invertir tiempo en la atención de los problemas de la gente puede hacerse mañana mismo.

Otros factores que convierten a la empresa en un buen lugar de trabajo.

Ganar buen dinero.

Realizar un trabajo interesante.

Obtener premios por producción.

Puede que estos factores sean más tangibles e indudablemente solucionan muchos de los inconvenientes de la gente, pero si se es justo

“La gente está primera aunque esto signifique alguna pérdida financiera en el corto tiempo” Thomas J. Watson Jr., Presidente de IBM.

en la distribución de los ingresos económicos de la empresa, aunque estos no se condigan con la necesidad de los empleados, seguramente no afectará a la productividad de estos.

¿ESTÁ SU PERSONAL MOTIVADO?

Cómo directivo de su empresa realícese estas dos preguntas, que son básicas para determinar el nivel de comunicación y confianza que tiene el empleado en la Empresa:

1. ¿Usted se anima a preguntarle a sus empleados qué piensan del trato personal que reciben en su empresa?
2. ¿Usted cree que responderán lo que realmente sienten?

Fuente:

Manual CSSM -Gerencia y Supervisión de la Protección, Teoría Práctica de la Protección de Bienes, Fundación IPC, Primera edición 2008

<http://www.gestiopolis.com/canales2/rrhh/1/motcomporg.htm>

<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/49/motiva.htm>



César Anderson,

Ortiz

Presidente de APROSEC
Concedor de la seguridad
ciudadana en Latinoamérica

Pedro Casusol Tapia
Periodista.
el_aullido1956@yahoo.es

¿Cómo nace Aprosec y cuáles son sus objetivos?

Aprosec nace en el mes de julio del año 1998, al reunirme con un grupo de amigos y proponerles formar una asociación que se encargara de orientar a la comunidad en seguridad preventiva, quiero aclarar que nunca recibí apoyo alguno ni del Estado, ni del sector privado, es un esfuerzo personal, como ya lo he dicho dentro de los objetivos de aprosec esta el fomentar la cultura de la prevención en la ciudadanía. La asociación se crea en virtud de que las políticas de seguridad contra la criminalidad no pueden ser exclusivamente de las instituciones públicas, además es importante organizar a la ciudadanía en temas de prevención

¿A qué se refiere exactamente con prevención del delito?

En Latinoamérica y en gran parte del mundo se privilegia el control, la represión y el castigo como medio de reducir los índices delictivos. Pero ya la estadística comparada internacional muestra que no se puede abordar el tema de la falta de seguridad sólo desde una óptica exclusiva del control, sino que se debe incorporar la prevención primaria como parte de una política integral de seguridad ciudadana. La ciudadanía tiene que comprender que no debe enfrentar a los delincuentes sino evitarlos, ello se logra con un comportamiento responsable de acuerdo a sus riesgos.

¿Cómo trabaja su institución en la prevención?

APROSEC despliega permanentemente campañas, charlas, eventos y actividades en los medios de comunicación como radio, televisión, Internet y

redacta artículos en periódicos y revistas que sensibilicen a la ciudadanía para obtener su compromiso y participación. Asimismo, está tratando de articular redes y esfuerzos para establecer un observatorio de las acciones planificadas y realizadas por las instituciones que tienen a su cargo la responsabilidad de velar por la seguridad ciudadana en el Perú. Además desde fines del año pasado ya tenemos una representante en la Argentina, la sra. Miriam Jáuregui, que viene trabajando temas de seguridad en favor de su comunidad.

Cuéntenos sobre su campaña del Lazo Amarillo.

Bueno, sin duda la campaña del Lazo Amarillo, realizada el año 2003 como repudio a un acto delictivo, fue uno de los éxitos en los que APROSEC demostró que es posible una sensibilización, convocatoria, participación y movilización activa y real de los ciudadanos en todo el país con respecto a temas de seguridad ciudadana, sin duda la experiencia de haber trabajado directamente con los internos en los penales un año antes, el conocer de boca de ellos, sus códigos, sus temores, el como piensan los delincuentes como los secuestradores, fue lo que ayudo a preparar esa exitosa campaña, que como muchos, recordarán, permitió facilitar la liberación del escolar limeño, Luis Guillermo Ausejo. Incluso, tengo entendido que esta campaña ha sido imitada en otros países.

El 70% de los limeños se sienten inseguros, según recientes encuestas. ¿Cuáles serían las causas de este temor?

delictivos, en algunos casos, únicos en cada región. En efecto, en Lima según las diversas encuestas realizadas, la percepción de la inseguridad es muy alta y oscila entre el 60 y 70% específicamente en el ámbito urbano, en las calles o fuera del domicilio. En realidad, Lima tiene tasas de homicidios por debajo del promedio en Latinoamérica. No obstante, el nivel de percepción de la ciudadanía es de alta inseguridad. Lo que sucede es que los delitos menores como robo, hurto o robo a partes de vehículos han mantenido una tendencia creciente en los últimos diez años en el Perú. Esta es la razón principal de la sensación de inseguridad, que es exacerbada por los medios de comunicación masivos, como la prensa escrita o la televisión, que dedican grandes espacios a noticias de delitos. Incluso, son presentadas con poca objetividad y de forma morbosa. Un caso concreto es el de los secuestros, que en términos de número de eventos frente a la cifra poblacional es bajo. Sin embargo, es uno de los delitos que causa mayor temor y presumen cifras mucho más grandes que la realidad, sin duda hay que trabajar temas preventivos como combatir la micro comercialización de drogas, los puntos de ventas de artículos robados, la prostitución callejera, el pandillaje que son factores que incrementan el miedo ciudadano, pero tengamos en cuenta que en una urbe como Lima de más ocho millones de habitantes el delito siempre estará presente.

**¿Por qué considera que la prevención es tan importante?
¿Cuál sería el tipo de prevención más eficaz?**

Invertir en prevención significa evitar un mayor gasto en represión. No es difícil llegar a esta conclusión, acorde a las estadísticas de criminalidad e inseguridad año a año. Por ello sostenemos que la inversión en prevención es más eficiente que la represión. Lamentablemente, en los países de la región las políticas públicas no son integrales y por lo tanto disocian la prevención de la

Consultada la población acerca de cuál es el delito más frecuente del que son víctimas, asoman el robo al paso (50%) y el robo en las viviendas (19%) como principales preocupaciones. ¿Las causas de esto? el consumo de drogas (62%) y la falta de trabajo (51)

Estudio realizado por la Pontificia Universidad Católica de Perú. Agosto, 2008

represión, y la prioridad política está en la segunda. El papel de las autoridades es de carácter demagógico. Las propuestas desarticuladas y populistas no se basan nunca en análisis científicos y técnicos. Siempre será más fácil incrementar penas, anunciar compra de armamento o patrulleros que construir una política integral de seguridad, ya sea por falta de conocimiento, incompetencia o incluso por corrupción. Pregunto que se ha hecho en el País en materia de seguridad ciudadana, las instituciones de seguridad pública y de justicia están atravesando serios problemas de corrupción, de presupuesto y de falta de credibilidad.

¿Hasta qué punto la ciudadanía entiende el papel de prevención?

Las clases sociales de menores recursos son los más entusiastas, debemos comprender que al igual que en la medicina más barato saldrá prevenir la enfermedad que curarla, por ello, es necesario trabajar específicamente ese aspecto, la orientación hacia las políticas que privilegian la prevención tienen tras de sí el análisis causal de los factores que hacen que los indicadores del crimen y la violencia se incrementen. Si uno pudiese con facilidad explicar que se trata de un modelo multicasual, en donde la efectividad de la represión en realidad es sólo un aporte respecto a la masa crítica actual de delincuentes, podríamos lograr un giro respecto de la propia visión de

los ciudadanos frente a la problemática, lo cierto es que en la ciudad aumentan los riesgos y disminuye la actitud de prevención de la población.

Usted ha trabajado en la administración de penales. Cuéntenos un poco sobre esta experiencia.

En casi la mayoría de prisiones de Latinoamérica los reclusos conviven en condiciones inhumanas, por ello no es de extrañar que durante el año ocurran una serie de hechos como huelgas de hambre, reyertas y motines que por lo general deja un número importante de muertos y heridos. Los internos casi siempre reclaman tres cosas básicas para ellos: solución del problema de hacinamiento, mejor atención sanitaria y una mejor alimentación. Si bien la gran mayoría de internos están respondiendo por sus delitos cometidos, estos deben recibir un trato digno y humano. Para conocer esta violencia hay que estar "in situ" en ellas, no existe otra forma de conocer esa oscura realidad. Por ello, al trabajar en el año 2002 como asesor del Ministerio de Justicia y asesor del Presidente del INPE, en las visitas que realice a todas las prisiones de la ciudad en diversas horas, incluso de madrugada, pude comprobar que los problemas de hacinamiento, falta de seguridad, higiene y violencia son una realidad. Al visitar un penal en Berlín Alemania en una invitación a un curso de la OTAN, me di cuenta que el factor recursos es sumamente importante, las prisiones en Alemania son otra realidad.

Cuéntenos un poco sobre estas visitas a los penales.

Si tuviera que describir esas visitas sería de un panorama sombrío, lamentable y dramático. Dentro de cada pabellón, después de las siete de la noche es tierra de nadie, los "delegados" son los responsables por lo que pueda suceder. Un solo

policía que se queda en la primera reja es toda la garantía que hay por pabellón. Es cierto que las prisiones por dentro son un infierno de injusticias. Lo más grave es que en esas condiciones se hace imposible poder rehabilitar a los internos, muchos ciudadanos se preguntan por qué invertir en prisiones si hay prioridades más importantes como salud y educación. Les puedo decir que es sumamente importante invertir en nuestras prisiones por que es allí donde se recicla el delito, esos internos más temprano que tarde ganarán las calles de nuevo, salen con más conocimiento criminal con el que entraron y la reincidencia delictiva es muy alta.

¿Qué reformas necesitan los penales en el país?

Si bien es cierto tenemos que construir más prisiones en el país por el hacinamiento existente, en mi opinión donde deberíamos realizar el mayor esfuerzo es en trabajar a fondo los factores como vengo proponiendo en diversos artículos que provocan el aumento de los delitos y, por ende, de los enviados a prisión, la política penal debe ir de la mano con una buena política social, sobretodo si más del 60% son internos de menos de 29 años, lo cierto es que con el aumento delictivo que vivimos siempre existirá déficit de plazas en las prisiones. Queda claro que las prisiones hoy viven un peligroso clima de violencia que en cualquier momento podría explotar. Por ello sería aconsejable, entre otras cosas: la construcción de por lo menos 2 nuevos penales en la ciudad de Lima, además se debe mejorar de forma inmediata, propuesta que la vengo haciendo publica desde el año 2000, la infraestructura penitenciaria a nivel nacional e implementar equipos y sistemas de seguridad como cámaras CCTV, bloqueadores de celulares, equipos de rayos X, detectores de metales y otros que permitan

garantizar la seguridad externa e interna de los penales.

En teoría las cárceles deberían reformar a los internos, sin embargo sucede todo lo contrario. ¿Qué es lo que está fallando en las cárceles del país?

Es imposible realizar un exitoso trabajo con los internos cuando las condiciones de hacinamiento e inseguridad que se dan hoy en los penales del país y en Latinoamérica en general. En ese infierno que son las prisiones sólo podemos aspirar que la delincuencia se recicle, ya que más temprano que tarde los delincuentes ganarán nuevamente las calles. Las estadísticas señalan claramente un alto grado de reincidencia delictiva, fallan muchas cosas, debemos contar con una política carcelaria acorde a nuestros tiempos, con infraestructuras seguras, equipos y sistemas de seguridad, con profesionales como psicólogos, sociólogos y orientadores que puedan realizar un trabajo con la población carcelaria.

¿Es tan grave la situación de las cárceles en el Perú?

Es tan grave que se debería según mi opinión declarar en emergencia todo el sistema penitenciario. El gobierno debe destinar los recursos económicos necesarios para aliviar la crisis que hoy atraviesan, las mayorías de prisiones en el país. Por ejemplo, el penal más emblemático, Lurigancho, tiene más de 9000 internos, una sobre población de más del 300%, a nivel Nacional hay un déficit de de aproximadamente 20,000 celdas. Si las prisiones no deben de tener mas de 2000 reclusos para que sean manejables, estamos hablando que se necesitan construir mas de 10 cárceles y cuidado que en prisiones como Castro Castro de régimen de máxima seguridad conviven internos por terrorismo, narcotráfico, corrupción, delitos agravados,

las cárceles como Lurigancho y otras son un verdadero revoltijo. Son altamente vulnerables en seguridad preventiva. Hoy tenemos mas de 41,500 internos en los 84 penales de todo el país, pero la capacidad real es de 21,000. Ojo que el privatizar las prisiones tomará un largo tiempo y no es la solución para los actuales problemas carcelarios. Además, en mi opinión, los internos por terrorismo, narcotráfico, corrupción, siempre deben estar a cargo del Estado.

Usted que ha trabajado en un puesto tan sensible como asesor del Ministro de Justicia y del presidente del INPE podría contarnos como fue esa experiencia.

Empezaré diciendo que es un trabajo sumamente complicado si es que uno se entrega a tratar de cambiar las fallas dentro de una prisión. Hay que reconocer que hay una corrupción muy alta dentro de las prisiones. Alcohol, drogas, armas de fuego, celulares son moneda común dentro de un penal. Algunos directores cogobiernan la prisión con los capos de los pabellones para pasar tranquilos sin mayores problemas. Hay que tratar "in situ" con visitas aleatorias e inopinadas. Tratar directamente con los reclusos, buscar informantes dentro de la prisión -es lo que yo realicé- para que exista seguridad dentro de las cárceles. Lamentablemente a los dos años de haber dejado el cargo fui difamado por un capo del narcotráfico e internos de corrupción. Enfrenté un juicio público que hasta la fecha no tiene solución. Mi caso está en apelación ante la corte suprema. Ese es el costo que estoy pagando, por haber tratado de mejorar las condiciones de seguridad en las prisiones.

Luego de una década trabajando en seguridad ciudadana, ¿cuál es su visión?

como una cadena que tiene una serie de eslabones. Hay seis eslabones muy importantes. Todos ellos debieran trabajar en forma articulada e integral. Los primeros cuatro eslabones y por orden de actuación son: la policía, que es la institución que debe prevenir el delito y capturar a los que quebranten la ley, la fiscalía que es la institución que acusará, el poder judicial que juzgará y finalmente los sistemas penitenciarios donde estarán recluidos los delincuentes. Los otros dos eslabones son los gobiernos locales, que en su mayoría y a pesar que la ley los indica como los responsables de las políticas de seguridad ciudadana de su jurisdicción, se han desentendido la mayoría del tema y la comunidad que juega, según mi propuesta, un rol más que importante, tanto asumiendo una cultura de seguridad preventiva de acuerdo a sus riesgos y el de saber dar información sensible a las autoridades. Por ejemplo, los lugares donde venden drogas, donde viven los pandilleros, donde venden artefactos robados, donde venden licor a menores de edad, donde hay prostitución clandestina, los pobladores son los ojos y oídos de sus zonas, hay que saber orientarlos y luego trabajar en forma profesional esa valiosa información.

¿Qué opina de los Serenazgos?

Lamentablemente, no cuentan con un marco jurídico que respalde su accionar. ¿Qué son los serenos sin la policía a su costado? Se debería legislar sobre la actuación de ellos. En mi opinión, deberían tener una actuación 100% preventiva de cara a la comunidad, que ellos conozcan como orientar con medidas de prevención a los vecinos. Además, con su presencia, una actuación disuasiva-preventiva, debería permitirles el uso de armas no letales, por ejemplo.

¿UD. Cree que hay voluntad política para enfrentar la inseguridad ciudadana?

Para mí la voluntad política debe ir de la mano con los recursos económicos necesarios, con profesionales que conozcan el fenómeno delictivo, con profundas reformas en instituciones como la policía. Tenemos el ejemplo de la Policía Nacional de Colombia en el año 2000. El general Serrano, apoyado por el gobierno, retiró a más de 3,000 elementos policiales que estaban involucrados con la corrupción. Hoy está considerada como una de las mejores de Latinoamérica. Cuando las instituciones de seguridad pública o justicia están contaminadas se debe intervenir de inmediato, ya que se vuelven parte del problema y no de la solución. Las instituciones de seguridad pública deben actuar en forma articulada e integral.

A nivel de Latinoamérica, ¿cómo está el Perú en inseguridad ciudadana?

A pesar del gran fastidio y malestar por parte de la ciudadanía por la inseguridad que vivimos, estamos a mitad de tabla en la región. Ciudades como Caracas, Río de Janeiro, Distrito Federal de México, Buenos Aires nos superan en número y frecuencia delictiva. Sin embargo, coincido lo dicho por William Beatón en el año 2002: si no hacemos el mayor esfuerzo en combatir hoy el delito, éste crecerá irremediablemente y podríamos rápidamente estar al nivel de otras ciudades, en cuanto a delitos violentos. de esa fecha a hoy el delito violento se ha incrementado en el País.

Entre los factores que desencadenan la violencia se señalan la exclusión social, la desigualdad y la violencia familiar. ¿Qué debería hacer el estado para solucionar esto?

Una apropiada política social es siempre una buena política en

materia de seguridad. La falta de seguridad es una de las más caras y más feroces de la pobreza y la exclusión. En realidad, el delito afecta mucho a los más vulnerables. Es bueno ver que en las últimas décadas ya el análisis de la pobreza ha dejado de ser solamente analizado desde una dimensión económica, sino que ahora es visto como la falta de oportunidades y acceso a los servicios públicos como justicia, educación y salud. Sin embargo, no debemos olvidarnos de que es una condición necesaria pero no suficiente, sino observaríamos que en países en donde no existe más igualdad no existirían delitos. La prevención y la represión siempre serán ingredientes de la fórmula para la construcción de políticas de seguridad debe atender una problemática de corto plazo y priorizando el largo plazo en donde se sitúan las inversiones en materia de políticas sociales.

Finalmente, más allá del temor y el miedo en el que puede vivir la población, ¿cómo atenta la inseguridad ciudadana a los intereses del país?

El miedo ciudadano ya es un factor para trabajar con seriedad el problema, pero además la inseguridad ciudadana afecta al turismo, tanta a la inversión nacional como a la extranjera. Podría decir que tiene un costo económico mayor que el directamente vinculado al delito en sí mismo. Son pocos los empresarios que se arriesgan a invertir en países con graves problemas de inseguridad. Si queremos encontrar indicadores, el BID estima que el Perú gasta de su producto bruto interno un 5.1% más en seguridad que el gasto en educación o salud. La media latinoamericana está en 12%. Pero, las cifras en este tema son muy frías, y como reflexión, más allá del costo exclusivamente económico, preguntaría: ¿qué valor tiene su vida o la vida de algún familiar?

CURSOS Y EVENTOS

Los siguientes cursos abiertos pueden desarrollarse de manera privada en la modalidad: "in-house", contáctenos a mvalencia@ipc.org.ec.

Si usted representa a una Institución Educativa de Sudamérica que desea ser anfitrión de nuestros cursos de certificación para Guardias (BPSO), Mandos Medios (CPO), Gerentes (CSSM) o de Competencia Especializada en Seguridad y Salud Laboral comuníquese a: kpalacios@ipc.org.ec

NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2008								
CURSO		FECHA					MAYOR INFORMACIÓN	
Certificación –CPO- Oficial Certificado de Protección (210 horas a distancia / 30 presenciales)		Review	Noviembre 26-27-28	Examen	Noviembre 29			Para más información visite: http://www.ipc.org.ec/certificaciones/cpo.htm
Diplomado en Alta Dirección de Seguridad Corporativa 2008 (30 Horas presenciales)	Diciembre 01 al 05 - de 08:30 a 14:00 horas							Departamento de Estudios de Postgrado y Educación Continua de la Universidad de Belgrano. Lavalle 485, Buenos Aires, Argentina Para más información visite:
CRONOGRAMA DE CURSOS PARA EL 2009 CURSOS ABIERTOS								
CURSO	INICIA		REVIEW		EXAMEN/EVALUACIÓN		AVALADO POR	LUGAR
Seguridad Industrial y Medio Ambiente (8 horas)	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	CISHT / Ministerio de Trabajo/ Ministerio de Educación	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec
	ene-16	ene-17						
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Certificación Internacional BPSO (material entregado 2 meses previo al examen) 60 Presencial 60 a	ene-02	ene-02	feb 07, 14, 21, 28, mar. 07, 14	feb 07, 14, 21, 28, mar. 07, 14	mar-21	mar-21	COSP / Ministerio de Gobierno/ International Foundation Protection Officer	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec/certificaciones/bps.htm
	abr-02	abr-02	mayo 02 09 16 23 30 junio 06	mayo 02 09 16 23 30 junio 06	jun-13	jun-13		
	sep-10	sep-10	octubre 10 17 24 31 nov. 07 14	octubre 10 17 24 31 nov. 07 14	nov-21	nov-21		
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Certificación Internacional CPO (material entregado 2 meses previo al examen) 30 horas	ene-02	ene-02	Febrero 11 - 12 - 13	Febrero 11 - 12 - 13	feb-28	feb-28	COSP / Ministerio de Gobierno/ International Foundation Protection Officer	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec/certificaciones/cpo.htm
	abr-30	abr-30	junio 10, 11, 12	junio 10, 11, 12	jun-20	jun-20		
	ago-17	ago-17	Octubre 28, 29, 30	Octubre 28, 29, 30	nov-14	nov-14		
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Certificación Internacional BPSO - I (material entregado 2 meses previo al examen) 51 horas	ene-02		30 horas mayo 15,16,17		may-23		COSP / Ministerio de Gobierno/ International Foundation Protection Officer	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec/certificaciones/cssm.htm
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Certificación Internacional para Investigadores (160 horas distancia, 80 horas presenciales)	abr-30		julio 24,25, 31 agosto 01, 07, 08 14, 15		sep-25		COSP / Ministerio de Gobierno/ International Foundation Protection Officer	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec/certificaciones/cssm.htm
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Certificación Internacional en Gerencia y Supervisión de la Protección –CSSM- (material entregado 4 meses previo al examen)	ene-02	may-04			Examen escrito mayo 22 Defensa oral 20 de junio	Examen escrito Octubre 16 Defensa oral Noviembre 14	COSP / Ministerio de Gobierno/ International Foundation Protection Officer	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec/certificaciones/cssm.htm
	may-04				Examen escrito Octubre 16 Defensa oral Noviembre 14			

CURSOS Y EVENTOS

CRONOGRAMA DE CURSOS PARA EL 2009 CURSOS ABIERTOS								
CURSO	INICIA	REVIEW	EXAMEN/EVALUACIÓN	AVALADO POR	LUGAR			
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Conducción Evasiva – Defensiva (16 horas)	Mar-05 - 06						National Safety Council -NSC-	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec/certificaciones/cssm.htm
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Curso General de Psicosociología aplicada a la seguridad (4 a 8 horas)	abr-11	Marzo 12, 13					COSP / Ministerio de Gobierno/	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec/certificaciones/cssm.htm
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Brigadistas (16 horas)	May-15 - 16	Mayo 22 ,23					CIHST / Ministerio de Trabajo	Quito / Guayaquil Visite la siguiente página http://www.ipc.org.ec
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Curso Básico Especializado en Seguridad y Salud (100 horas)	feb-02	feb-02	Abril 15 16 17	Abril 22 23 24	abr-17	abr-24	CISHT / Ministerio de Trabajo/ Ministerio de Educación	Quito / Guayaquil Visite la siguiente página http://www.ipc.org.ec
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Auto-Protección para Ejecutivos (6 horas)	jul-10	jul-17					CISHT / Ministerio de Trabajo/ Ministerio de Educación	Quito / Guayaquil Visite la siguiente página http://www.ipc.org.ec
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Elaboración de Planes de Emergencia (8 horas)	ago-13	ago-14					CISHT / Ministerio de Trabajo/ Ministerio de Educación	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Protección para Lugares Turísticos	sep-17	sep-18					CISHT / Ministerio de Trabajo/ Ministerio de Educación	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Seguridad Escolar	oct-15	oct-16					CISHT / Ministerio de Trabajo/ Ministerio de Educación	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Auditorías de riesgos de trabajo	nov-11	nov-13					CISHT / Ministerio de Trabajo/ Ministerio de Educación	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec
CURSO	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	QUITO	GUAYAQUIL	AVALADO POR	LUGAR
Prevención y Manejo de Enfermedades Profesionales	dic-10	dic-11					CISHT / Ministerio de Trabajo/ Ministerio de Educación	Quito / Guayaquil Para más información visite: http://www.ipc.org.ec