

CORPORACION UNIFICADA DE EDUCACION SUPERIOR CUN

CREACIÓN DE EMPRESA DE SEGURIDAD SKY SECURITY SAS

OPCIÓN DE GRADO II

LIDA YECENIA GOMEZ; LUCY JANNETH PRADA CORREA; PAOLA MUNEVAR

20/10/2012

SEGURIDAD A BAJO COSTO DE LOS RESIDENTES DE CONJUNTOS
CERRADOS

INTRODUCCIÓN

En nuestro país, Colombia, donde hay una problemática socio – cultural, donde se incrementa la sensación de la inseguridad, por el continuo aumento de la delincuencia común donde se ve afectada la tranquilidad y la seguridad de los residentes de nuestro país, especialmente para aquellos que viven en edificios y conjuntos residenciales sometidos a la Propiedad Horizontal. Es así que se ha generado un sin número de empresas de seguridad que pretenden contrarrestar y prevenir la delincuencia común, junto con las autoridades.

En algunos contextos la presencia de la seguridad privada constituye un crecimiento potencial de la demanda, permitiendo afirmar que la seguridad privada puede colaborar con la búsqueda de mejores condiciones de vida.

Teniendo en cuenta el punto más crítico en la prestación del servicio, la falta de confiabilidad por parte del usuario hacia el guarda de seguridad que presta el servicio en el lugar, para ello es importante que la empresa se informe en todo momento de las nuevas modalidades de hurto y delincuencia común, para capacitar sus guardas de seguridad en forma eficaz y eficiente para lograr con el cumplimiento del objetivo de la empresa, contrarrestando la delincuencia y velar por la tranquilidad y seguridad de los clientes.

Por lo tanto el servicio debe ser eficiente y eficaz para garantizar la protección y la satisfacción del servicio, generando un servicio agradable para el desarrollo e incrementación de clientes.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las condiciones de seguridad que afectan la integridad y tranquilidad de las personas que habitan en las unidades residenciales de propiedad horizontal? Y ¿Cuáles serían las posibles soluciones para los inconvenientes consecuencia de la debilidad de estas condiciones de seguridad?

Posibles colaboradores

Las unidades residenciales de propiedad horizontal están determinadas por diferentes características: según su estructura, cantidad de habitantes, propósito de las instalaciones y condiciones del manejo administrativo. Para efectos del presente proyecto el ámbito específico para el desarrollo de esta investigación: conjuntos residenciales de no más de 2.500 habitantes, el ámbito temporal la intención y la pregunta problema surgió debido a que una de las integrantes del grupo labora hace dos años en una empresa que presta servicios de Vigilancia y Seguridad Privada y en los últimos meses se ha venido desarrollando actividades con un propósito similar al planteado en este proyecto.

La investigación se desarrollará en:

Conjunto Residencial Agapantos I	600 hab./aprox.
Agrupación de Vivienda	
Quintas de Santa Barbará etapas I y IV	1848 hab./ aprox.

Además de los habitantes de las unidades residenciales también se contará con los administradores respectivos, personal de seguridad asignado y los funcionarios administrativos y operativos de la compañía de seguridad.

JUSTIFICACIÓN

Identificar los elementos que enmarcan la necesidad de establecer un nuevo sistema de seguridad que reúna lo necesario para el cuidado y conservación de la tranquilidad de los residentes a la hora de tener que dejar al cuidado sus viviendas y vehículos.

Dicho sistema deberá recopilar todos los datos y elementos necesarios para la prestación del servicio durante el tiempo establecido.

En una votación democrática y analizando la viabilidad del proyecto, los requerimientos legales y las características de aplicación de recursos, aprovechamiento, nivel de ganancia y ejecución, se ha escogido la que más se acomoda, la que tiene factibilidad en cuanto al mercadeo y acogida por el público: Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada en Propiedad Horizontal.

Nombre de la empresa: luego de verificar en la cámara de comercio¹ y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada² Se decidió que la empresa llevará el nombre de SKY SECURITY SAS.

Descripción de la empresa: SkySecuritySAS., será una empresa Nacional constituida con capital de origen privado, con ánimo de lucro de responsabilidad SAS

(<http://cjpgpderecho.blogspot.com/2009/07/sas-responsabilidad-tributaria-y.html>, 2008) “La Ley 1258 de 2008 que da nacimiento a las Sociedades por Acciones Simplificadas, en adelante SAS, trajo consigo la ausencia de responsabilidad de

¹ Ingreso al link www.camara.ccb.org.co, al portal verificación en pestaña de circulo de afiliados ccb

² Ingreso al link www.supervigilancia.gov.co al portal verificación en pestaña protocolo de operación servicios de vigilancia y seguridad privada para el sector residencial.

los accionistas en las obligaciones tributarias y laborales.“Artículo 1. Constitución. La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes. Salvo lo previsto en el artículo 42 de la presente ley, el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.””

La actividad propósito u objeto social de la empresa será la prestación de servicios, cuyas actividades se prestarán de una forma remunerada o en beneficio de una organización de vivienda privada, tendiente a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad en lo relacionado con los bienes propios y de terceros.

La prestación de este servicio se hará conforme a la Ley, considerarán sobre la misma la prestación de seguridad, utilizando medios humanos y recursos tecnológicos.

PROPÓSITOS

Propósito General:

Posicionar a Sky Security SAS. como una empresa a la vanguardia en la tecnología de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión), proveer soluciones integrales en materia de seguridad física a propiedad horizontal (Seguridad Residencial) con los más altos estándares de calidad en recurso humano y tecnológico, reconocida a nivel nacional por la calidad en la prestación de servicios de seguridad exclusivamente para propiedad horizontal.

Propósitos Específicos:

1. Adquirir la última tecnología en CCTV y mediante canales dedicados de comunicación interconectar las sedes para así, lograr tener un centro de monitoreo global.
2. Brindar un servicio con calidad basados en la cultura, organización, el respeto y la convivencia pacífica.
3. Dar a conocer la seguridad como el conjunto de medios, normas y recursos aplicables a cualquier ámbito de vida, justos determinar el nivel de tranquilidad en el desarrollo de las actividades regulares de nuestros clientes.
4. Determinar las vulnerabilidades y riesgos que puedan afectar la tranquilidad de nuestros posibles clientes y su entorno para crear e

implementar controles que limiten la posibilidad de pérdida o daño buscando el bienestar de nuestros clientes y de la futura empresa.

MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la idea, investigamos que es necesario para las personas, principalmente los residentes de edificios y conjuntos residenciales que demandan la mayor parte de su tiempo en el logro de sus metas profesionales, académicas y demás actividades que realizan para ser competentes en el mundo laboral, dejando a un lado su entorno familiar y su seguridad.

Las personas que más sufren esta falta de seguridad son los residentes de estratos 2, 3 y 4, ya que la propiedad horizontal es vulnerada día a día por los delincuentes que están prestos a cualquier oportunidad para delinquir, (Monroy, 2010) “En la criminología el crimen organizado es asociado a actividades ilícitas planificadas y a estructuras complejas de organización. En la economía del crimen el atributo distintivo es la oferta de protección y justicia alterna al Estado. Así, el crimen organizado ingresaría a los vecindarios urbanos según modos de interacción social entre sus habitantes y su distribución por la ciudad sería desigual. Mediante información cuantitativa-descriptiva y cartográfica se identificaron vecindarios con expresiones del crimen organizado (homicidios y hurtos a residencia) en Bogotá. Observaciones de campo y entrevistas a profundidad revelaron tres tipos de vecindario que condicionan la presencia del crimen organizado. En el periférico, el control violento sobre la población juvenil es la antesala para regular la vida cotidiana de sus habitantes. En el vecindario en

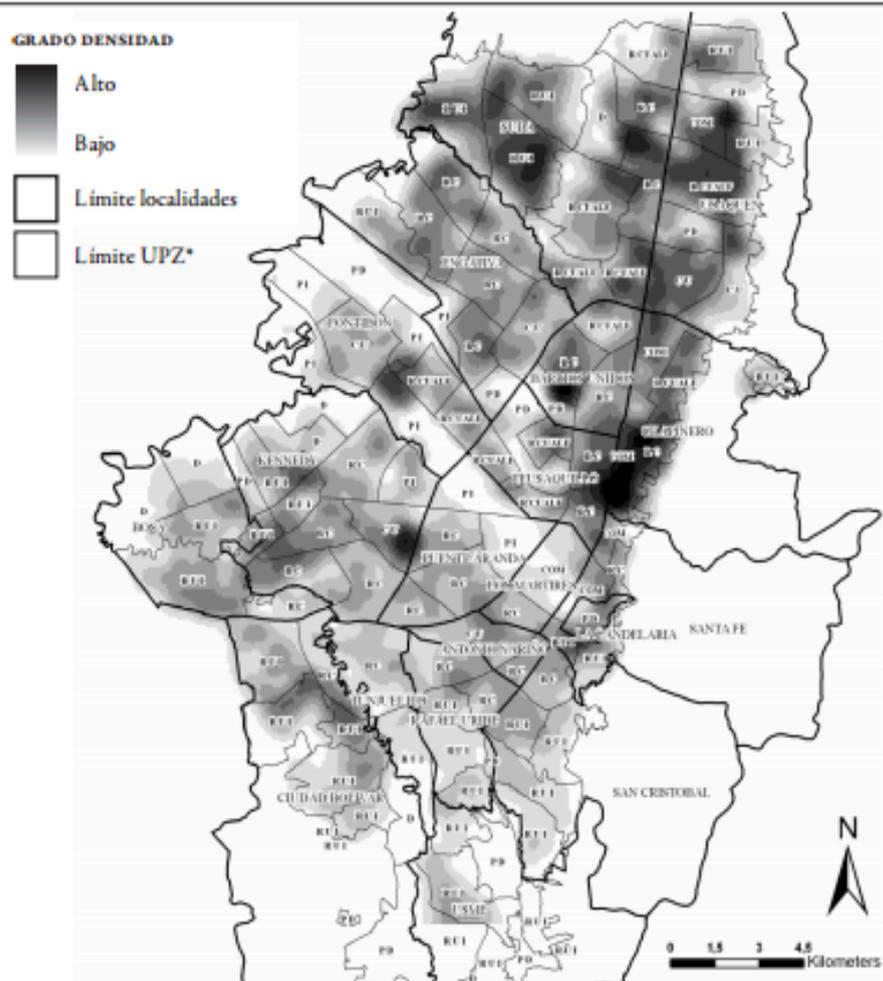
transición, los mercados ilegales y sus formas de regulación se posicionan junto con actividades comerciales que conectan a Bogotá con Colombia. En el conjunto cerrado, la seguridad privada debilita las relaciones de vecindario y facilita la infiltración del crimen organizado.” de allí deriva su necesidad de un excelente servicio Vigilancia y Seguridad Privada con personal capacitado y especializado en seguridad de Propiedad Horizontal. Otro factor que está sin atender es la confiabilidad en los sistemas que sirven de apoyo para prestar el servicio, nuestra empresa se caracteriza por prestar su servicio sin armas letales, esto con el fin de asegurar que no hayan posibles víctimas mortales, nuestra empresa ofrece como alternativa un bastón eléctrico que trae una linterna, una sirena de emergencia y una descarga eléctrica de un voltaje moderado para evitar víctimas, así mismo protegemos la vida y la integridad de nuestros clientes y nuestro recurso humano.

De esta manera surge la idea de crear SKY SECURITY SAS, a raíz de la problemática socio cultural, (Monroy, 2010) “En Colombia el crimen organizado suele ser asociado con carteles de la droga o con grupos armados ilegales, debido al grado de planificación de sus actividades y al monopolio que detentan sobre un mercado ilegal determinado. Desde el análisis económico se ha sugerido que el crimen es organizado si ofrece servicios de protección y de justicia a uno o varios mercados ilegales específicos. La oferta de este tipo de servicios puede servir, incluso, para constituir un sistema de regulación propio dentro del mundo del hampa. ¿Tiene cabida un crimen organizado de esta manera en Bogotá, considerado el principal centro urbano del país? Para responder a esta pregunta, habría que explorar si los vecindarios urbanos bogotanos reúnen condiciones que facilitan la operación de bandas y redes

delincuenciales que efectúan alguna forma de regulación sobre actividades ilegales o se apoyan en ella. Si hay evidencia al respecto, también cabe preguntar acerca del alcance social de estas regulaciones ilegales y el papel que juegan frente al orden institucional imperante". (Delincuencia común) que tratamos de solucionar en compañía de las autoridades, tratando así que para después de la constitución de la misma podamos ofrecer una estabilidad en la prestación del servicio, estabilidad laboral para nuestros guardas de seguridad y tener un crecimiento en el mercado.

Se debe tener claro que las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada son empresas de medios más no de resultados; es decir las empresa que prestan estos servicios, según lo dictaminó la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada¹, los procesos de seguridad implementados en las copropiedades deben estar dirigidos a mantener la seguridad y tranquilidad de los clientes, lo cual quiere decir que nuestro objetivo es Prevenir y limitar el riesgo de daño, pérdida o hurto.

FIGURA 2 | Densidad de hurtos a residencias en Bogotá (años 2007-2009)

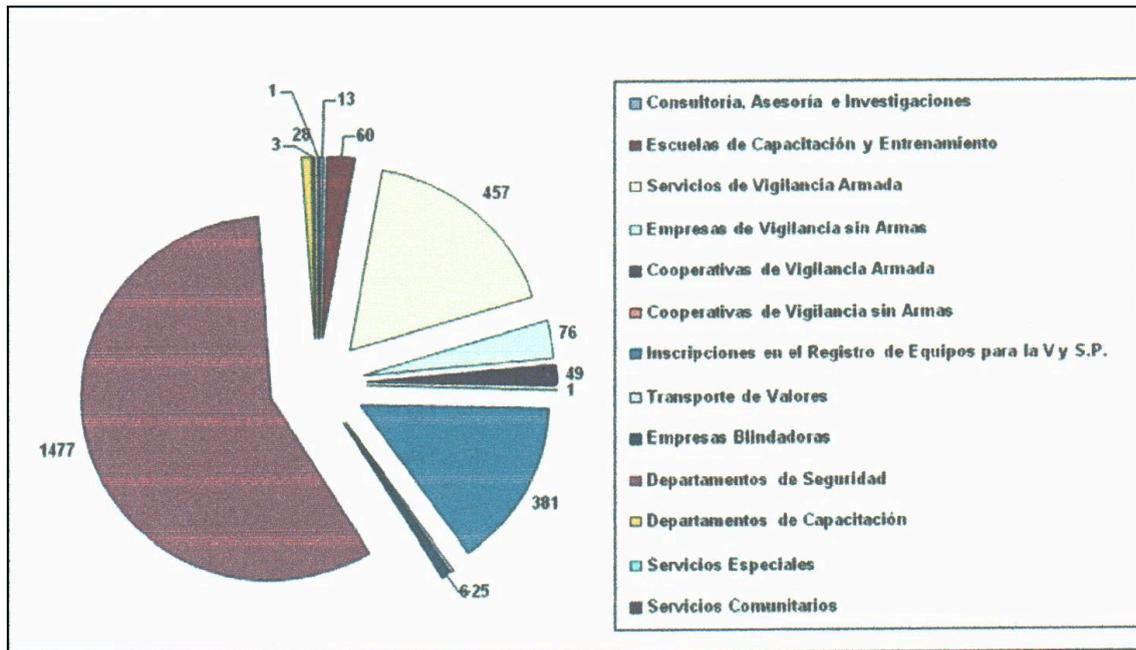


FUENTE ELABORACIÓN PROPIA. BASES CARTOGRÁFICAS SUMINISTRADAS EN EL OBSERVATORIO DE CRIMINALIDAD DE LA MEBOG.

CUADRO 2 | Características demográficas y socioeconómicas de localidades bogotanas

LOCALIDAD	TASA MEDIA DE CRECIMIENTO (X 1.000 HAB.)	POBLACIÓN 15-24 AÑOS DE EDAD (%)	DENSIDAD URBANA (PERS./HA.)	HOGARES EN POBREZA (%)	TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA (%)
	Años 2005-2010	Año 2007	Año 2009	Año 2007	Año 2007
USAQUÉN	10,8	17,1	121	10,1	21,6
CHAPINERO	9,8	18,4	99	10,4	18,2
SANTA FE	0,4	18,3	149	31	31,8
SAN CRISTÓBAL	-1,2	18,6	249	32,3	21,9
USME	40,2	19,8	115	38	21,5
TUNJUELITO	-1,4	18	205	28,7	21,9
BOSA	28,4	18,3	232	31,4	19,3
KENNEDY	12,9	17,9	259	23	22,8
FONTIBÓN	26,2	17,2	99	15,5	18,3
ENGATIVÁ	10,2	17,4	231	15,7	22,6
SUBA	26,3	17,4	162	15,3	20
BARRIOS UNIDOS	7,8	15,9	194	13,5	25
TEUSAQUILLO	9,3	17,5	101	6,6	22,5
LOS MÁRTIRES	3,2	17,8	149	21,8	34,1
ANTONIO NARIÑO	2,2	18,2	221	21,6	29,3
PUENTE ARANDA	0,6	17,3	149	15,9	22
LA CANDELARIA	0,8	17,6	117	20,3	32,3
RAFAEL URIBE URIBE	-0,8	18,7	272	40	18,6
CIUDAD BOLÍVAR	20,1	19,2	182	44,7	19,6
TOTAL BOGOTÁ		17,9	175	22,8	21,6

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA. DATOS DE SDP, Y DANE-SDP, ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA DE BOGOTÁ, 2007.

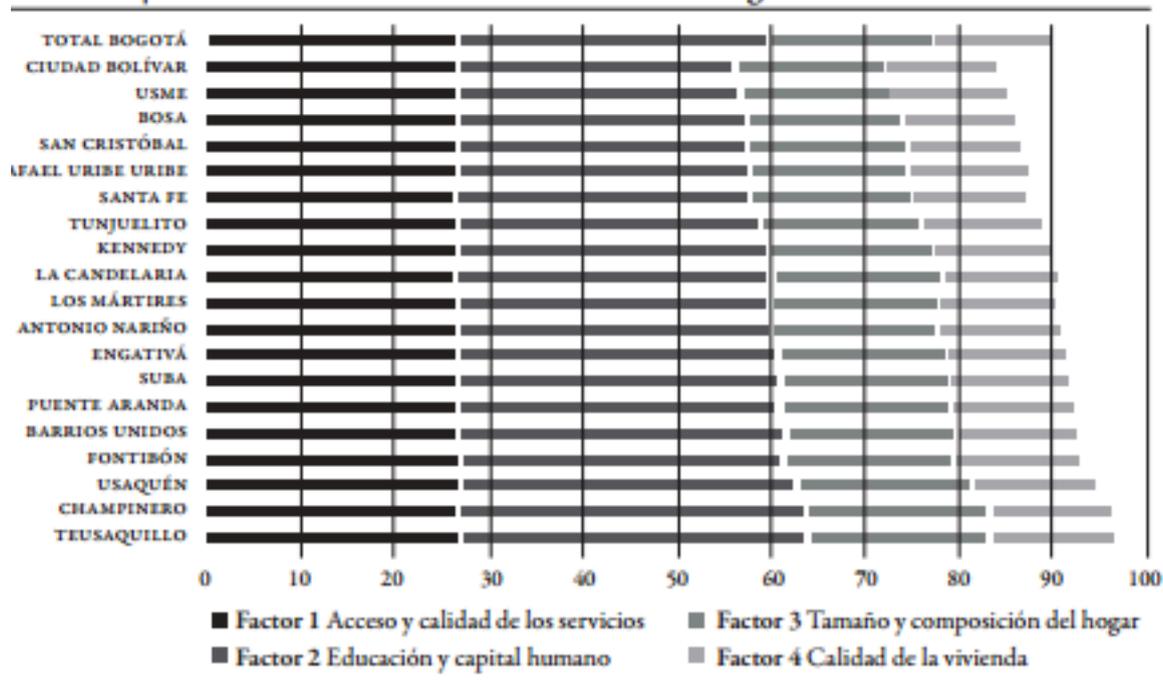


Las mejoras vigentes en las viviendas, en accesibilidad (arreglo de vías y andenes, conexión a la red vial principal de Bogotá) y en habitabilidad (dotación de servicios domiciliarios) fueron resultado de la organización colectiva para constituir una instancia de decisión (Junta de Acción Comunal), movilizar mano de obra propia, presionar por vías de hecho (protestas, bloqueos, marchas) la atención del gobierno distrital y negociar con políticos intermediarios a cambio de votos (clientelismo). Además, desde la administración distrital se adelantaron medidas para sanear las finanzas de las empresas de servicios domiciliarios, abrirlas a la participación privada y racionalizar su oferta bajo criterios de costo-beneficio. Con el tiempo, la opción menos costosa para responder a la demanda de vivienda y de hábitat en general fue regularizar los asentamientos y responder, paulatinamente, a las demandas básicas de sus residentes (Hataya, 2009). En la actualidad, se han hecho inversiones públicas en construcción de centros educativos, espacios públicos y recreativos, promoción de comedores comunitarios, equipamientos policiales, entre otros (Figura 3). Sin embargo,

persiste la morfología del espacio urbanizado. Las vías son estrechas y su trazado evidencia la ausencia de articulación con un plan de expansión de la ciudad. Existen múltiples callejones entre las viviendas sobre los terrenos de ladera que distinguen a Ciudad Bolívar.

3

FIGURA 3 | Índice de calidad de vida de localidades bogotanas



³ Datos adquiridos del DANE, estos son históricos. 2012

MARCO CONCEPTUAL

Describe el trasfondo técnico del tema, la especialización en el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada especializada en Propiedad Horizontal así como la evaluación nuestra de estos términos según la legislación colombiana. Se define los términos relacionados y se ventilan los aspectos involucrados en cada término.

Se aclara el significado de los diferentes aspectos de Vigilancia y Seguridad Privada en Propiedad Horizontal.

Con el propósito de evaluar el tema, luego chequear la literatura existente y tomar en consideración la experiencia del área de nuestro servicio con los aliados de la Seguridad Privada.

Seguridad: servicio cuyo fin es el de velar por la tranquilidad de los ciudadanos.

Seguridad Privada: las actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, comercialización, instalación y utilización de equipos para la vigilancia y seguridad privada, blindaje y transporte con este mismo fin.²

Guarda de seguridad: es la persona encargada de proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de la empresa donde labora, teniendo a su disposición recursos técnicos (su experiencia) y tecnológicos (radios, avanteles, circuitos cerrados de TV., dispositivos electrónicos biométricos de control de acceso, entre otros). También les es permitido portar armas de fuego y usarlas en

defensa propia o cuando el objetivo que intentan proteger está bajo amenaza (en el caso de la empresa SKY SECURITY SAS no hay armas de fuego).

Empresa de seguridad y vigilancia Privada: es la entidad que presta sus servicios como medio de prevención para vigilar, cuidar y contrarrestar posibles hurtos y desórdenes en las propiedades privadas y públicas confiadas, siendo así una empresa de medios más no de resultados.

MARCO LEGAL

Toda empresa Colombiana legalmente constituida debe regirse por la normatividad que emiten las superintendencias según sea su actividad económica, así mismo se debe regir u cumplir cabalmente las leyes generales para cualquier ente económico en Colombia.

Para este proyecto tendremos en cuenta la normatividad que hay en Colombia para las empresas que quieren prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada, las cuales son regidas por las leyes colombianas y controladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

1. Registro de Escritura Pública de constitución de empresa SAS.⁴⁻
2. Registro mercantil: toda empresa legalmente constituida debe estar registrada en la Cámara de Comercio de la ciudad donde ejerza su actividad económica.²⁵
3. Estatuto de vigilancia y seguridad privada, según decreto 356 de 1.994 y decreto nacional 3222 de 2002.
4. Resolución expedida por la superintendencia donde se aprueba el funcionamiento legal de la empresa que pretenda prestar dichos servicios. Resolución de la Súper. Vigilancia y Seguridad Privada 2852 de 2006, Permiso del Estado. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, de que trata el artículo anterior, solamente podrán prestarse mediante la obtención de licencia o credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, con base en potestad discrecional, orientada a proteger la seguridad ciudadana. previo el cumplimiento de los siguientes requisitos por parte del solicitante:

⁴Código de Comercio – Capítulo II. Constitución y Prueba de la Sociedad Comercial.

⁵Código de Comercio – Capítulo II. Título III. / Del Registro Mercantil.

1. Solicitud dirigida a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, suscrita por el Representante Legal, en el cual se informe:
2. Sede principal, sucursales o agencias que pretenden establecer.
3. Modalidad del servicio que pretenden ofrecer.
4. Medios que pretenden utilizar para la prestación del servicio, con sus características técnicas, si es del caso.
5. Adjuntar los siguientes documentos:
6. Copia auténtica de la escritura de constitución y reformas de la misma.
7. Certificado vigente de existencia y representación legal de la sociedad.
8. Licencia de la empresa expedida por la respectiva alcaldía.
9. Póliza de seguro de responsabilidad civil extracontractual, que cubra los riesgos de uso indebido de armas de fuego u otros elementos de vigilancia y seguridad privada. No inferior a 400 salarios mínimos legales mensuales vigentes, expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada.
10. Solicitud de aprobación de instalaciones y medios por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
11. Parágrafo 1º.- Dentro de los sesenta (60) días siguientes al otorgamiento de la licencia de funcionamiento el Representante Legal deberá enviar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, los siguientes documentos:
12. Certificaciones sobre afiliación del personal a un sistema de seguridad social y una Caja de Compensación Familiar.
13. Copia autenticada de la resolución de aprobación del reglamento interno de trabajo expedido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

14. Reglamento de higiene y seguridad social debidamente autenticado por el Ministro de Trabajo y Seguridad Social y correspondiente resolución de aprobación.
15. Certificados de cancelación de aportes al Servicio Nacional de Aprendizaje y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
16. Resolución sobre autorización de horas extras expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Parágrafo 2º.- La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada verificará la información suministrada y podrá realizar visitas de inspección previa, tanto a las instalaciones de la sede principal, sucursales o agencias, como sobre los medios que se va a emplear.

Artículo 12º.- Socios. Los socios de las empresas de vigilancia y de seguridad privada deberán ser personas naturales de nacionalidad colombiana.

Parágrafo.- Las empresas constituidas antes de la vigencia de este Decreto con socio capital o extranjero, no podrán aumentar la participación de los socios extranjeros.

Artículo 13º.- Sucursales o agencias. Las empresas de vigilancia y seguridad privada, debidamente autorizadas que requieran establecer una nueva sucursal o agencia dentro del territorio nacional, deberán obtener previamente autorización de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, para lo cual deberán acreditar información sobre el personal directivo de dicha sucursal o agencia, licencia de funcionamiento de la alcaldía; certificado de la existencia y representación legal.

Dentro de los sesenta (60) días siguientes a la concesión de la autorización, se deberá enviar la resolución sobre horas extras expedidas por la regional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, correspondiente.

Artículo 14º.- Renovación de la licencia de funcionamiento. Para la renovación de la licencia de funcionamiento de las empresas de vigilancia y seguridad privada se deberá presentar un informe general sobre el estado de la empresa, sus sucursales o agencias, en la cual se haga una relación de los puestos vigilados, personal de vigilancia discriminando por modalidad de servicio, cantidad de armamento con que cuenta, vehículos, equipos de comunicaciones y seguridad, con la descripción de sus características, y de cualquier otro medio que se esté empleando para la prestación del servicio. Así mismo se deberá adjuntar los paz y salvos o comprobantes de pagos de los aportes parafiscales, como el comprobante de aportes a un fondo de cesantías.

Parágrafo 1º.- La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, podrá solicitar información adicional cuando lo considere necesario.

Parágrafo 2º.- Si se omite alguna o algunas de las sucursales o agencias, se entiende que no se seguirá continuará prestando el servicio en la misma.

Ver Art. 27 Decreto Nacional 1703 de 2002.⁶

5. Cumplir cabalmente con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada según Art. 2º.- del decreto 2852 de 2006, donde se entiende por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades de que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las

⁶Decreto 1703 de 2002 - Por el cual se adoptan medidas para promover y controlar la afiliación y el pago de aportes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.⁷

1. Campo de Aplicación.⁸
2. Los servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego o con cualquier otro medio humano, animal, tecnológico o material.
3. Los servicios de transporte de valores.
4. Los servicios de vigilancia y seguridad de empresas u organizaciones empresariales, públicas o privadas.
5. Los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada.
6. Los servicios de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada.
7. Servicios de asesoría, consultoría e investigación en seguridad.
8. La fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada.
9. Utilización de blindajes para vigilancia y seguridad privada.

7. Medios para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada. Los servicios de vigilancia y seguridad privada sólo podrán utilizar para el desarrollo de sus actividades aquellas armas de fuego, recursos humanos, animales, tecnológicos o materiales, vehículos e instalaciones físicas, y o

⁷Resolución 2852 de 2006 – Por el cual se unifica el Régimen de Vigilancia y Seguridad Privada.

⁸Decreto Ley 356 de 1994 – Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.

cualquier otro medio autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.⁹

8. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada ejercerá control, inspección y vigilancia sobre todas las personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades de vigilancia y seguridad privada y sus usuarios de conformidad con lo establecido en la ley.

9. Modalidades para la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada podrán autorizarse en cuatro (4) modalidades.

1. Vigilancia fija. Es la que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a personas o bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.
2. Vigilancia móvil. Es la que se presta a través de vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección personal, bienes muebles o inmuebles en un área o sector delimitado.
3. Escolta. Es la protección que se presta a través de escoltas con armas de fuego, o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro objeto, durante su desplazamiento.
4. Transporte de valores. Es el servicio de vigilancia y seguridad privada que se presta para transportar, custodiar y manejar valores y el desarrollo de actividades conexas; Para nuestro proyecto nos acogemos a la primera modalidad que es la vigilancia fija.

⁹Decreto Ley 356 de 1994 – Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.

10. CAPITAL: Las empresas de vigilancia y seguridad privada se deben constituir con un capital social suscrito y pagado no inferior a seiscientos (600) salarios mínimos legales mensuales a la fecha de su constitución.

El Gobierno Nacional podrá establecer las cuantías mínimas de patrimonio que deberán mantener y acreditar estas empresas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Aquellas empresas que se hallen funcionando con anterioridad a la vigencia del presente Decreto, en el plazo de dos (2) años contados a partir de la fecha de su publicación del mismo, deberán cumplir con lo establecido.

11. PERSONAL: El personal de las empresas de vigilancia y seguridad privada que empleen armas de fuego o cualquier otro elemento para vigilancia o seguridad privada, se denomina vigilantes y escoltas.

Artículo 16º.- Instalaciones. Las empresas de vigilancia y seguridad privada deberán contar con instalaciones para uso exclusivo y específico del servicio de vigilancia y seguridad privada. Estas serán adecuadas para funcionamiento y desarrollo de la actividad que se refiere el presente Decreto, de manera que brinde protección a las personas, las armas, municiones, equipos de comunicación, de seguridad y demás elementos utilizados en el servicio.

Las instalaciones, la documentación, los medios que se utilizan, y cualquier otro elemento empleado para la prestación de los servicios, podrá ser inspeccionadas en todo momento por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

12. INSTALACIONES. Las empresas de vigilancia y seguridad privada deberán contar con instalaciones para uso exclusivo y específico del servicio de vigilancia

y seguridad privada. Estas serán adecuadas para funcionamiento y desarrollo de la actividad que se refiere el presente Decreto, de manera que brinde protección a las personas, las armas, municiones, equipos de comunicación, de seguridad y demás elementos utilizados en el servicio.

Las instalaciones, la documentación, los medios que se utilizan, y cualquier otro elemento empleado para la prestación de los servicios, podrá ser inspeccionadas en todo momento por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

13. DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD: Se entiende por departamento de seguridad. La dependencia que al interior una empresa u organización empresarial o entidad de derecho público o privado, se establezca para proveer el servicio de vigilancia y seguridad privada de bienes, instalaciones y personas vinculadas a la misma.

También deberán establecer departamentos de seguridad, las personas naturales que pretendan organizar servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego para su propia protección.

Parágrafo.- Los departamentos de seguridad no podrán prestar servicios de vigilancia y seguridad a ningún título a personas diferentes de las vinculadas a la empresa, grupo empresarial o persona natural a la cual se concede licencia de funcionamiento.

14. PÓLIZAS DE SEGUROS: La empresa, organización empresarial o persona a la cual se le concede la licencia de funcionamiento de un departamento de seguridad, deberá tomar una póliza de seguro de responsabilidad civil extracontractual, contra los riesgos de uso indebido de armas de fuego u otros

elementos de vigilancia y seguridad privada, no inferior a 400 salarios mínimos legales mensuales vigentes, expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada.

15. SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA SIN ARMAS

Para efectos del presente Decreto, entiéndase por empresa de vigilancia y seguridad privada sin armas, la sociedad legalmente constituida cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada empleando para ello cualquier medio humano, animal, material o tecnológico distinto de las armas de fuego, tales como centrales de monitoreo y alarma, circuitos cerrados, equipos de visión o escucha remotos, equipos de detección, controles de acceso, controles perimétricos y similares.

Estos servicios también podrán desarrollar actividades conexas como asesorías, consultorías e investigación en seguridad.

Sólo podrán ser socios de estas empresas las personas naturales.

El Gobierno Nacional reglamentará el ejercicio de estas actividades.

Artículo 48°.- Licencia de funcionamiento. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, podrá expedir licencia de funcionamiento de carácter nacional, a las empresas de vigilancia y de seguridad privada sin armas, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 11 de este Decreto. No obstante la póliza de responsabilidad civil extracontractual, tendrá un valor no inferior a cuatrocientos (400) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 49º.- Modalidad. Las empresas de vigilancia y seguridad privada sin armas podrán operar en cualquier modalidad de seguridad sin armas de fuego.

Artículo 50º.- Medios Reglamentado por la Resolución de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada 2601 de 2003. Los medios utilizados para la prestación de los servicios de vigilancia sin armas deberán ser autorizados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Parágrafo º.- Cuando se utilicen animales, éstos deberán ser debidamente adiestrados y entrenados para tal fin y estar en condiciones de higiene y salud, que permitan emplearlos sin atentar contra la seguridad y la salubridad pública.

Artículo 51º.- Capital. Las empresas de vigilancia y seguridad privada sin armas, se deben construir con un capital social suscrito y pagado no inferior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, comprobados a la fecha de su constitución.

El Gobierno Nacional podrá establecer las cuantías mínimas de patrimonio que deberán mantener y acreditar estas empresas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Aquellas empresas que se hallen funcionando con anterioridad a la vigencia del presente Decreto, en un plazo de dos (2) años contados a partir de la expedición del mismo, deberán cumplir con lo establecido en este artículo.

Así mismo, las personas naturales o jurídicas autorizadas deberán expedir una tarjeta distintiva de usuario, donde se indiquen los datos personales del mismo, y la persona o empresa que suministró el equipo.

1. Artículo 56°.- Obligaciones de los usuarios. Los usuarios de los equipos de vigilancia y seguridad privada tendrán las siguientes obligaciones:
2. Informar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, cualquier cambio de ubicación de los equipos.
3. Portar o mantener la tarjeta de usuario expedida por la persona o empresa que la suministró.
4. No permitir que otras personas lo utilicen o se destinen a fines distintos de los expresados a quien lo suministró.
5. Adoptar medidas de seguridad idóneas, para que el equipo no sea sustraído o extraviado.
6. No obstruir la acción de la fuerza pública mediante la utilización de los mismos.

Artículo 57°.- Información a la autoridad. Las personas de que trata el artículo 52 de este Decreto, tienen la obligación de suministrar a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada o la autoridad competente la descripción de los equipos de que trata el artículo anterior que tiene a disposición de público, indicando sus características y la función de seguridad que cumple. Así mismo, deberá exigir a los compradores y usuarios, los datos sobre utilización y ubicación de los mismos e informar trimestralmente a la superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

La Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada, podrá objetar y ordenar la suspensión de la venta al público de aquellos equipos o elementos que puedan atentar contra la seguridad pública y la defensa y seguridad nacional.

Parágrafo.- Los usuarios de los equipos de qué trata el artículo 53 de este Decreto, podrán ser inspeccionados por la superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en todo tiempo.

CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Normas Generales

Definición. Se entiende por capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada, los conocimientos y destrezas que se proporcionan para el ejercicio de las actividades que realizan el personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en ejercicio de su función.

La capacitación y el entrenamiento a que se refiere este artículo, en ningún caso podrá versar sobre organización instrucción o equipamiento a personas en tácticas, técnicas o procedimientos militares o terroristas, so penas de la aplicación de las sanciones previstas en el Decreto 2266 de 1991 y además normas que lo modifique, sustituya o adicione.

El Gobierno Nacional reglamentará el ejercicio de esta actividad.

Capacitación y entrenamiento. Todos los servicios de vigilancia y seguridad privada son responsables por la capacitación profesional y el entrenamiento del personal que contrasten para prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada autorizados.

Estos deberán desarrollar capacitación y entrenamiento al interior de su empresa, estableciendo un departamento de capacitación y dando cumplimiento a lo dispuesto en este Decreto, o exigir al personal el desarrollo de cursos en las

escuelas de capacitación y entrenamiento aprobados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Programas de capacitación. Las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que adelanten programas de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada, deben informar previamente a la Superintendencia sobre el contenido de los programas que van a desarrollar los medios que van a utilizar, el personal que será capacitar y el lugar en el cual se impartirá la capacitación o instrucción.

Parágrafo.- La Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada podrá ejercer el control, inspección y vigilancia sobre el desarrollo de estos programas de manera que se garantice el cumplimiento de las normas legales y la seguridad pública.

PRINCIPIOS, DEBERES Y OBLIGACIONES QUE RIGEN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

Objetivo de la vigilancia y seguridad privada. La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades.

Principios, deberes y obligaciones que rigen la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada. Los servicios de vigilancia y seguridad privada deberán desarrollar sus funciones teniendo en cuenta los siguientes principios:

1. Acatar la Constitución, la Ley y la ética profesional.
2. Respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública.
3. Actuar de manera que se fortalezca la confianza pública en los servicios que presta.
4. Adoptar medidas de prevención y control apropiados y suficientes, orientados a evitar que sus servicios puedan ser utilizados como instrumentos para la realización de actos ilegales, en cualquier forma, o para dar apariencia de legalidad a actividades delictivas o a prestar servicios a delincuentes o a personas directa o indirectamente vinculadas con el tráfico de estupefacientes o actividades terroristas.
5. Mantener en forma permanente altos niveles de eficiencia técnica y profesional para atender sus obligaciones.
6. Contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando a la acción de los criminales, en colaboración con las autoridades de la república.
7. Observar en el ejercicio de sus funciones el cumplimiento de las normas legales y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, así como las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

8. Emplear las armas de acuerdo con el uso autorizado en los respectivos permisos y abstenerse de emplear armamento hecho o no autorizado de acuerdo con la ley.
9. Emplear los equipos y elementos autorizados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, únicamente para los fines previstos en la licencia de funcionamiento.
10. Asumir actitudes disuasivas o de alerta, cuando observen la comisión de actos delictivos en los alrededores del lugar donde están prestando sus servicios, dando aviso inmediato a la autoridad, de manera que puedan impedir o disminuir sus efectos.
11. El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tenga conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su servicio o fuera de él, deberá informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.
12. Prestar apoyo cuando lo soliciten las autoridades, con fin de atender casos de calamidad pública.
13. Mantener permanentemente actualizados los permisos, patentes, licencias, libros y registros, seguros y demás requisitos que exige este Decreto.
14. El personal de los servicios de vigilancia y seguridad privada en servicio, deberá portar la credencial de identificación expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
15. Pagar oportunamente la contribución establecida por la Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada, debidamente aprobada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así como las multas y los costos por concepto de licencias y credenciales.

16. Colaborar con la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada en la labor de inspección, proporcionando toda la información operativa, administrativa y financiera que ésta requiera para el desarrollo de sus funciones.
17. Salvaguardar la información confidencial que obtengan en desarrollo de sus actividades profesionales, salvo requerimiento de autoridad competente.
18. Dar estricto cumplimiento a los términos pactados en los contratos con los usuarios, y por ningún motivo abandonar el servicio contratado, sin previo y oportuno aviso al usuario.
19. Atender en debida forma los reclamos de los usuarios y adoptar medidas inmediatas en el caso de que alguno de sus dependientes se vea involucrado por acción o por omisión, en hechos que atenten contra los bienes o personas a las cuales se brindan vigilancia o protección.
20. Conocer las características básicas de las actividades que desarrollen sus clientes, el uso de las instalaciones o bienes y la situación de las personas que se pretende proteger.
21. Desarrollar mecanismos de control interno, para prevenir que el personal del servicio de vigilancia y seguridad privada, se involucre directa o indirectamente en actividades delictivas.
22. Establecer mecanismos y reglas de conducta que deberán observar representantes legales, directivos y empleados.
23. Dar estricto cumplimiento a las normas que rigen a las relaciones obrero-patronales y reconocer en todos los casos los salarios y prestaciones sociales legales, así como proveer a los trabajadores de la seguridad social establecida en la ley.

24. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deberán aplicar procesos de selección de personal que garanticen la idoneidad profesional y moral del personal que integra el servicio. Bajo su exclusiva responsabilidad, este personal será destinado para la prestación del servicio a los usuarios, y responderá por sus actuaciones en los términos previstos en los respectivos contratos y en la ley.
25. Prestar el servicio con personal idóneo y entrenado y con los medios adecuados según las características del servicio contratado, para prevenir y contrarrestar la acción de la delincuencia.
26. No exceder la jornada laboral y reconocer horas extras, llevar el registro correspondiente y entregar copia a los trabajadores en forma como lo establece la ley.
27. Atender los reclamos que presenten los trabajadores y explicar en forma verbal o escrita a solicitud de los mismos, las condiciones de su vinculación laboral, así como entregar copia del contrato de trabajo en los términos establecidos en la ley.
28. Dar aviso inmediato a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y demás autoridades competentes, y proporcionar toda la información relacionada con la ocurrencia de siniestro, en los cuales haya presencia de personas vinculadas a los servicios de vigilancia y seguridad privada.
29. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, deben desarrollar mecanismos idóneos de supervisión y control internos, que permitan prevenir y controlar actos de disciplina del personal que presta servicios a los usuarios.
30. Los servicios de vigilancia y seguridad privada, serán responsables de proporcionar o exigir al personal una capacitación y formación humana y técnica de acuerdo con las modalidades del servicio y cargo que desempeña.

31. La capacitación del personal de estos servicios, deberá tener un especial ILEGIBLE en la prevención del delito, en el respeto a los derechos humanos, en la colaboración con las autoridades y en la valoración del individuo.

32. Abstenerse de desarrollar actividades diferentes de las establecidas en su objeto social.

MEDIDAS CAUTELARES Y SANCIONES:

Medidas cautelares. La Superintendencia de Vigilancia y seguridad Privada, impondrá medidas cautelares a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades exclusivas de los vigilados sin contar con la debida autorización y a los vigilados que infrinjan lo dispuesto en el presente Decreto y en especial lo dispuesto en los títulos V y VII de este Decreto así:

1. Ordenar para que se suspenda de inmediato tales actividades, bajo apremio de multas sucesivas hasta por 10 salarios mínimos legales mensuales vigentes cada una, mientras persista esta situación.
2. La suspensión de la licencia o permiso de funcionamiento, cuando sea el caso.
3. Terminación rápida y progresiva de los contratos o servicios desarrollados ilegalmente, mediante intervención especial de la Superintendencia, que garantice eficazmente los derechos de terceros de buena fe.

Sanciones. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada impondrá a los vigilados que infrinjan lo dispuesto en este Decreto y en especial lo dispuesto en los títulos V y VII de este Decreto, las siguientes sanciones:

1. Amonestación y plazo perentorio para corregir las irregularidades.

2. Multas sucesivas en cuantía de 5 hasta 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
3. Suspensión de la licencia de funcionamiento o credencial hasta por seis meses.
4. Cancelación de la licencia de funcionamiento del vigilado, sus sucursales o agencias, o de las credenciales respectivas.

MARCO HISTÓRICO

La historia de la seguridad privada en Colombia tuvo sus principios en el negocio de transporte de valores en décadas pasadas. Hasta algunos años atrás esta actividad permaneció más o menos regulada por parte de la Policía Nacional de Colombia. En el año 1993 se creó la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia Privada como la entidad de control de esta actividad económica.

En el año 2005 por medio de él, PROYECTO DE ACUERDO No. 255 DE 2005

"Por el cual se reconoce la actividad de vigilancia privada y se declara el día 25 de noviembre, como día del guarda de vigilancia en Bogotá D.C."

Exposición de motivos:

Iniciemos por conocer la trascendencia de la seguridad privada en Colombia, no solo desde el punto de vista técnico y económico, sino desde la óptica del servicio social, y sobre el papel que está llamada a cumplir dentro del esquema de seguridad democrática puesto en marcha por el gobierno actual y que es necesario en cualquier lugar del planeta.

El tema en el libro titulado "Introducción al estudio de la seguridad", escrito por Hernán Arbeláez Arbeláez, mayor en retiro del Ejército Nacional, abogado de profesión y tal vez uno de los hombres que más conocen del tema en el país, trata

algunas reflexiones que nos enseñan cómo, a través de la historia, el hombre ha tenido que ir adecuando su *modus vivendi*, a las amenazas que su entorno le iba generando.

Primero debió protegerse de la inclemencia del clima, y de las amenazas propias de una naturaleza agreste, típica seguramente del génesis de la civilización. Pero transcurría el tiempo, y este hombre primigenio, descubrió que no solo debía defenderse y protegerse de las amenazas propias de su entorno, del clima, del tiempo, sino que además debía hacerlo de su propio congénere: el hombre mismo. Incluso en la Biblia, encontramos un atentado contra un hombre proferido por otro hombre: el asesinato de Abel a manos de su propio hermano Caín.

Cierto o metafórico, de por sí demuestra que las amenazas proferidas al hombre por sus semejantes, registran sus orígenes en el nacimiento mismo de la civilización. Incluso podríamos afirmar que genéticamente el hombre siente la necesidad de protección; no es ajena esta actitud en una madre frente a su criatura desde el momento mismo del nacimiento, incluso desde la concepción.

Dos hechos históricos habrían de constituirse en verdaderos hitos, en lo que al tema de la seguridad y defensa se refiere: El descubrimiento del hierro y la aparición de la pólvora. Con el advenimiento de estos descubrimientos, se implementaron nuevas armas no solo de protección activa sino pasiva, pudiéndose mencionar algunos como la espada, el escudo, la armadura, las armas de fuego y otro tipo de elementos de mayor sofisticación.

Pero internamente, todos los Estados del mundo, unos más que otros, no han sido capaces de proveer seguridad en todos sus aspectos a sus gobernados. Ya

sea por problemas de delincuencia común, de subversión, de terrorismo o de cualquier otra clase de delito, no ha sido posible suministrar a todos los habitantes del planeta, la seguridad necesaria para que puedan realizarse como personas, en todos los ámbitos propios de la vida y esto lo vivimos a diario en la ciudad de Bogotá.

Es así como nos encontramos con el concepto de seguridad, como generador de tranquilidad, confianza, paz y otros conceptos que buscan que el ser humano llegue al estado máximo de felicidad, seguridad ésta, que implica por un lado un concepto subjetivo o interno, y otro de carácter objetivo o externo, desde el punto de vista subjetivo, el Dr. Arbeláez, define la seguridad como "un estado mental o psicológico mediante el cual el individuo o la sociedad disfruta de tranquilidad, paz y confianza.", Se trata entonces, de un concepto puramente interno, íntimo y personal de cada uno de los miembros de la sociedad, cualquiera que sea su forma de organización social, política o económica.

Un concepto externo u objetivo, se define la seguridad "como una situación ambiental mediante la cual, la integridad moral, social, física y psicológica de las personas, las instituciones y su economía, se encuentran a cubierto o a salvo de la interferencia o perturbaciones sustanciales, de carácter natural, accidental, circunstancial o intencional. "

Dentro de la clasificación del concepto propio de seguridad, encontramos uno muy importante, por ser precisamente aquel que organizado bajo una actividad profesional de empresa, desarrollan los vigilantes, el concepto de seguridad física, aquella que debe ser prestada por los particulares, ante la imposibilidad del

Estado como sería el ideal, de proteger a todos y cada uno de los colombianos, en su vida, honra y bienes, tal como lo señala la Carta Política colombiana.

Surge así entonces, la seguridad física, como la disciplina que se ocupa de la protección de la persona y su patrimonio, contra todos los riesgos que tienen su origen en el delito, es decir, donde media siempre la agresión típica, antijurídica y culpable cometida por otro hombre.

CUADRO A1 | Distribución porcentual de los móviles de homicidios comunes en Bogotá (años 2007-2009)

LOCALIDAD	PROBLEMAS PERSONALES (A)	PROBLEMAS PASIONALES (B)	PROBLEMAS FAMILIARES (C)	VENGANZA (D)	AJUSTE DE CUENTAS (E)	POR HURTARLE (F)	POR HURTAR (G)
USAQUÉN	3,1	2,5	5,4	5,6	5,9	3,8	3,5
CHAPINERO	1,0	1,3	0,0	1,3	0,7	2,3	1,2
SANTA FE	5,9	5,7	3,6	4,6	4,0	5,2	4,7
SAN CRISTÓBAL	8,0	3,8	3,6	4,6	6,3	4,3	3,5
USME	7,2	5,7	5,4	4,7	5,4	6,4	1,2
TUNJUELITO	2,4	2,5	7,1	2,1	2,0	2,3	2,4
BOSA	5,9	8,2	7,1	5,9	5,7	6,1	3,5
KENNEDY	14,4	11,3	12,5	14,7	14,9	20,9	25,9
FONTIBÓN	1,8	4,4	5,4	2,7	2,6	2,9	3,5
ENGATIVÁ	6,4	11,3	12,5	6,7	6,9	7,2	7,1
SUBA	8,4	11,3	5,4	9,1	7,3	7,2	4,7
BARRIOS UNIDOS	1,0	3,1	0,0	3,1	2,6	2,6	1,2
TEUSAQUILLO	0,8	1,3	0,0	1,7	1,6	2,0	3,5
LOS MÁRTIRES	6,2	0,6	0,0	5,1	5,7	2,6	7,1
ANTONIO NARIÑO	2,1	1,3	1,8	1,5	1,0	0,9	2,4
PUENTE ARANDA	1,8	3,8	0,0	2,4	4,3	3,8	3,5
LA CANDELARIA	0,9	0,0	0,0	0,5	0,1	0,3	0,0
RAFAEL URIBE URIBE	7,2	9,4	12,5	6,9	6,4	6,4	5,9
CIUDAD BOLÍVAR	15,5	12,6	17,9	16,7	16,7	12,8	15,3
TOTAL BOGOTÁ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA. DATOS SUMINISTRADOS EN EL CICRI-MEBOG, SUJETOS A VARIACIÓN.

Desde el punto de vista profesional, la actividad de la seguridad privada a fe que lo es.

Según estadísticas de la Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada, en Colombia operan legal y profesionalmente, 567 empresas de vigilancia y

seguridad privada; 1517 departamentos de seguridad 50 cooperativas de seguridad, y se encuentran inscritas 191 personas naturales y jurídicas, como consultores, asesores e investigadores en seguridad que da oportunidad de empleo directo a más de 90.000 personas en la ciudad.

Se constituye entonces esta actividad, en una de las que más generan empleo calificado en el país, que con los estándares de calidad exigidos, prestan sus excelentes servicios en todo el Distrito Capital, permitiendo en parte solucionar la problemática de empleo y disminuyendo también los riesgos que se padecen por la inseguridad reinante y permitiendo recuperar la confianza de los ciudadanos.

Por lo tanto queremos resaltar y reconocer a las personas que prestan sus valiosos servicios en el área de la vigilancia y la seguridad privada. Son ellos los ejecutores de un valioso servicio. Por ello, es necesario desde el Concejo de Bogotá resaltar la importancia que tiene para la sociedad en general y para la ciudad el vigilante privado (guarda de seguridad), ya que está contribuyendo a una mejor convivencia entre los ciudadanos de tal forma que se armonicen las relaciones entre los diferentes oficios y profesiones, bajo los principios del respeto mutuo y la consideración; por lo tanto proponemos que un día del año se realice un evento especial en el que se haga reconocimiento a los hombres más destacados en este servicio.

En Colombia existe -prácticamente- el mismo número de miembros de la fuerza pública que vigilantes privados, según datos de la entidad.

En Bogotá hay alrededor de 5.000 policías frente a 90.000 vigilantes privados; 3.500 radios de comunicación oficiales frente a 20.000 privados; 180 patrullas de policía frente a 600 patrullas de las empresas de vigilancia.

Mientras que la FAC cuenta con 5.000 militares activos, una empresa grande de vigilancia privada tiene a su servicio el mismo número de uniformados.

Cifras como éstas hablan de la enorme tarea que tiene la Vigilancia y Seguridad Privada, que se enfoca no sólo hacia la protección de los bienes, sino también a garantizar que otros frentes como los escoltas, las empresas transportadoras de valores o las compañías de blindaje cumplan con este importante servicio.

El fenómeno parece obedecer a un incremento en la confianza de industriales, comerciantes y en general del sector privado en la seguridad pública en los últimos tres años,

Otro indicador interesante lo entrega la Encuesta de Opinión Industrial Conjunta (Eoic), que hace todos los años la Asociación Nacional de Industriales (Andi). Según este instrumento, en junio de 2002 la inseguridad era la segunda preocupación más sentida para los empresarios del país.

El año pasado, el problema de seguridad ocupó el séptimo y, en junio del 2004 llegó al octavo puesto de una lista de 11 seleccionados, después de la falta de demanda y la baja rentabilidad, y las pérdidas por contrabando.

Se ha visto un crecimiento muy importante en las inversiones en seguridad que está haciendo el sector privado, hace una década, este campo representaba el 0,5 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) y hoy está aportando el 2 por

ciento. Y la facturación por este concepto pasó de 1,5 billones de pesos en el 2000 a 2,5 billones en el 2004.

Como ha sido la constante, en este año la ciudad que más invierte en este campo es Bogotá con 1,2 billones de pesos anuales, la mitad del total. Le siguen Medellín con 250 mil millones de pesos (10 por ciento) y Cali con 225 mil millones (9 por ciento).

Este servicio de seguridad privada se presta bajo las siguientes modalidades:

1.-Las compañías de vigilancia. En Colombia existen 567 compañías de este tipo y 50 cooperativas.

Estas empresas privadas tienen a su cargo un número determinado de vigilantes que han sido seleccionados teniendo en cuenta sus antecedentes penales y familiares, así como la experiencia.

2.-Los departamentos de seguridad (escortas). Actualmente existen en el país 1.517 de estos departamentos, los cuales son vigilados al dedillo, más aún aquellos que, por el riesgo de sus protegidos.

Los departamentos de seguridad tan sólo están autorizados para proteger a las personas asignadas y éstas, a su vez, deben demostrar que realmente necesitan esa protección

3.-Los blindajes. Aquí el problema es complejo, pues constitucionalmente se debe proteger la libre empresa y para la entidad es muy difícil decirles a las brindadoras a quién venderles esta protección y a quiénes no. Sin embargo, estos carros no pueden caer en malas manos, por eso se controla su asignación.

4.-Las escuelas de capacitación. La Superintendencia supervisa y vigila el currículo, los profesores y la capacitación que les brindan estas escuelas a los aspirantes a vigilante. Hoy estos centros de educación manejan más estudiantes que la Universidad Nacional, aunque admite que la piratería en este sector también es muy grande.

6.-Los asesores de vigilancia. Nadie, por más reconocido que sea en el medio de la seguridad, puede prestarles asesoría a empresas o particulares sin contar previamente con la autorización de la Superintendencia. Esta vigilancia garantiza que los asesores sean profesionales y evita que, en caso de un evento, la empresa o persona afectada invierta en lo que realmente necesita.

7.-Los caninos. Este es un renglón que el país apenas está conociendo y ya son varias, aunque no muchas, las empresas que entrenan perros para contrarrestar atentados terroristas, detectar droga o, incluso, descubrir dólares falsos.

Aquí entran en juego aspectos como la idoneidad de los entrenadores y las razas de los perros, pues no todas clasifican para los mismos oficios.

8.-El transporte de valores. Este es uno de los sectores en que, son las únicas empresas de seguridad del país que están autorizadas para tener capital extranjero, pues su actividad no tiene que ver con orden público, sino con transporte.

Actividad que está reconocida y regulada por La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada la cual se creó con la expedición de la Ley 62 del 12 de agosto de 1993, artículo 34 y con el artículo 35 numeral 7, se revistió al Presidente de la República para determinar la estructura orgánica, objetivos, funciones y régimen

de sanciones de la Superintendencia, para cuyos efectos se expidió el Decreto 2453 de 1993.

LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA es un organismo de orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera. Le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada.

Por lo tanto queremos resaltar y reconocer a las personas que prestan sus valiosos servicios en el área de la vigilancia y la seguridad privada. Son ellos los ejecutores de un valioso servicio. Por ello, es necesario que desde el Concejo de Bogotá resaltar la importancia que tiene para la sociedad en general y para la ciudad el vigilante privado, ya que está contribuyendo a una mejor convivencia entre los ciudadanos de tal forma que se armonicen las relaciones entre los diferentes oficios y profesiones, bajo los principios del respeto mutuo y la consideración; por lo tanto proponemos que el 25 de noviembre de cada año se celebre mediante reconocimiento especial este día.

La actividad de la Vigilancia Privada está asociada en ANDEVIP "Asociación Nacional de Seguridad Privada" distribuida a nivel nacional en seis capítulos así:

Bogotá, Cundinamarca y Boyacá, Antioquia, Valle, Cauca y Nariño, Caldas, Caribe Santander.

La asociación Nacional de Seguridad Privada es una corporación gremial y civil de interés colectivo, sin ánimo de lucro, encargada de promover a nivel nacional el desarrollo de los gremios y asociaciones regionales de entidades, cuyo fin es la

prestación de los servicios de seguridad privada, con personería jurídica y autonomía administrativa. Afiliada a la federación panamericana de seguridad, con el propósito fundamental de salvaguardar los intereses y buscar el beneficio de todas y cada una de las empresas afiliadas, centrando los esfuerzos al fortalecimiento humano y técnico de los guardas, escoltas, personal operativo y sus familias para lograr mayores niveles de satisfacción de los clientes y con ello el progreso constante de sus empresas y departamentos asociados.

En los años siguientes el número de empresas tiene un ligero decrecimiento; sin embargo, en el año 2007 se registran 3511 empresas. Este crecimiento también se ha reflejado en el personal empleado en las empresas de vigilancia y seguridad privada. Para el año 2007 según estimados de la Supervigilancia se está superando la cifra de 170.000; es decir, supera en 30 mil hombres a los efectivos de la Policía Nacional. En lo que respecta al mercado, el sector de vigilancia y seguridad privada en Colombia reportó en el año 2006 ingresos más de mil millones de dólares. De este total, las empresas armadas se llevan el 76% seguida muy por debajo de las empresas de valores con 11,75%.

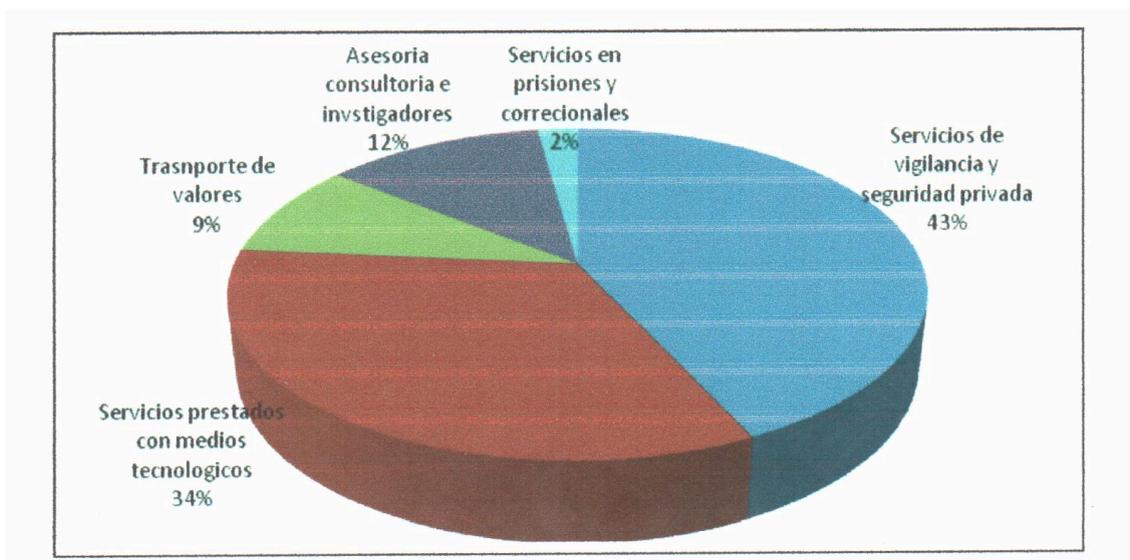
El permiso de porte de armas de las empresas de vigilancia y seguridad privada lo da el Departamento de Control, Comercio de Armas, Explosivos y Municiones del Ministerio de Defensa bajo el aval de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Este permiso de armas se lo da a las empresas directamente y no al personal.

El tener acceso a una empresa de vigilancia y seguridad privada va de acuerdo al número de guardias que registra cada empresa. Los guardias y las empresas comunes pueden usar solamente las armas personales con excepción de las

empresas de transporte de valores, departamentos de seguridad, escoltas y brindadoras que pueden acceder a armas restringidas con permiso y bajo situaciones especiales.

En Colombia está prohibido que policías comunes o públicos brinden servicios de vigilancia y seguridad privada. Sin embargo, la institución tiene algunos contratos con empresas públicas y privadas a nivel institucional para prestación de servicios por los cuales cobra por dicha actividad.

En total existen 52 escuelas de capacitación reguladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Estas escuelas ofrecen programas académicos básicos y de especialidad que son un requisito fundamental para la obtención del carnet habilitante de funcionamiento de las empresas.



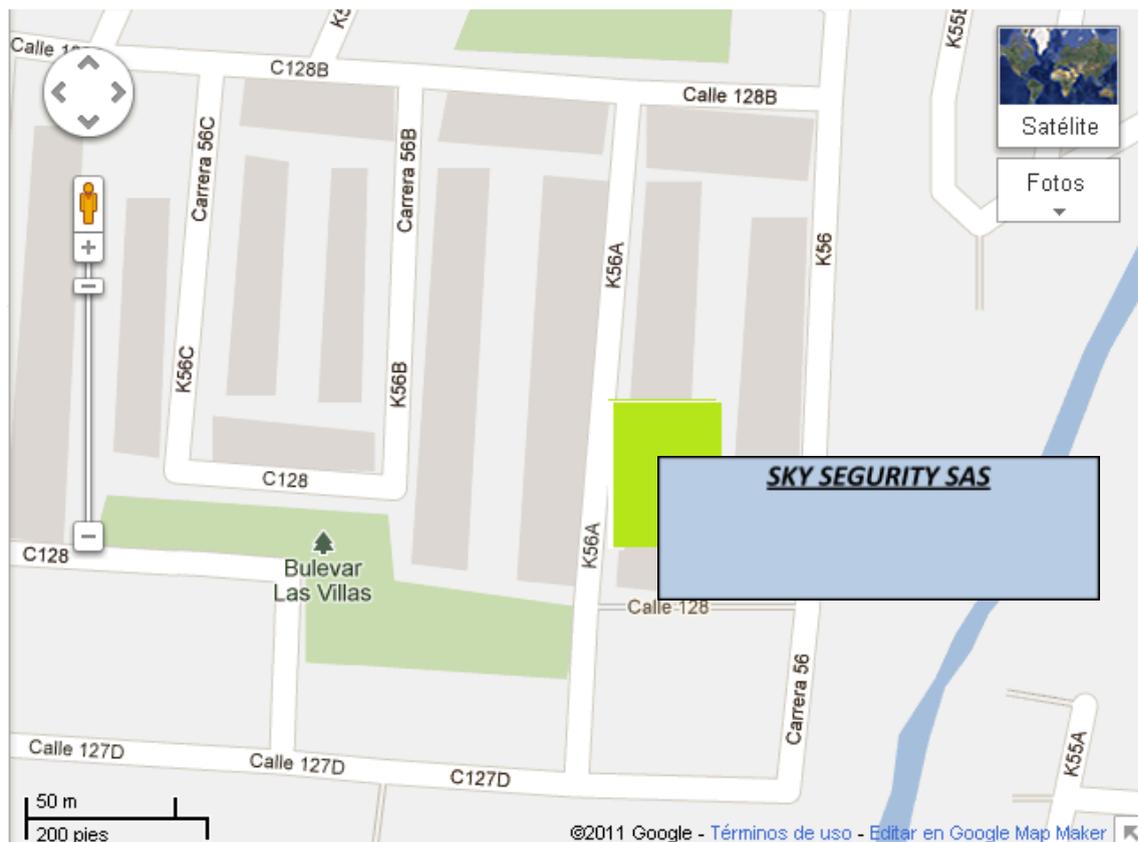
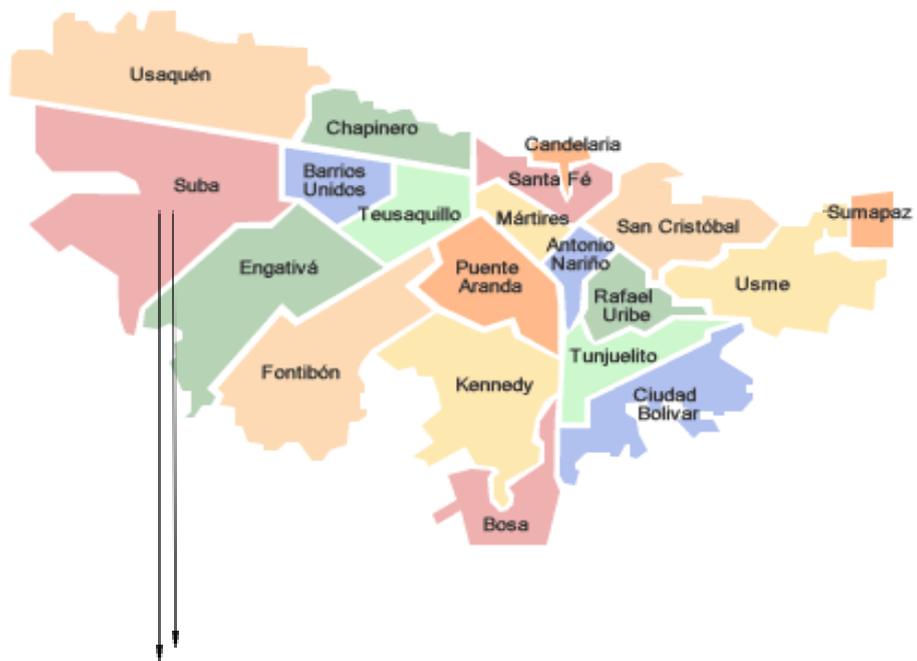
Fuente: Estudio de mercados. Grupo Honor & laurel 2011

MARCO GEOGRÁFICO

En este punto daremos la información biográfica de donde quedara la sede principal de la empresa que será en la ciudad de Bogotá D.C., en la Carrera 56 A No. 128 – 48 en el Barrio las Villas de la localidad de Suba; la sucursal estará ubicada en la ciudad de Medellín – Antioquia en la Carrera 39 No 50 – 25 Interior 3138.



MAPA DE BOGOTA D.C.



MAPA DE MEDELLÍN



DISEÑO METODOLÓGICO.

Tomando como marco referencial la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada de Colombia, la adaptación de métodos al plan estratégico de negocios para empresas de seguridad privada en Colombia tendrá el alcance suficiente para enmarcar en el contexto de la Ley.

El proceso de formación de la personalidad del ser humano y por ende el proceso de seguridad y protección del mismo, se inicia en el hogar, primer control social y desde varias décadas atrás dicho control aparece en franca crisis general; control que posteriormente se expande hacia otros niveles como es la escuela y centros educativos, convirtiéndose esto en un segundo control social.

Para paliar esta crisis que se encuentra enraizada en más de un 90% del conglomerado usual y hablando específicamente de la situación social de nuestro medio en lo que respecta al campo de la seguridad, este proyecto hace un análisis de la situación actual y enfoca estos temas de interés que se crean en las compañías que prestan el servicio de Vigilancia y Seguridad privada en Colombia; desarrollando un plan coherente en el campo logístico de aplicación en sí de la seguridad.

Los correctivos introducidos y desarrollados en este proyecto buscarán que una compañía de seguridad privada si pueda obtener ventajas económicas a corto tiempo así como nuestra sociedad, pues con la selección, capacitación y en sí con la idoneidad de todos los integrantes de los organismos de seguridad se va a

mejorar en forma evidente el servicio a la comunidad. Se dejan atrás varios parámetros de inconveniencia que no hacían desarrollar el sector por cuanto se cambió la organización, de un modelo casi familiar al especializarnos en una sola rama de la seguridad privada, estableciendo un mejor nivel de instrucción y un excelente servicio a nuestros clientes.

Normalmente la seguridad pública interior se confía a distintos colectivos, todos ellos englobados bajo la definición de cuerpos y fuerza de seguridad dentro de un estado, a esto se va sumar un estudio pormenorizado del talento humano que se da en el nuevo enfoque empresarial, demostrando que un estudio general de los Recursos Humanos, la labor y desarrollo de la empresa va a prestar los mejores beneficios a nuestra urbe y por ende a todo el sector que vaya a participar de este modelo de seguridad.

TEMARIO

Capítulo I: Análisis de la Situación Actual.

Capítulo II: Marketing Táctico

Capítulo III: Marketing Estratégico

Capítulo IV: Estudio Económico.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Toda la investigación realizada para la creación de este Plan estratégico para empresas de seguridad privada en Colombia es tomada de autores nacionales e internacionales como sistemas y módulos aplicados en el exterior y que lo señalan los autores en la Bibliografía.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La presente investigación tiene relación con la aplicación de un modelo superior de aplicación de la Seguridad Privada en Colombia e insertarlo en los sectores donde se necesite aplicación de operativos de seguridad para aplicar la inseguridad ciudadana; que tomando distintos modelos que han venido aplicando con efectividad en grandes urbes desarrolladas, especialmente en varias ciudades de Europa y Latinoamérica en donde aplicando los correctivos del modelo que presento han reducido en un gran porcentaje la escala de inseguridad.

En la ciudad de Bogotá del estudio comparativo a la mayor parte de las empresas de seguridad tiene matriz y escalas administrativas totalmente diferentes, y en su mayor parte se rigen tomando ejemplos y conceptos de una u otra persona que tuvo gran experiencia en el campo policial o en el campo militar, pero sin embargo este gran número de consejeros nunca tuvo cursos especializados para controlar la inseguridad ciudadana, para controlar la inseguridad interna en las empresas e

inclusive estos mismos consejeros han fallado cuando de una u otra forma se han aplicado sus ideas en controlar el mínimo de inseguridad familiar.

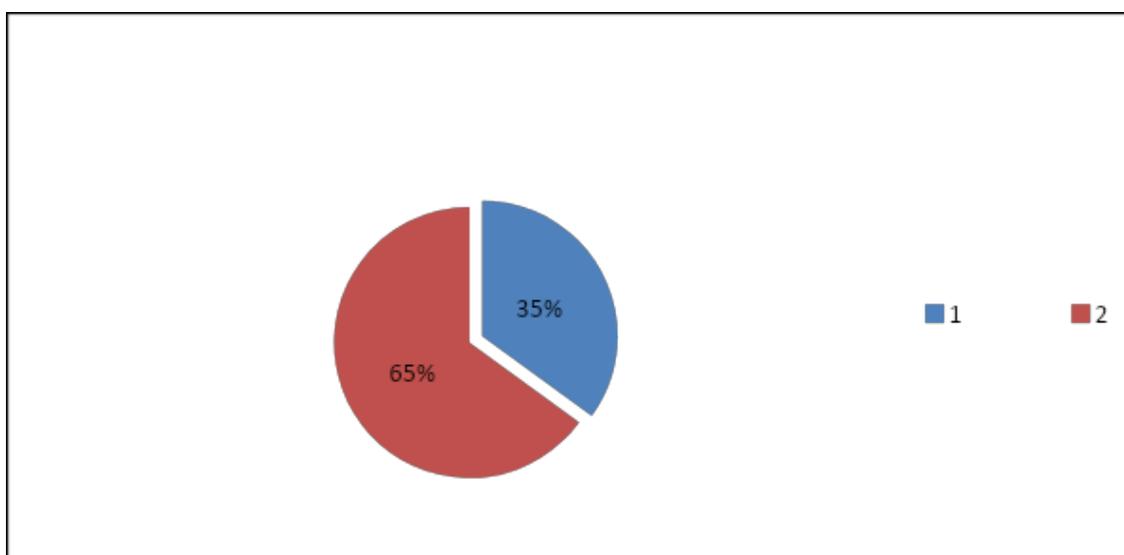


Con la creación de la sección de recursos humanos que a su vez es se subdivide en varias fases como es contratación de personal, selección, reclutamiento y especialización, los nuevos módulos que se aplicaron en las grandes compañías comenzaron a dar un eficiente desarrollo en el campo de la seguridad general, es así que estos modelos que se han aplicado en Colombia se han tomado como una fase d Plan piloto de una empresa de seguridad privada, la misma para su desarrollo integral se ha tomado una serie de parámetros desde la misma fase estructural de la directriz de la compañía de seguridad pasando por una eficiente logística, por las gerencias de control operativo y la gerencia de recursos humanos como las principales direcciones para centrar el mejoramiento que se está planificando en este nuevo modelo.

En Colombia, según las estadísticas existen más de 500 empresas de seguridad privada registradas en la Supe vigilancia, pero también existe una cifra negra estadísticamente de empresas de seguridad que subsisten al margen de la Ley, cotizando el incipiente control que se ha venido proporcionando por parte las más de 500 empresas que tienen una aparente legalidad jurídico – administrativo.

Dentro de las mismas empresas que se encuentran legalizadas existe una carencia total en más del 65 % de control por intermedio verdadero de departamento o dirección de recursos humanos pues en todas estas empresas el mismo dueño de la compañía hace las veces de gerente, pagador, reclutador y algunas veces de capacitador, o en su defecto todas estas áreas las hace cubrir con conocidos de confianza o familiares convirtiéndose en actos carentes de seriedad con lo que teniendo una amplia gama de labores en muy pocas oportunidades acierta controlar en mejor forma la incesante seguridad.

Así el siguiente grafico ilustrado nos muestra que el 65% de las empresas de seguridad privada en Colombia carece de un departamento de recursos humanos.



- Empresas de seguridad sin Dpto. de Recursos Humanos
- Empresas de seguridad con Dpto. de Recursos Humanos

FUENTE: Revista Empresas "Tendencias y Estrategias"

ORGANIGRAMA USUAL DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL
65% EN LA ACTUALIDAD

- GERENTE GENERAL
- SUPERVISOR DE OPERACIONES
- OPERARIOS/VIGILANTES

- CONTADOR
- AUXILIAR CONTABLE

- SECRETARIA GENERAL

Este directorio en la mayor parte de los casos funciona con el mismo dueño de la empresa de seguridad que en estos casos viene hacer el presidente y que hace las veces también de Gerente General de la organización convirtiéndose en un “utiliti” de la misma muy pocas veces hace funcionar como lo dice el esquema estructural al supervisor de operaciones como al contador o a la Secretaría, los que entran a funcionar solamente cuando es obligado a hacerlo por parte de alguna autoridad controladora sobre la materia y cuando se ve en aprietos hace ocupar puestos a sus conocidos cercanos o familiares convirtiéndose esta “administración” en poco seria y al parecer evasora de impuestos y tributos al estado.

DESARROLLO DE LA MATRIZ DOFA

El objetivo del análisis de la matriz DOFA es el identificar debilidades y fortalezas que tienen las empresas de seguridad privada en Colombia, así como la existencia de oportunidades y amenazas en su entorno.

Para efectos de una mejor comprensión y elección, es necesario recordar la unión de cada una de las estrategias.

Las estrategias FO

Se identifican fortalezas y se aprovechan oportunidades que se presentan.

Las Estrategias DO

Son debilidades que se poseen y que se pueden contrarrestar con las oportunidades que existen en el momento.

Las Estrategias FA

Son las fortalezas que se tienen en ese momento y que se pueden utilizar para disminuir o evitar la amenaza.

Las estrategias DA

Se pueden crear tácticas defensivas que ayuden a disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno.

Con esta comprensión de los conceptos de las estrategias el siguiente paso es crear la Matriz FODA.

MATRIZ FODA DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA EN LA CIUDAD
DE COLOMBIA

<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDADES</u>
<p>Posesión del Talento Humano</p> <p>Reconocimiento de la Organización en el medio</p> <p>Precios Competitivos</p>	<p>Guardas de Seguridad con perfil no adecuado y bajo nivel de instrucción</p> <p>Injerencia Total en áreas que no le competen al máximo Directivo</p> <p>Limitada capacidad de organización multiseccional</p> <p>Falta de un modelo real de Empresas de Seguridad</p>

<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
Necesidad de incrementar Guardas de Seguridad en el sector residencial	Diversidad de entidades que brindan los mismos servicios de Seguridad Privada
Promocionar a las mejores Empresas y mejores hombres de Seguridad	Debilidad del Estado para implementar Estrategias en Seguridad Ciudadana
	Deterioro de la imagen de las Instituciones
	Descuidada imagen del país a nivel Internacional

Misión:

En desarrollo de nuestra actividad programática, entendemos que los clientes serán nuestra razón de ser, el esfuerzo constante en la prestación de un excelente servicio, reto primordial, merecer el respeto de competidores y conglomerado social, compromiso de posicionamiento.

Visión:

En inmediato futuro, posesionar nuestra compañía en los mercados locales y nacionales, con servicios cuyas bondades sean ampliamente reconocidos, avivar

e impulsar la generación de empleo y lo más nobles ideales de nuestro pueblo, mediante la sana y civilista participación en mercados familiares a nuestra actividad programática.

Nuestra visión empresarial no puede desatender el compromiso de solidaridad, el fomento de integraciones interinstitucionales, el establecimiento permanente de contacto con un mundo cada vez más globalizado, y la excelente imagen empresarial que se debe tomar siempre, de cara a nuestros usuarios y sociedad en general.

Objetivos Organizacionales

Diferenciar a la organización de otras ofreciendo servicios de alta calidad dentro del marco legal.

Profesionalizar el servicio de los guardas.

Conocer las necesidades de los clientes para poder ofrecerles orientación para la posible solución a los problemas de seguridad residencial.

Promover la capacitación, formación de los guardas de seguridad.

Contar con un departamento de recursos humanos idóneo para visualizar lo anteriormente expuesto.

ANÁLISIS DEL SECTOR

LA SEGURIDAD PRIVADA EN EL ÁMBITO MUNDIAL

Aunque microscópicamente la seguridad privada puede ser vista como un solo negocio, en realidad contiene múltiples segmentos y nichos, los cuales son invisibles (pese a su valor económico) para las personas ajenas al sector. Cada uno de estos segmentos tiene una dinámica propia, con fuertes variaciones

locales y requieren un experto específico para su abordaje, cuatro principales segmentos del mercado de la seguridad privada son:

Vigilancia Física.

Seguridad electrónica

Transporte de fondos y valores

Alarmas residenciales



El sector también incluye múltiples otros segmentos conexos entre los que se encuentran:

1. Alarmas (fabricación, provisión e instalación)
2. Armamento
3. Automatización de edificios
4. Blindaje de edificios y vehículo
5. Capacitación y docencia

6. Circuitos cerrados de televisión
7. Comunicaciones
8. Construcción y gestión de cárceles
9. Consultoría y auditoría
10. Control de accesos - productos y servicios
11. Custodia de mercadería en tránsito
12. Diseño e ingeniería de seguridad
13. Fabricación de insumos de vigilancia
14. Fabricación de insumos electrónicos
15. Gestión del riesgo
16. Identificación - productos y servicios
17. Iluminación y señalización - productos y servicios
18. Importadores y exportadores especializados
19. Investigaciones
20. Eventos (ferias, congresos, conferencias)
21. Marketing y management de seguridad
22. Medios de difusión (periódicos, revistas, TV, Internet)
23. Monitoreo de alarmas
24. Negociadores de conflictos y secuestros
25. Planeamiento de respuesta ante emergencias
26. Prevención de pérdidas
27. Protección contra incendios
28. Protección personal y guardaespaldas
29. Seguridad bancaria y financiera
30. Seguridad con canes

31. Seguridad contra robos y secuestros

32. Seguridad de espectáculos

33. Seguridad de la información

34. Seguridad de las comunicaciones

35. Seguridad del trabajo

36. Seguridad del transporte

37. Seguridad turística

38. Seguridad vial



En general, este análisis se basará en las empresas que brindan servicios de seguridad física con guardas sin armas letales, aunque los principales rasgos son aplicables a otros segmentos del sector.

Dimensión del Negocio

De acuerdo con las mejores cifras disponibles, el mercado mundial de la seguridad privada tuvo el año pasado un valor de \$85.000 millones de dólares

con una tasa del crecimiento anual promedio del 7 al 8 %. Estas cifras pueden discriminarse del siguiente modo:

Región	Mercado (MM Dólares)	Crecimiento (%)
Norteamérica	42,000	7-9
Europa	28,000	6-8
Japón	5,000	7-9
Latinoamérica	4,000	9-11
Resto del Mundo	7,000	10-11
TOTAL	86,000	7-8%

Tabla - Valores de mercado y tasas de crecimiento

Se cree que al menos en lo que respecta a Latinoamérica, el valor del mercado real es mayor al estimado por las estimaciones internacionales. La diferencia es imposible de cuantificar, dadas las tasas de información del sector en la región.

Finalmente para analizar globalmente al sector de la seguridad privada podemos concentrarnos en los dos actores principales: la demanda de estos servicios y su oferta. Luego enriquecemos el análisis estudiando la dinámica del vínculo que los une, y esbozar las principales tendencias emergentes en el sector.

CAPÍTULO II

MARKETING TÁCTICO

LA OFERTA DE SEGURIDAD PRIVADA

Los cuatro principales elementos que caracterizan la oferta de seguridad privada son concentración, profesionalización, incorporación de tecnología y principalmente mejora continua.

Concentración

A medida que madura, el sector de la seguridad privada se concentra.

Muchas de las empresas más pequeñas o ineficientes van quedando fuera del mercado - habitualmente por problemas de costos, de calidad de servicio u otros -, y las grandes organizaciones ganan porciones crecientes del mercado.

A esto se suma el ingreso de los principales jugadores mundiales del negocio, empresas con disponibilidad de recursos, gran "expertos" específicos, acceso al crédito en general negado a las empresas locales, o muy caro - y gerenciamiento profesional.

Es cierto que en nuestra región existía presencia de multinacionales de la seguridad hace tiempo, como es el caso de la norteamericana Wackenhut. Pero a partir de un cambio estratégico global, la concentración se ha acelerado. Los otros grandes grupos de Seguridad Privada se están viendo obligados a crecer para mantener una escala mínima competitiva cada vez mayor, o a salir del juego

Profesionalización

Un sector como el descrito - que madura, gana escala, se hace más intensivo en conocimientos específicos, incorpora a grandes competidores multinacionales - requiere gerentes y directivos crecientemente profesionales para su gestión.

Este profesionalismo va mucho más allá de los conocimientos operativos necesarios para organizar un dispositivo de protección.

Empresas con dotaciones de cientos o miles de empleados, con ventas anuales de millones de dólares y negocios a largo plazo con clientes multinacionales, deben ser gestionadas por gerentes profesionales.

Como el sector tiene menos de dos décadas de existencia formal, aún no dispone de la cantidad ni calidad de gerentes entrenados que necesita. Esto con frecuencia obliga a las empresas a contratar gerentes profesionales provenientes de otros sectores económicos. Estos ingresantes deben hacer un largo aprendizaje hasta adquirir el expertise necesario para operar con plena efectividad.

Aquí vale introducir una reflexión que no es clara para todos los participantes en el sector: aunque a primera vista este negocio parece "simple", y el recién llegado puede pensar que es posible operar con eficacia conociendo unas pocas reglas básicas, en realidad el de la Seguridad Privada es un sector de enorme diversidad y sutileza, tan complejo como pueden serlo el automotor, el farmacéutico o el bancario.

Esta clase de pensamiento suele incluso darse entre los recién llegados provenientes de la seguridad pública.

Aunque se disponga de conocimientos y experiencia considerables en los aspectos operativos de la seguridad, organizar una empresa es algo bien



Distintos, y en general los ingresantes provenientes de la seguridad pública no disponen de las herramientas de gestión necesarias para desarrollar a sus empresas en el duro panorama competitivo de la actualidad.

Incorporación de tecnología.

El ritmo de cambio tecnológico en seguridad se ha vuelto avasallante. Presenciamos la continua aparición de nuevos métodos de vigilancia, tele vigilancia, prevención, control de accesos, detección, etcétera, con nuevo equipamiento que reemplaza rápidamente a las generaciones tecnológicas anteriores.

Algunos de los cambios tecnológicos que impactan sobre el sector de la seguridad se relacionan con el avance de los dispositivos que reemplazan a los guardias por dispositivos electrónicos tales como sensores cámaras de video, etcétera.

El "reemplazo de hombres por cámaras" disminuye los costos tanto para la demandante de seguridad como para la organización que le provee el servicio, y en algunos subsectores como el de seguridad bancaria, el uso de elementos electrónicos de monitoreo y supervisión se ha hecho obligatorio por ley en la mayor parte de los países de la región. Esto está conduciendo a un rápido

redimensionamiento de la oferta de las empresas, y a un sustancial cambio en la demanda de los clientes.

El avance de la frontera tecnológica también ha causado una fuerte disminución de costos de la tecnología de seguridad. Esto permite que elementos antes muy caros (cámaras, etcétera), ahora sean accesibles para el público en general. De hecho, el "monitoreo de alarmas" en el segmento de hogares es uno de los negocios de segunda en más rápido crecimiento, pero este sector recién pudo emerger cuando el precio de los elementos electrónicos necesarios para vigilar un hogar de clase media se situó por debajo de los mil dólares.

El ritmo de cambio tecnológico causa una rápida obsolescencia del equipamiento existente, lo que a su vez está comenzando a dividir a los prestadores entre quienes pueden equipar o reequipar, y quienes no pueden hacerlo por problemas financieros y/o de escala.

Poco a poco, los últimos van quedando relegados a los segmentos menos atractivos o rentables de la demanda, y a mediano plazo deberán reenfocarse a estos segmentos o saldrán del mercado.

Esto es particularmente comprobable en el caso de grandes clientes corporativos tales como bancos, plantas fabriles, etcétera, para los cuales hasta hace pocos años, comprar seguridad significaba poner guardias en sus puertas. Hoy en día, el dispositivo de protección suele involucrar una gran cantidad de insumos tecnológicos, con un costo global elevado. Frecuentemente, el gran cliente demanda que esta tecnología (que puede costar varios millones de dólares) sea

instalada por la empresa proveedora del servicio de seguridad y a su cargo, para ser amortizada a todo lo largo de la vida del contrato que se firme entre ambas. Esto favorece a ambas empresas, pero crea una fuerte barrera de capital para los competidores medianos y pequeños.

Mejora

Probablemente, mejora es la palabra que creemos más caracteriza a la oferta del sector de la seguridad privada en Latinoamérica en los últimos diez años. Las empresas de todos los países no solo crecen: mejoran de modo continuo, perfeccionan sus procesos, ofrecen más y mejores servicios, profesionalizan sus niveles gerenciales y directivos, se internacionalizan.

Aunque algunos críticos prefieren poner énfasis en el hecho de que varias de las malas prácticas del negocio se mantienen a lo largo del tiempo, tema sobre el que nos extenderemos más adelante, nosotros preferimos presentar aquí nuestras observaciones directas, en muchas empresas de la mayor parte de los países de la región.

No se trata solo de ver "la media copa llena". Las operaciones de las organizaciones de seguridad privada mejoran, su administración se ha profesionalizado, sus mecanismos de capacitación ahora incluyen cursos y carreras universitarias específicas, y su interacción con las fuerzas públicas, aunque con sus más y sus menos según regiones y países, no deja de avanzar.

LA DEMANDA DE SEGURIDAD PRIVADA

Caracterización de la demanda

Los principales segmentos de la demanda de seguridad privada son la pública, la empresarial y corporativa, la del propio sector de la seguridad privada y la proveniente de Pymes y particulares.

A su vez, los principales elementos que globalmente caracterizan a la esa demanda son su concentración, aprendizaje, sofisticación y principalmente aumento.

Demanda Pública:

En varios de nuestros países es la de mayor valor económico. Este subsector de la demanda está conformado por organismos públicos cuya seguridad el propio Estado está dejando de brindar con distintas razones, que analizaremos más adelante.

Esta demanda pública en general se relaciona con la provisión de guardias y dispositivos electrónicos, pero se observa una composición rápidamente creciente de demandas no tradicionales, como por ejemplo de construcción y gestión de establecimientos carcelarios.

Demanda empresarial y corporativa:

En valor económico, este segmento de la demanda en general se encuentra en segundo lugar detrás de la demanda pública, en gran crecimiento. Dada la situación regional, para las empresas de muchos países la seguridad se ha convertido en un factor más de producción, con cierta frecuencia crítico.

Además de los tradicionales guardias, la demanda corporativa de seguridad privada también contiene múltiples segmentos y nichos no tradicionales e invisibles para personas ajenas al negocio, como por ejemplo los servicios de "inteligencia competitiva", y aparecen nuevas demandas corporativas casi diariamente.

Demanda del propio sector de la seguridad privada:

Se relaciona con la subcontratación de algunos servicios de seguridad privada por parte de otras empresas del sector, por cuenta de clientes finales.

Este segmento crece a más de 10% anual y seguirá haciéndolo, porque muchos de los principales proveedores de segunda se concentran en sus habilidades centrales, tercerizando servicios en subcontratistas especializados, demanda de Pymes y particulares.

Aunque se trata de la población de clientes más numerosa, en general es la de menor valor económico (en muchos países, < 15% del total.) En general este segmento demanda servicios de seguridad de menor complejidad (guardias, monitoreo de alarmas, custodias) y de baja facturación unitaria. Frecuentemente, para atender a este segmento de la demanda, las empresas de seguridad privada forman una o más unidades de negocio relativamente independientes o directamente empresas separadas.

Concentración

La demanda corporativa de seguridad privada en Latinoamérica se concentra al ritmo de los negocios generales en la región. Entre otros factores a esta

concentración han coadyuvado la apertura económica de casi todos los países y la ola privatizadora de la década pasada, que han dado como resultado la desaparición de gran cantidad de empresas locales y la concentración de sectores económicos completos, muchos de los cuales se han convertido en mono u oligopólicos (telecomunicaciones, energía, etc.), o queda crecientemente concentrados (banca, supermercados, etc.)

La concentración de los sectores corporativos de la demanda facilita la concentración del propio sector de la seguridad privada

Aprendizaje y sofisticación.

Hasta hace unos pocos años, los responsables de la compra de servicios corporativos de seguridad privada eran personas sin conocimientos técnicos en seguridad: jefes o gerentes de personal, de compras, etc. Muchas organizaciones gubernamentales y empresas solían comprar sobre la base de puro precio, de amistad o, con cierta frecuencia, de sobornos.

Estos mecanismos no han desaparecido. Pero una parte sustancial de las empresas, en especial las más grandes, han incorporado los roles de jefe o gerente de seguridad para los que suele contratarse a personal retirado de las fuerzas armadas o de seguridad.

Y las empresas multinacionales, que en general toman muy en serio el tema de la seguridad de su producción, instalaciones y ejecutivos, además de tener responsables de seguridad por país, suelen tener un gerente regional para el tema. Pero incluso en las empresas locales sin estos funcionarios calificados, aunque más aún en ellas, luego de años de comprar seguridad privada ya han

aprendido a hacerlo y se han vuelto muy exigentes tanto en cuestiones relacionadas con el diseño y prestación del servicio de seguridad que reciben, como con su precio.

Este aprendizaje además lleva a una creciente sofisticación de la demanda: servicios de mayor calidad, creciente complejidad, requerimiento de experiencias previas y diseño conjunto con el prestador.

No todos los oferentes están en condiciones de satisfacer estos niveles crecientes de demanda, lo que se convierte en un nuevo factor que facilita la concentración del sector.

Aumento

De todos los factores que caracterizan a la demanda de seguridad privada, el más relevante es su aumento. Hablamos de un aumento continuo y sostenido, desde hace varios años y en todos sus segmentos.

Para dar solo dos ejemplos, la demanda de guardias de seguridad crece en toda la región a un ritmo de 5 - 9% anual acumulativa y el del monitoreo de alarmas a tasas de entre el 8 y el 20% según el país.

Se espera que en los próximos cinco años se mantengan altas tasas de crecimiento en casi todos los segmentos de la seguridad privada en la región, quizás con la excepción de algunos pocos tales como el transporte de valores en



algunos países.

ESTRUCTURA DEL SECTOR DE LA SEGURIDAD PRIVADA

Como todo sector económico, el de la seguridad privada puede ser analizado empleando herramientas de la administración de empresas. Uno de los modelos más útiles es el de análisis estructural de sectores económicos de Michael Porter, profesor de economía de la Universidad de Harvard. Emplearemos este modelo para tratar de comprender las fuerzas que inciden sobre el sector y actúan sobre cada empresa de seguridad.

Las Definiciones Básicas

Estructuralmente, el sector de la Seguridad está formado por un enorme número de organizaciones y profesionales independientes que brindan servicios de seguridad privada a clientes de todo tipo. Cada una de estas organizaciones y profesionales es un competidor.

Toda nueva empresa que desee instalarse debe superar barreras de ingreso, que son factores que dificultan o desalientan la instalación de nuevos competidores.

Toda empresa de seguridad que quiera abandonar el negocio debe superar barreras de egreso, que son factores que mantienen a un competidor brindando servicios aún en condiciones de rentabilidad escasa, nula o negativa.

En todo nuestro análisis haremos hincapié en el poder negociador de competidores, proveedores y clientes, y entendemos como poder negociador a la capacidad de toda organización de imponer a otras condiciones en temas tales como precios, descuentos, formas de trabajo y otras.

Figura 10 Variación propuesta por las autoras al modelo de Martha Alles.



El Modelo

El modelo de análisis estructural de sectores económicos del Prof. Porter también es conocido como modelo de rivalidad ampliada. De acuerdo con este modelo, la intensidad de la competencia en un sector económico depende de cinco fuerzas importantes:

- * La rivalidad de los competidores existentes
- * El poder negociador de los clientes
- * El poder negociador de los proveedores
- * La amenaza de ingreso de nuevos competidores
- * La amenaza de aparición de productos sustitutos

La intensidad de estas cinco fuerzas determina el atractivo del sector para los competidores actuales y para los potenciales ingresantes, la capacidad de obtener ganancias en él, la inversión requerida para competir, los costos que se tendrán y los precios que se podrán cobrar, también determinará, en gran medida la configuración del sector.

CREACIÓN DE VALOR

Las organizaciones de seguridad privada crean valor para sus clientes; de otro modo, éstos no demandarían sus productos y servicios. La estructura del sector determina quien captura el valor creado para el cliente. Ese valor:

1. Puede ser retenido por los competidores.
2. Puede pasar a los clientes como precios más bajos.

3. Sustitutos cercanos pueden deprimir los precios.
4. Proveedores muy fuertes pueden apropiarse del valor.
5. La rivalidad puede disminuir las ganancias y aumentar los costos para competir.
6. Lo mismo ocurre con las amenazas de nuevos ingresos.

Cada sector económico es único, y presenta distintos factores críticos para competir. Frecuentemente estos factores críticos no son tenidos en cuenta por las organizaciones. La estructura competitiva del sector de la Seguridad Privada evoluciona en forma continua, alterando sus condiciones generales y su rentabilidad. Al mismo tiempo las empresas, con sus estrategias competitivas, pueden aumentar o disminuir el atractivo de este sector de la Seguridad Privada.



Cadena de Valor

EL FRACASO ESTRATÉGICO

El fracaso de muchas empresas de Seguridad Privada surge de su incapacidad para traducir su estrategia competitiva en acciones concretas que les

proporcionen ventajas competitivas sostenibles. También frecuentemente las empresas diseñan sus estrategias teniendo en cuenta solamente sus ganancias inmediatas, sin pensar en las consecuencias a largo plazo para la estructura del sector. Esta postura miope empeora las condiciones para todos, incluyendo a la empresa que originó el cambio.

BALANCE ENTRE OFERTA Y DEMANDA

Es importante el balance entre oferta y demanda es un factor crítico en la estructura de todo sector económico.

La sobredemanda permite cobrar mayores precios a todo el sector económico.

La sobreoferta es uno de los más fuertes depresores de precios y rentabilidad.

Más importante aún es el balance a largo plazo, que depende de la configuración estructural: evolución de oferta y demanda, de las barreras de ingreso y egreso, de la rivalidad, de proveedores y de sustitutos.

REQUISITOS DE CAPITAL

Históricamente se requería un capital relativamente escaso para instalar una empresa de seguridad; estas empresas prácticamente no poseían instalaciones ni equipamiento especializados.

Hasta hace poco para formar una agencia era suficiente que un ex miembro de las fuerzas militares armadas o un pequeño grupo de ellos se reunieron invirtiendo muy poco. Muchas veces se comenzaba la empresa para atender un cliente ganado gracias a los contactos generados cuando el oficial en cuestión todavía estaba en actividad.

El crecimiento era financiado por recursos generados en el desenvolvimiento de la propia actividad.

Desde hace unos pocos años las barreras de capital se han ido elevando, en especial debido a la evolución tecnológica, al ritmo de obsolescencia del equipamiento, y a la sofisticación de las necesidades de la demanda.

Ya en la década de los 90 prácticamente no se observa el ingreso de nuevos competidores de importancia, con algunas excepciones:

- Pequeñas empresas de baja complejidad que nacen a partir de que alguien consiguió un cliente, pero luego enfrentan enormes dificultades para crecer.
- Grupos de seguridad internacionales que instalan filiales locales.
- Grupos empresarios que crean empresas de seguridad para proteger sus propias organizaciones, y que eventualmente pueden también proveer servicios terceros (hoy en día esto está prohibido por la superintendencia).

En la actualidad la oferta del sector aumenta esencialmente gracias al crecimiento de la capacidad instalada de los competidores existentes.

INFLUENCIA GUBERNAMENTAL

Las políticas del gobierno siempre han tenido fuerte influencia en el sector. Esto ocurrió tanto con las políticas específicas, que en general han seguido las tendencias mundiales en la materia, como con las políticas micros nacionales que afectan al conjunto de la economía, e incluso con la política propia de cada provincia, que influyen fuertemente en las condiciones reales de la prestación de los servicios.

A diferencia de lo ocurrido con otros sectores económicos, no ha habido políticas gubernamentales de protección ni subsidios para el funcionamiento de organizaciones privadas de seguridad.

Actualmente la seguridad pública continúa siendo sostenida por el estado, aunque con fuerte tendencia a lograr que empresas y particulares abonen de modos directos e indirectos porcentajes crecientes de las prestaciones de seguridad que reciben, no solo de privada sino también de la pública.

El Estado influye fuertemente sobre el sector de otros modos, entre ellos:

Con prácticas que pueden ser consideradas de competencia desleal con el sector privado, tales como los servicios policiales que pueden ser contratados por particulares para cumplir funciones que podrían ser cubiertas por el sector privado, con regulaciones absurdas (y con frecuencia innecesariamente costosas) para la instalación de empresas de Seguridad y/o la obtención y renovación de licencias y permisos en muchas jurisdicciones,

Con inacción ante los evasores de impuestos en el sector, lo que coloca a éstos en una posición privilegiada de costo imposible de alcanzar por quienes soportan su carga impositiva completa, etcétera.

ECONOMÍA DE ESCALA

Hasta hace pocos años, el gran componente de servicio personal de las tareas en este sector hacía difícil generar economías de escala significativas.

En los últimos años el avance tecnológico ha alcanzado a prácticamente todas las especialidades de la prestación de servicios de seguridad, con lo que la escala se

está volviendo una barrera creciente al ingreso de nuevos competidores.

La escala mínima eficiente para competir está fuertemente condicionada por las inversiones necesarias en infraestructura y equipamiento. Inversiones cada vez mayores requieren mayor caudal de clientes y mayores plazos de repago, en un círculo que se realimenta favoreciendo la creciente concentración del sector.

ACCESO FAVORABLE A INSUMOS

Este factor no suele incidir en la toma de decisión de ingreso al sector, ya que en general todos los competidores acceden libremente a todos los insumos disponibles.

De todos modos, la escala de compra de insumos y la posibilidad de abastecimiento directo en el exterior del país afectan la posición de costo en el abastecimiento, y se están convirtiendo en barreras de acceso o de costo para organizaciones pequeñas y medianas.

AMENAZAS DE SUSTITUCIÓN

Sustituto es todo producto o servicio que puede desempeñar la misma función que un determinado servicio de Seguridad, o que satisface la misma necesidad.

La sustitución puede ser total o parcial

TIPOS DE SUSTITUTOS

Diferentes tipos de servicios de Seguridad pueden presentar distintos sustitutos.

Puede haber sustitución tecnológica – por ejemplo reemplazar guardias de seguridad por sistemas electrónicos-, comercial – como en el caso de la

integración de un cliente hacia atrás- o de otros tipos. Generalmente la sustitución presenta una mezcla de tecnología y comercialización.

Para muchos servicios de Seguridad no existe sustitución posible. Por ejemplo, aumenta el empleo de diversas formas del “dinero electrónico”, pero sigue existiendo la necesidad de transporte físico de valores. Los billetes físicos no pueden enviarse por módem. O si se requiere realizar una investigación compleja, el empleo de medios electrónicos no reemplaza al investigador entrenado al momento de interpretar los hallazgos.

Desde un punto de vista estructural, cada prestación de Seguridad que se realiza empleando un sustituto es una prestación menos que realiza una empresa del sector. Los sustitutos, entonces, compiten con las empresas de Seguridad disminuyendo su rentabilidad esperada.

La presencia de productos y servicios sustitutos crecerá rápidamente por varias razones, entre las que se encuentran:

- **MÁRGENES DE GANANCIA:** En muchos casos sus proveedores obtienen buenos retornos sobre la inversión realizada.
- **ABARATAMIENTO DE SUSTITUTOS:** Están disminuyendo rápidamente los precios de los productos electrónicos de consumo durables de producción masiva, entre los cuales ya se cuentan muchos insumos para Seguridad.

Aunque ya hoy los particulares tienen acceso a instrumental hogareño sencillo de seguridad y en el futuro próximo se introducirá equipamiento mucho más

sofisticado accesible al público, esta no es una real amenaza para el sector.

Sí lo es, en cambio, la tendencia irreversible a la reducción de costos, que fuerza el reemplazo de personal de seguridad por medios electrónicos.

- SUSTITUCIÓN INDUCIDA POR LOS COMPETIDORES: Están floreciendo las actividades sustitutivas inducidas por los propios competidores para bajar sus costos. Ante la posibilidad de la pérdida de clientes por temas de precios, las propias

Para muchos servicios de Seguridad no existe sustitución posible. Por ejemplo, aumenta el empleo de diversas formas del “dinero electrónico”, pero sigue existiendo la necesidad de transporte físico de valores. Los billetes físicos no pueden enviarse por módem. O si se requiere realizar una investigación compleja, el empleo de medios electrónicos no reemplaza al investigador entrenado al momento de interpretar los hallazgos.

Desde un punto de vista estructural, cada prestación de Seguridad que se realiza empleando un sustituto es una prestación menos que realiza una empresa del sector. Los sustitutos, entonces, compiten con las empresas de Seguridad disminuyendo su rentabilidad esperada.

La presencia de productos y servicios sustitutos crecerá rápidamente por varias razones, entre las que se encuentran:

- **MÁRGENES DE GANANCIA:** En muchos casos sus proveedores obtienen buenos retornos sobre la inversión realizada.

- **ABARATAMIENTO DE SUSTITUTOS:** Están disminuyendo rápidamente los precios de los productos electrónicos de consumo durables de producción masiva, entre los cuales ya se cuentan muchos insumos para Seguridad.

Aunque ya hoy los particulares tienen acceso a instrumental hogareño sencillo de seguridad y en el futuro próximo se introducirá equipamiento mucho más sofisticado accesible al público, esta no es una real amenaza para el sector.

Sí lo es, en cambio, la tendencia irreversible a la reducción de costos, que fuerza el reemplazo de personal de seguridad por medios electrónicos.

- **SUSTITUCIÓN INDUCIDA POR LOS COMPETIDORES:** Están floreciendo las actividades sustitutivas inducidas por los propios competidores para bajar sus costos. Ante la posibilidad de la pérdida de clientes por temas de precios, las propias Empresas de Seguridad sustituyen sus servicios por otros con diferentes componentes físicos y electrónicos que les permitan retener a ese cliente.

Con esto potencialmente pueden lograr varios beneficios; mejora la efectividad del uso de los recursos de la organización, puede crearse una barrera más eficaz contra los competidores, y disminuyen los costos del cliente.

EN SÍNTESIS

Diferentes segmentos del sector de la seguridad presentan distintas tasas de sustitución.

La corriente principal de sustitución se está dando en el reemplazo de guardias de seguridad por dispositivos electrónicos.

En muchos otros segmentos del sector no existe una sustitución posible para los servicios brindados.

Tomadas en su conjunto, las tendencias de sustitución no son una amenaza fuerte para las compañías de seguridad, y esta fuerza es positiva para el sector.

DIFERENCIACIÓN DEL SERVICIO

Hasta hace poco tiempo, la mayor parte de los servicios prestados por las empresas de seguridad eran bastante indiferentes: no se encontraban diferencias perceptibles entre servicios iguales prestados por distintas organizaciones de seguridad privada.

Aún hoy, los intentos de diferenciación en general se relacionan con mejoras tecnológicas de proceso, o con incorporación de equipamiento de seguridad electrónica tales como circuitos CCTV, estos intentos son rápidamente neutralizados por imitación.

IDENTIDAD DE MARCA

De acuerdo a la investigación desde el punto de vista de la mayor parte de los grandes clientes de seguridad privada, salvo excepciones la identidad de marca prácticamente no existe.

Pocas empresas han hecho un trabajo sistemático de construcción de marca, ya que el esfuerzo de casi todos los competidores más bien suele enfocarse en mejorar la calidad de producción del servicio.

En otros casos la identidad de marca surge inicialmente del prestigio técnico del profesional, reforzado por sus valores profesionales reconocidos en el sector.

Recientemente algunas organizaciones han incorporado a profesionales en marketing y comercialización. De todos modos estos profesionales tienen una curva de maduración propia, y por otra parte muy pocas empresas realizan actividades de marketing consistentes con estrategias claras y coherentes en el tiempo.

CURVA DE APRENDIZAJE

Los requisitos de aprendizaje en servicios de seguridad privada son sumamente dispares. En algunos casos estos requisitos son bajos y la evaluación tecnológica los disminuye aún más. Los competidores de menor tamaño tienen baja complejidad prestacional y administrativa y carece por completo de tecnología de comercialización.

Estos factores, por lo tanto, no limitan el ingreso de nuevos competidores en estos segmentos relativos indiferenciados.

Las organizaciones de seguridad más complejas están estableciendo curvas de aprendizaje tanto en sus actividades primarias como en las de apoyo. En actividades primarias se ven diferencias en la logística que en las principales empresas de seguridad prestan gran complejidad en operaciones, servicio y más recientemente en su comercialización.

En las actividades de apoyo merecen destacarse las curvas de aprendizaje en tecnología de administración y manejo de la información, en entrenamientos de los equipos de trabajo y muy particularmente en el desarrollo de nuevas

tecnologías y procesos de seguridad para cubrir necesidades específicas de ciertos segmentos y nichos de clientes con mayor valor agregado.

Los factores mencionados, llevan a concluir que las barreras de ingreso al sector de la seguridad privada, que históricamente fueron muy bajas, están en aumento rápidamente, convirtiéndose en una barrera de protección para las organizaciones del sector.

BARRERAS DE SALIDA DEL NEGOCIO

Barreras de egreso son factores que impiden que una empresa salga de un sector económico.

En cualquier negocio, las bajas barreras de negocio facilitan la movilidad entre sectores, mientras que las altas barreras de egreso pueden mantener a las empresas trabajando aunque pierdan dinero.

Entre las barreras de egreso más comunes en el sector de la seguridad privada pueden mencionarse:

COSTOS FIJOS DE SALIDA

Como este sector y particularmente el de la seguridad física es personal intensivo, uno de los costos fijos de salida más importante suele ser el de las indemnizaciones al personal.

Esto no solo ocurre en caso de buscarse el cierre de la empresa, sino también cuando la empresa pierde un cliente importante en el que prestaba el servicio una parte significativa del personal. En este caso, esto se transforma en barrera de salida del cliente.

Por esta razón en muchas empresas de seguridad existe la política de no asumir este riesgo estratégico aceptando solo clientes que en caso de perderse de modo imprevisto, no comprometan a la organización.

ACTIVOS ESPECIALIZADOS

Son activos específicos para la prestación de servicios de seguridad, invendibles o con bajo valor de reventa. Frecuentemente el desprenderse de ellos causa un grave daño patrimonial al propietario de la organización.

Aquí se presentan situaciones diferentes según el segmento y el tamaño de la empresa de seguridad privada que se considere.

En las mayores empresas de seguridad la infraestructura edilicia es más específica y en general su reconversión para ser utilizada con otro destino tiene mayor costo, lo que dificulta pero no es suficiente para impedir su venta.

CAPÍTULO III

MARKETING ESTRATÉGICO

Por la razones expuestas en el problema se caracteriza evidentemente por su manifestación que se ha observado empíricamente es relevante, por lo tanto es importante y trasciende al medio de los cuerpos de la seguridad en su constante lucha por mantener el orden, la paz y la tranquilidad de sus clientes, por la incesante delincuencia común que existe actualmente en las aéreas e instalaciones de las propiedades horizontales, es factible que el departamento o la dirección de recursos humanos de cada empresa de seguridad implemente la metodología y los sistemas operacionales para poder servir en mejor forma que de una buena selección de personal se los capacite y se los forme como verdaderos agentes de control implementado como filosofía de trabajo del Departamento de Recursos Humanos los entrenamientos basados en simulacros así como de la optimización de ejercicios físicos optando por terminar el ciclo con las prácticas cotidianas de disparo a un blanco y de las prácticas interpersonales de defensa personal.

Que los resultados a las innovaciones que estoy presentando se pueden implementar con posterioridad en los cuerpos de seguridad de los Hoteles empresas públicas y privadas obteniendo personas expertas en vigilancia con suficientes planes de autoprotección, evacuación y protección sumándose a esto la dotación de armamento y equipos de comunicación que esté actualizados así como el sueldo conforme a las habilidades y destrezas del hombre de seguridad.

En esta etapa del proyecto hay que demostrar que el negocio de la Seguridad Privada en la ciudad de Guayaquil es muy rentable, puesto que esta es la base en la que se apoyarán los directivos de la empresa para invertir en nuestro proyecto.

Si el servicio que esperamos brindar es rentable entonces se procede a desarrollarlo.

MERCADEO

El mercado de la Seguridad Privada en la ciudad de Colombia alcanzó su mayor auge en el 2009, puesto que los robos a las diversas Instituciones Bancarias, Empresas Privadas y Públicas se hicieron muy notorias y diarias; de ahí que todos estos sectores comenzaran a reforzar su seguridad a través del contrato de más guardias de seguridad y dispositivos electrónicos.

Es así como comienza la aparición de más empresas de Seguridad Privada, debido a la gran rentabilidad que estas empresas tienen, pero también empieza la competencia desleal en la cual por abarcar más mercado estas compañías se olvidan de lo más importante, el talento humano que forma parte de estas compañías de seguridad privada; y, escogen a este elemento tan importante sin ninguna restricción, ni conocimientos básicos de seguridad y lo ubican a cuidar de la seguridad de personas e instituciones y de ahí el fracaso que tienen últimamente las empresas de seguridad privada.

Es por eso que para tener una buena penetración de mercado debemos ser Líderes totales en Diferenciación, es decir, "más por el mismo precio". Las empresas de Seguridad Privada deben tratar de diferenciar sus productos y

servicios creando características percibidas como únicas e importantes por los consumidores de la seguridad privada.

TAMAÑO DEL MERCADO DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN COLOMBIA

El tamaño del mercado de la seguridad privada en la ciudad de Guayaquil está constituido como se lo señala anteriormente por 99 empresas de seguridad privada legalmente constituidas, actualmente existen más empresas que están en vías de constitución, lo cual implica más competencia en el área de la seguridad privada, y que el tamaño del mercado aumentará en los próximos años.

MERCADO POTENCIAL	Es únicamente la ciudad de Colombia
MERCADO DISPONIBLE	Todas las empresas que requieren los servicios de seguridad privada en Colombia
MERCADO CALIFICADO	Todas las empresas que pertenecen al sector privado empresarial de Colombia
MERCADO OCUPADO	Dentro de este grupo se encuentran las empresas que cuentan con el servicio de guardias de seguridad privada
MERCADO META	Este es el mercado hacía el cual apunta el proyecto de seguridad privada

PARTICIPACIÓN DE MERCADO	Este es el porcentaje con el que se participará en el mercado de la seguridad
--------------------------	---

PROPÓSITOS ESTRATÉGICOS:

Los objetivos principales de este proyecto en Seguridad Privada son:

2. Implementar planes y programas de capacitación permanentes, con el fin de que las empresas y entidades de vigilancia y seguridad privada en Colombia, sirvan de base para lograr un mejor desarrollo de la seguridad.
3. Creación del Departamento de Recursos Humanos dentro de las Empresas de Seguridad privada, para que de esta manera sea viable la implementación de la Capacitación como eje central para prestar un mejor servicio de seguridad ciudadana.
4. Velar por el cumplimiento de las normas legales en las entidades de vigilancia y seguridad privada, buscando que el personal que labora en la empresa sea justamente remunerado y constantemente estimulado y motivado para hacer que su actividad sea cada vez más digna y profesional.

ETAPA DE LA DEMANDA DE LA SEGURIDAD PRIVADA

La demanda en el sector de la seguridad privada se encuentra en la etapa de crecimiento puesto que la inseguridad está en el foco de las preocupaciones de ciudadanos y empresas; la percepción generalizada de inseguridad creciente está instalada en nuestra sociedad.

De acuerdo al informe Ecuatoriano sobre Desarrollo Humano (PNUD-ONU), la inseguridad ocupa el segundo lugar entre las preocupaciones de los ecuatorianos.

Pero actualmente las estimaciones privadas colocan a la inseguridad como primer factor de preocupación de los ecuatorianos.

Esto lleva a particulares y empresas a tomar recaudos para protegerse por sus propios medios, ya que muchos estiman que el esfuerzo gubernamental es insuficiente para lograrlo.

Es por este motivo que ganan espacio los servicios de seguridad privada vendidos a empresas, y los esfuerzos individuales para proteger hogares con mecanismos de monitoreo remoto. Florecen las industrias que ofrecen protección física, equipamiento electrónico de seguridad, protección de mercaderías en tránsito, las empresas privadas de seguridad.

Las posibilidades reales de comercialización de los servicios de seguridad privada se establecen en los mercados, en los que lógicamente compite con otras empresas de seguridad privada de la competencia, la demanda de guardas de seguridad privada es el resultado de todos los usuarios de seguridad privada; y la variable más importante que afecta a la demanda es el PRECIO.

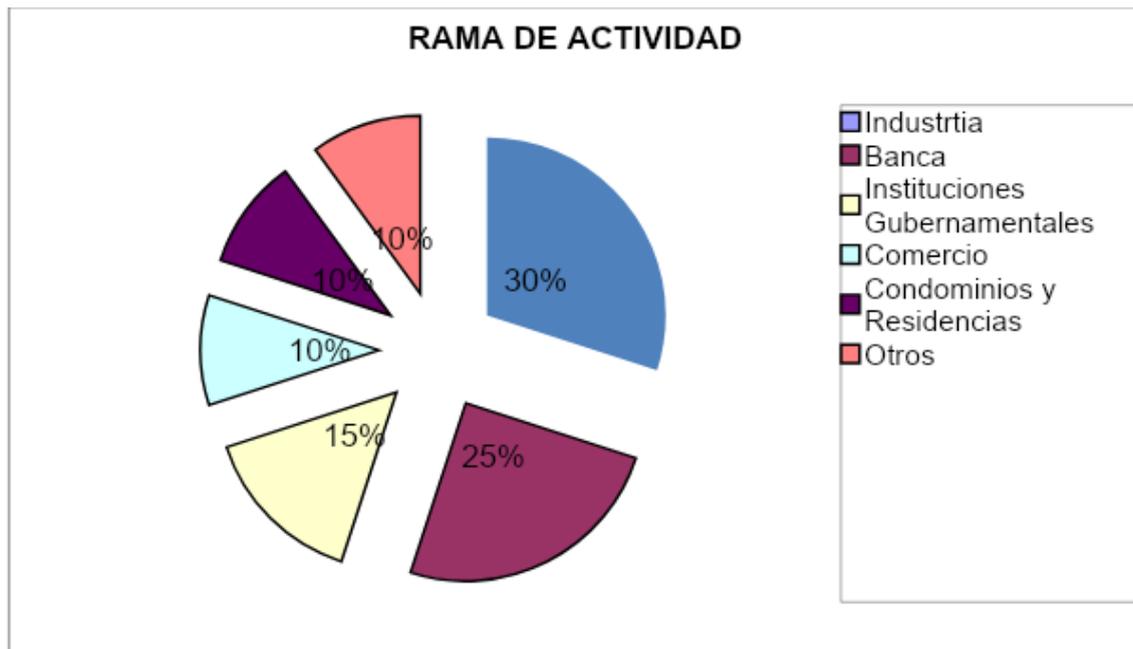
Cuantificar el costo de la inseguridad es muy difícil por dos razones: la cantidad y la complejidad de indicadores que deben ser tomados en cuenta, y la falta crónica de estadísticas en nuestro país.

Analizando la información de la investigación de mercado se determinó que existen muchas empresas de seguridad privada que ofrecen los servicios de guardias de seguridad privada y que siguen apareciendo más.

Debido a que el sector de la seguridad privada es un negocio con muy buena rentabilidad, cada vez aparecen otras empresas de seguridad pero que no solucionan el estado crítico de la seguridad ciudadana en Colombia, porque la solución no es más empresas de seguridad sino que las que ya existen inviertan en la capacitación del talento humano y que su selección sea la más óptima, para que den buenos resultados.

Es por esta razón que analizando la información de la investigación de mercado a las empresas de seguridad privada, se puede establecer que con el nuevo programa del proyecto se puede atender a un 35% de la demanda actual, y que cada año puede ir aumentando basándose en los resultados que se obtendrán al aplicar lo aquí expuesto.

El siguiente cuadro muestra la participación de mercado en las empresas de seguridad más conocidas en Colombia y su porcentaje actual de participación, a la par que se muestra cuánto es la demanda que nosotros queremos captar del mercado aplicando en este proyecto.



Fuente: Revista Empresas “Tendencias & Estrategias”

Aumenta tanto la demanda de seguridad pública como el gasto en la seguridad privada. El gasto en seguridad privada en Colombia en particular, aumenta más del 7% anual acumulativo; y mientras la percepción social de inseguridad se mantenga en estos niveles, está demanda no dejará de aumentar.

ESTACIONALIDAD

Los servicios de seguridad privada no presentan estacionalidad significativa alguna, debido a que este tipo de servicio se utiliza las 24 horas y los 365 días del año.

IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA

El ritmo de cambio tecnológico en la seguridad privada avanza a gran escala, y su impacto en el sector de la seguridad se relaciona con el avance de los dispositivos electrónicos tales como sensores, cámaras de video, circuito cerrado, etc.

COMPETIDORES

Existe una gran proliferación de empresas de seguridad privada en la ciudad de Guayaquil, las cuales compiten entre sí sin diferenciación alguna, debido a que todas ofrecen el mismo tipo de servicio de guardias de seguridad privada.

Es por este motivo que el proyecto que presento es para que exista esa diferenciación en la prestación del servicio de guardias de seguridad privada y de este modo las empresas que acojan este plan de negocios, puedan competir en igualdad de precios y con diferenciación en el servicio lo que hará que muchas empresas busquen aquellas que comienzan a perfilarse con una nueva directriz en lo que a seguridad se refiere.

El objetivo será lograr una ventaja competitiva para crear un servicio percibido por los clientes como exclusivo de una manera importante

CARACTERÍSTICA DEL PUNTO DE VENTA

La distribución de los servicios de guardias de seguridad privada en Colombia se puede realizar de dos maneras:

Distribución directa: cuando las empresas que necesitan del servicio de guardias de seguridad privada se acercan a las compañías de seguridad a adquirir el servicio.

Distribución Indirecta: cuando la relacionista de la compañía de seguridad se acerca a las potenciales empresas que solicitan los servicios de guardia de seguridad privada y ofrecen el servicio.

Otro medio para comunicar y vender es a través de los displays exhibidores que permitirán ofrecer folletos informativos acerca del servicio que brinda la compañía de seguridad y que se los ubicará en los siguientes puntos estratégicos:

- 1.- Agencias de servicios de transportes y turismo
- 2.- Cafeterías, bibliotecas y restaurantes de primera
- 3.- En hoteles y hosterías de primera
- 4.- En los bolsillos de los asientos de aviones de vuelos nacionales.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

Para realizar la venta del servicio de guardias de seguridad privada se tendrá que enviar a la relacionista pública (Jefe de Recursos Humanos) de la empresa de seguridad privada para que le proporcione a los potenciales clientes de este servicio de guardias privadas, la información de cómo la compañía se está innovando en el mercado, los cambios que está efectuando en la capacitación, formación y adiestramiento del personal para que preste un mejor servicio a las personas y la comunidad, y la incidencia de que los guardias de seguridad privada cuenten con una desarrollada habilidad para poder enfrentar los posibles embates de la delincuencia en sus áreas de trabajo.

Una de las estrategias identificadas, es precisamente capacitar a todo los guardias de seguridad privada, con respecto a atención al cliente, tomar decisiones acertadas para manejar riesgos, prevenir daños y conducir

operaciones de seguridad; el resultado de todo este compendio será aumentar las ventas.

Todo esto permitirá que los potenciales adquirientes del servicio de guardias de seguridad noten una diferencia sustancial en lo que a talento humano se refiere, además de conocer todas las bondades de la prestación de este servicio.

PROMOCIÓN

La publicidad será la principal herramienta para comunicar la existencia de los cambios efectuados en las compañías de seguridad privada.

El público objetivo será las instituciones públicas y privadas en Colombia, el objetivo principal será el de convencer al público objetivo que la compañía de seguridad privada es 100% confiable pero sobre todo que el talento humano que pertenece a la compañía de seguridad son los más idóneos y preparados del sector de la seguridad privada.

Como las compañías de seguridad privada cuentan con su propia página Web lo que habrá que hacer para mejorarla será, rediseñar para que muestre todos los cambios que se han dado en la parte organizacional, en la capacitación, formación y adiestramiento del talento humano y mostrar fotos y reconocimientos obtenidos por la compañía en su proceso de renovación en el mercado y en cada institución potencial se dejará un CD Institucional para que vean las bondades del servicio de seguridad que ofrece la nueva compañía

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN

PROGRAMA	CARACTERÍSTICAS
Rediseño de la página Web y servicios	Contratar servicios de internet.
Folletos informativos	Entregados en las empresas potenciales en adquirir nuestros servicios
Compra de adhesivos con logo y el slogan de nuestra compañía	Para dárselos a cada una de las compañías a las cuales se les haga una visita para que conozcan nuestros servicios
CDs Institucionales	Su función será dar a conocer todo lo que la compañía de seguridad ofrece a las empresas en el área de seguridad y las inversiones efectuadas en el talento humano para un mejor servicio

PRECIO

El precio es el valor, en términos monetarios en el adquirente del servicio de guardias de seguridad privada potencial de este servicio está dispuesto a pagar para disponer de él.

El precio ha de ser coherente con el servicio que se ofrecerá, porque de no ser así puede suceder que los adquirentes potenciales no estén dispuestos a pagarlo.

En el área de la seguridad privada, éste proyecto no propone vender un servicio de seguridad, sino satisfactores, en los cuales el precio representará solamente un componente referencial.

Como veremos más adelante en los cuadros referenciales de inversión, nos daremos cuenta que las empresas que no inviertan en capacitación se verán estancadas en sus ganancias, mientras que aquellas que gastan en la capacitación tendrá un rendimiento del 5% en sus ganancias.

La fijación de precios será, basándose en el criterio Económico-Empresarial; es decir, los mismos que se encuentran actualmente en el mercado y en las tarifas mínimas establecidas por la superintendencia de vigilancia.

COTIZACIÓN DE PUESTOS SIN ARMA

PUESTOS	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1 Puesto de 24 horas por 30 días	\$ 5'507.000	\$5'507.000 + 1,6% IVA
1 Puesto de 12 horas por 30 días	\$ 2'753. 942	\$2 '753. 942+ 1,6% IVA

Fuente: Precios reales de la empresa OKESEG SAS.

Para concluir se debe recordar los factores que intervienen al momento de la decisión de adquirir el servicio de guardias de seguridad privada los cuales se presentan en el siguiente cuadro:

PAPELES DE COMPRA Y AGENTES EN EL SEGMENTO DE SERVICIOS DE GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA

PAPELES	AGENTE
Iniciador	La empresa que necesita guardias de seguridad privada
Influenciador	El entorno de inseguridad en la ciudad, publicidad, otras agencias de seguridad.
Quién decide	El Iniciador y el resto de los futuros usuarios

Comprador	La cabeza principal de la empresa que necesita el servicio de seguridad
Usuario	Todos los que conforman la empresa y que participaron de la decisión.

ASPECTOS GUBERNAMENTALES

Todas las compañías de seguridad privada están regidas por:

La Constitución Política del Ecuador

1. La Ley de Vigilancia y Seguridad privada del Ecuador
2. La Ley de Compañías
3. El Ministerio de Gobierno y Policía
4. El Código de Trabajo
5. Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

En cuanto a los impuestos estarán regidos por el SRI (Servicio de Rentas Internas) y se tomarán en cuenta todos los impuestos de rutina que se utilizan en este tipo de contratación.

No existe un tope en cuanto a fijación de precios, estos se basan en la oferta y la demanda del servicio que prestan las compañías de seguridad privada.

Y sobre la utilización de equipos y frecuencias de radiocomunicaciones en las compañías de seguridad, la que autorizará su utilización será la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones que está prevista en la ley.

Una vez que se ha estructurado el marketing estratégico a utilizar en el proyecto se hará la sugerencia de cuál será la propuesta administrativa organizacional óptima para las empresas de seguridad privada que actualmente están constituidas en Colombia.

A continuación presentamos la propuesta.

PROPUESTA ADMINISTRATIVA ORGANIZACIONAL

Los sectores relacionados con la seguridad privada están cambiando, y se acentúan tendencias que comenzaron a desarrollarse en los últimos años.

A partir de la rápida globalización de los mercados y de la competencia vemos:

1. Más competidores
2. Cambios continuos en la base de clientes y sus necesidades.
3. Desarrollo permanente de nuevas tecnologías, productos y procesos para la seguridad privada.
4. Mayor presión social demandante de regulaciones y control gubernamental más estrictos.

Al mismo tiempo que el sector madura las empresas de seguridad privada se van haciendo más complejas. Ahora requieren mecanismos de administración más

refinados y nuevos modelos de liderazgo basados en principios diferentes y verdaderamente profesionales.

Así los cambios en la clase de jóvenes que están siendo reclutados para las compañías de seguridad privada también están cambiando las competencias necesarias para la misma dirección de la empresa.

Hasta ahora casi todas las empresas de seguridad privada locales han sido dirigidas por sus propios dueños, en general personas proactivas y capaces de conseguir resultados. A medida que el sector se profesionaliza y consolida, muchos de estos propietarios-gerentes generales encuentran dificultades para liderar el crecimiento de sus organizaciones construyendo estrategias más viables a largo plazo.

Muchos de ellos son buenos líderes del equipo, cualidad imprescindible para construir una empresa desde la nada. Y hasta ahora no se requería que también tuvieran condiciones de eficacia administrativa porque esta función podía ser cumplida en los escalones intermedios de la organización.

Está bien claro que un buen administrador que carezca de capacidad de liderazgo también puede ser perjudicial para la organización, porque una visión maravillosa sin una ejecución eficiente no conduce a ninguna parte, y para ejecutar eficazmente se necesita una capacidad administrativa cada vez mayor.

El área de Recursos Humanos se establece en las empresas de seguridad privada cuando su proceso normal de crecimiento, los gerentes y administradores de la empresa empiezan a sentir la necesidad de contar con un área especializada en ciertas funciones que se van haciendo progresivamente complicadas.

En el momento de su creación, la unidad administrativa de recursos humanos suele ser pequeña y lo dirige un ejecutivo de nivel medio, es común que se limite a llevar los registros de los colaboradores actuales, verificar el cumplimiento de los requisitos legales y, en algunos casos colaborar en la detección de candidatos a ser seleccionados. A medida que crece la organización y su demanda, el área de recursos humanos adquiere más importancia y complejidad.

En toda empresa por pequeña que sea, siempre habrá por lo menos una persona, que además de sus tareas que realice, se dedique a acciones de personal, como por ejemplo: llenado de planillas, control de asistencia, llevado de files o carpetas de los colaboradores, etc.

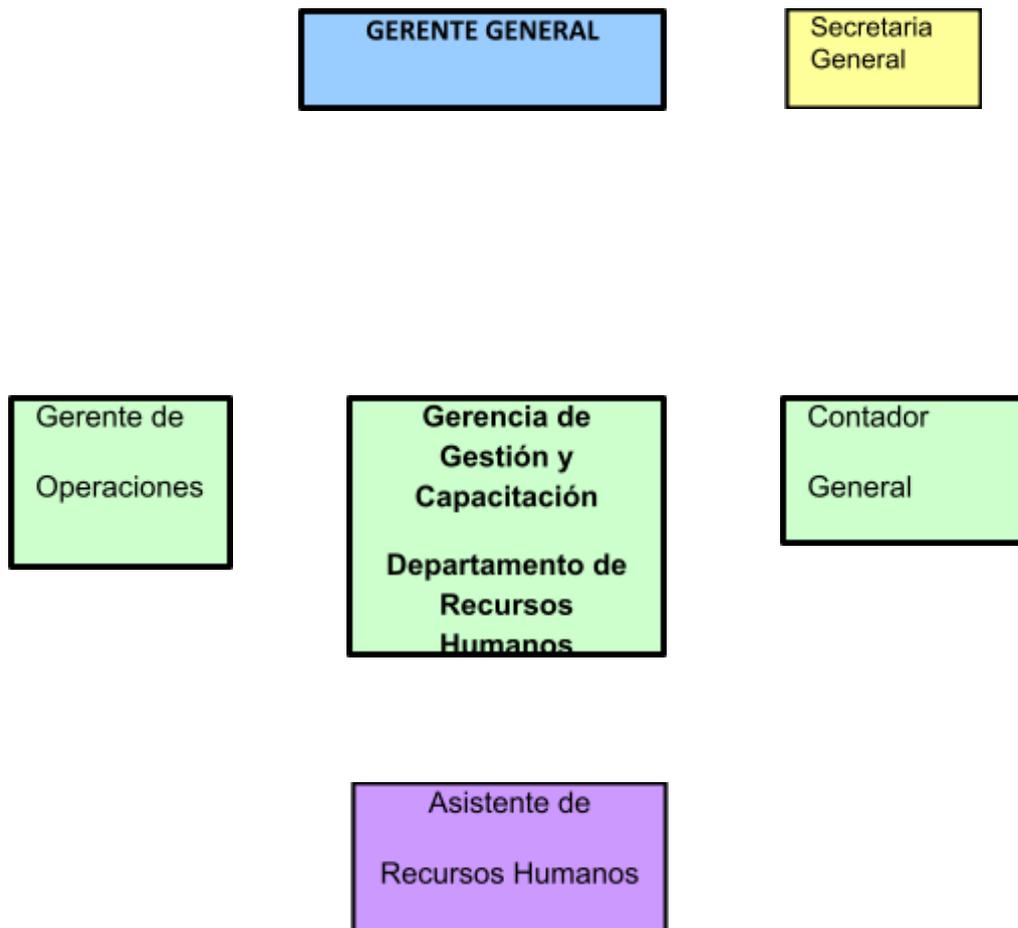
Generalmente la estructura orgánica del área de recursos humanos, como se indicaba líneas arriba, estará conformada por los distintos órganos y unidades administrativas, las mismas que son establecidas, en función de la naturaleza, tamaño y necesidad de la empresa.

Para el caso del establecimiento de una estructura orgánica de la unidad administrativa de recursos humanos dentro de las empresas de seguridad privada, debe considerarse el tipo y tamaño de empresa, decimos esto porque las empresas pequeñas mayormente tienen a una persona encargada de realizar las principales funciones de personal, en cambio las empresas un poco más grandes, debe tener un equipo humano con la implementación y medios adecuados en esta área, para dirigir los distintos funciones especializadas de la administración de recursos humanos.

A continuación se establece un organigrama óptimo para el área de Recursos Humanos, teniendo en cuenta las funciones especializadas de las empresas de seguridad privada y tomando en cuenta que la mayoría de estas empresas son medianas o pequeñas empresas.

Figura 9 Metodología planteada por Martha Alles





Así es como se concibe que debe estar estructurada una empresa de seguridad privada, esta estructura administrativa está acorde a los servicios de seguridad que prestan, y además le permitirá dar soluciones reales y efectivas a la problemática de cada uno de los clientes, está estructurada con una directriz de eficiencia que cuenta con solo tres niveles jerárquicos.

PERFIL IDÓNEO DEL JEFE DE RECURSOS HUMANOS



El cargo de Jefe o Director de Recursos Humanos en los últimos tiempos ha sufrido una transformación absoluta, por el hecho de que la mayoría de las empresas se han dado cuenta que el personal debe ser el mejor o más idóneo por no decirlo, para hacer frente a un mercado cada vez más exigente y competitivo. Por lo que el equipo humano que forma la empresa, se constituye en el elemento clave sobre el cual se asienta el éxito o el fracaso de la organización.

Esto obliga a contar en la empresa con un jefe de área altamente calificado en la gestión y optimización de sus recursos humanos, internos y externos. En la actualidad, el máximo responsable del recurso humano tiene, en muchas empresas, un peso específico importante en la toma de decisiones estratégicas.

Debido a esas nuevas responsabilidades, el gerente de recursos humanos actual debe poseer una serie de cualidades, profesionales y personales, que le permitan asumir con garantías sus funciones, que incluyen la transmisión de las competencias de desarrollo y formación de los equipos humanos y cada uno de los mandos con responsabilidad sobre personas.

En definitiva el director de Recursos Humanos actual debe ser un gestor, en el amplio sentido de la palabra. Sus conocimientos y habilidades, además de los específicos en materia de recursos humanos, debe abarcar, sin necesidad de llegar a ser un especialista, en el ámbito psicológico, sociológico, financiero, informático y de marketing, de forma que le permitan planificar, coordinar y liderar el desarrollo de los profesionales de su empresa, en función de la estrategia y las necesidades de la organización.

La nueva dirección del área del desarrollo de recursos humanos, deberá estar dirigida por una persona que reúna cualidades y características que le faciliten y garanticen eficiencia y eficacia en tan importante función; entre las cuales podemos anotar las siguientes:

Instrucción y Conocimientos

1. Instrucción Superior Universitaria.
2. Dominio técnico de las Técnicas y Métodos de Administración de Personal.
3. Conocimiento de Derecho Laboral.
4. Amplia experiencia en Técnicas de Comunicación.
5. Experiencia en el trato y manejo de personal.
6. Conocimientos de Computación e informática.
7. Conocimientos de Psicología.
8. Amplia Cultura General.

Cualidades Intelectuales

1. Inteligencia e Imaginación.
2. Don de Mando.
3. Capacidad para Organizar.
4. Juicio Práctico
5. Habilidad para Ejecutar, Persuadir y Dirigir.
6. Observador y Dinámico.

Cualidades Morales y Sociales

1. Sentido de Responsabilidad.

2. Honradez.
3. Lealtad a la empresa.
4. Voluntad para recibir críticas.
5. Prudencia y Serenidad.
6. Don de Gente.
7. Amable y Cortés.
8. Personalidad y Buena Presencia.

NUEVOS REQUISITOS PARA LOS INGRESANTES A GUARDIAS DE SEGURIDAD PRIVADA

Ahora cuando se hace la selección de personal se busca jóvenes que en su perfil reúnan interdependencia funcional y capacidad de tomar decisiones en condiciones difíciles, y para resolver los problemas cotidianos, por lo que las empresas de seguridad privada necesitan que los jóvenes de sus estratos intermedios sean más fuertes en varias áreas funcionales simultáneamente.

Los Vigilantes de Seguridad constituyen el elemento básico de la operatividad de seguridad. El desempeño de sus diversos cometidos confronta frecuentes riesgos que, en ocasiones habrán de afrontar solos y sin apoyo de recursos técnicos.

Cabe citar, que cómo características básicas del nuevo personal deberán tener:

1. Capacidad de trabajo en equipo
2. Resistencia a la fatiga
3. Valor personal.

El Departamento de Recursos Humanos es el responsable de la selección, formación y supervisión del personal operativo de la empresa.

La determinación de las necesidades concretas acordes a los servicios requeridos por nuestros clientes será siempre consecuencia directa de las funciones generales y específicas de un estudio previo de seguridad, en la aplicación de los medios técnicos y humanos, y traducidas a los diferentes cometidos, tareas y puestos de trabajo de seguridad.

Para poder formar parte de la compañía es preciso aportar y demostrar un currículum profesional adecuado y cumplir unos requisitos en el ámbito de formación, características físicas y de actitud.

El proceso se inicia con la recepción de solicitudes de todos los candidatos, para posteriormente y como preselección, eliminar del proceso directamente a aquellos aspirantes que no reúnan los requisitos básicos de titulación y preparación adecuada.

Una vez transcurrida esta fase se procede a citar en nuestras instalaciones a aquellos candidatos cuyas características se adapten mejor al perfil exigido por nuestra empresa. Aquí, se le somete a una entrevista personal, así como al cumplimiento de unos test de conocimientos que descarten a aquellos candidatos que no se ajustan al perfil adecuado.

Todo el proceso anterior, lógicamente no tendría ninguna validez, si una vez superado el mismo no se insistiese sobre la formación y el perfeccionamiento de nuestros empleados. Nuestros empleados reciben por escrito y personalmente las instrucciones, normas de vestuario, normas de la empresa y procedimientos operativos y suscriben el correspondiente recibí de estos.

En consecuencia con estos principios, también se han establecido las siguientes actuaciones en nuestra plantilla:

1. Pruebas psicotécnicas y reconocimientos médicos periódicos.
2. Realización de simulacros anuales.
3. Actualización en nuevas tecnologías de la seguridad.

4. Reuniones periódicas para la mejora del servicio.

Una vez escogidos los posibles aspirantes se les dará la capacitación adecuada para que puedan desarrollarse de la mejor manera en cada uno de sus puestos de trabajo.

QUE SIGNIFICA CAPACITACIÓN

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación:

1. Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo.

EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN

Ahora bien; la educación, como la capacitación, se dedica a transmitir conocimiento, actitudes, habilidades y conductas. Lo hace en parte por procesos educativos estructurados, y por miembros de la sociedad. ¿Qué diferencias hay entre ambas? ¿Por qué una escuela “educa” pero no “capacita”

2. El objetivo en la educación, es que el individuo aprenda.
3. En la capacitación el objetivo es que mejore su productividad.

El proceso educativo es más amplio que el de capacitación, y tiende a la adquisición de conocimientos generales. La empresa, en cambio, busca provocar un cambio en el trabajador en función de sus propias necesidades y objetivos.

Es un proceso estructurado, con objetivos específicos bien definidos.

En la educación, "producir" es secundario. En las organizaciones, se busca generar cambios positivos del modo más rápido posible. En el aprendizaje académico, la teoría tiene mayor importancia que la práctica. En las empresas es a la inversa. En el campo académico el aprendizaje es graduado, y sus contenidos suelen ser amplios. En la empresa, está supeditado a necesidades específicas.

DONDE APLICAR LA CAPACITACIÓN

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

a) Inducción

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de Recursos Humanos establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

b) Entrenamiento:

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o

funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo.

Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación básica:

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

d) Desarrollo de Jefes

Suele ser lo más difícil porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia.

LA CAPACITACIÓN COMO INVERSIÓN

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionaría, incorporaría, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres.



BENEFICIOS DE CAPACITAR

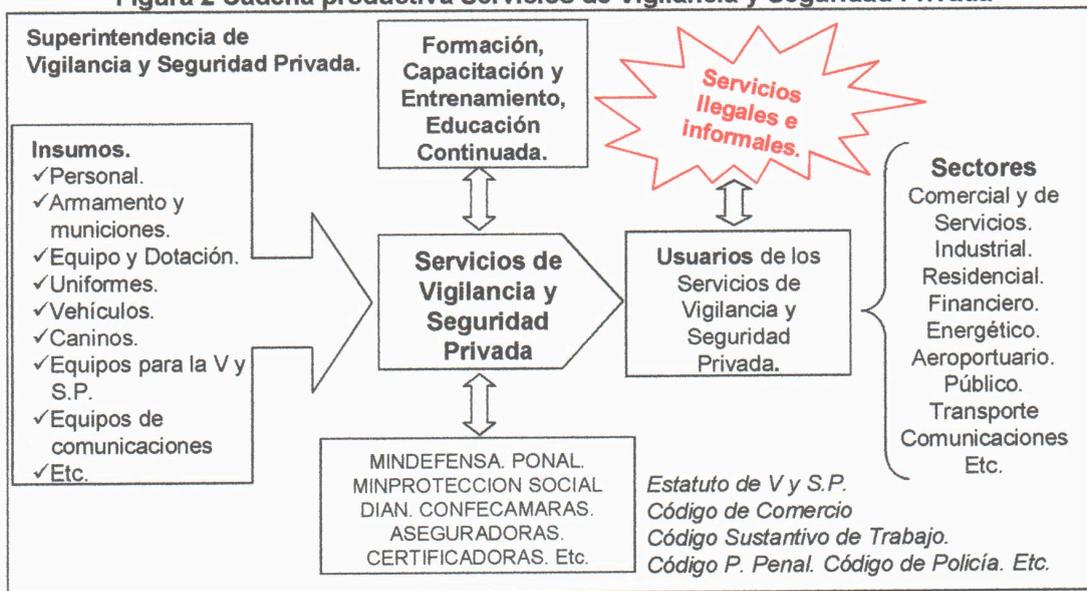
La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena.

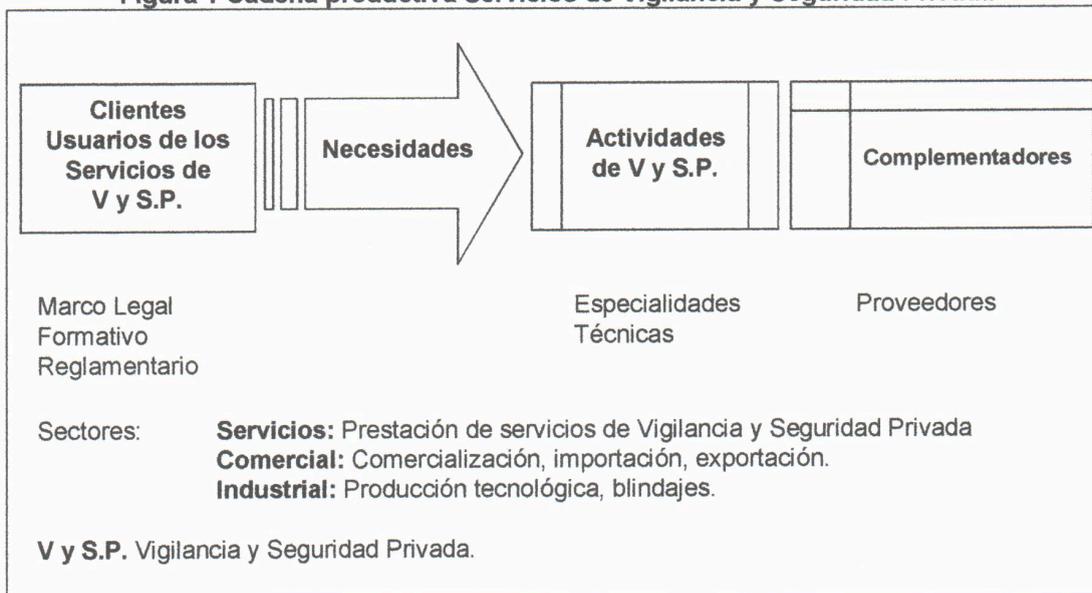
Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados híper competitivos que llegaron para quedarse.

Figura 2 Cadena productiva Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada



Fuente: Estudio de caracterización del subsector de la Vigilancia y Seguridad Privada. Mesa Sectorial, 2006.

Figura 1 Cadena productiva Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada



Fuente: Estudio de caracterización del subsector de la Vigilancia y Seguridad Privada. Mesa Sectorial, 2006.

Entrenamiento en defensa armada

Los instructores y guardaespaldas de Sudamérica son mundialmente famosos por sus técnicas, debido a sus constantes encuentros armados con criminales y grupos subversivos.

En Colombia, existen varias escuelas de defensa armada con reconocimiento internacional; nuestro país es famoso por el excelente entrenamiento de civiles, militares y policías, donde se maneja de la siguiente manera:

Primer Módulo (Introducción vigencia un año)

1. Estrategias Operativas de Protección (Planificación)
2. Tácticas Operativas de Protección (Desplazamiento)
3. Conducción y Manejo a la Defensiva (teórico / práctico)
4. Manejo de Emergencias y Crisis (Atentados / secuestros)

Segundo Módulo (Especialización vigencia un año)

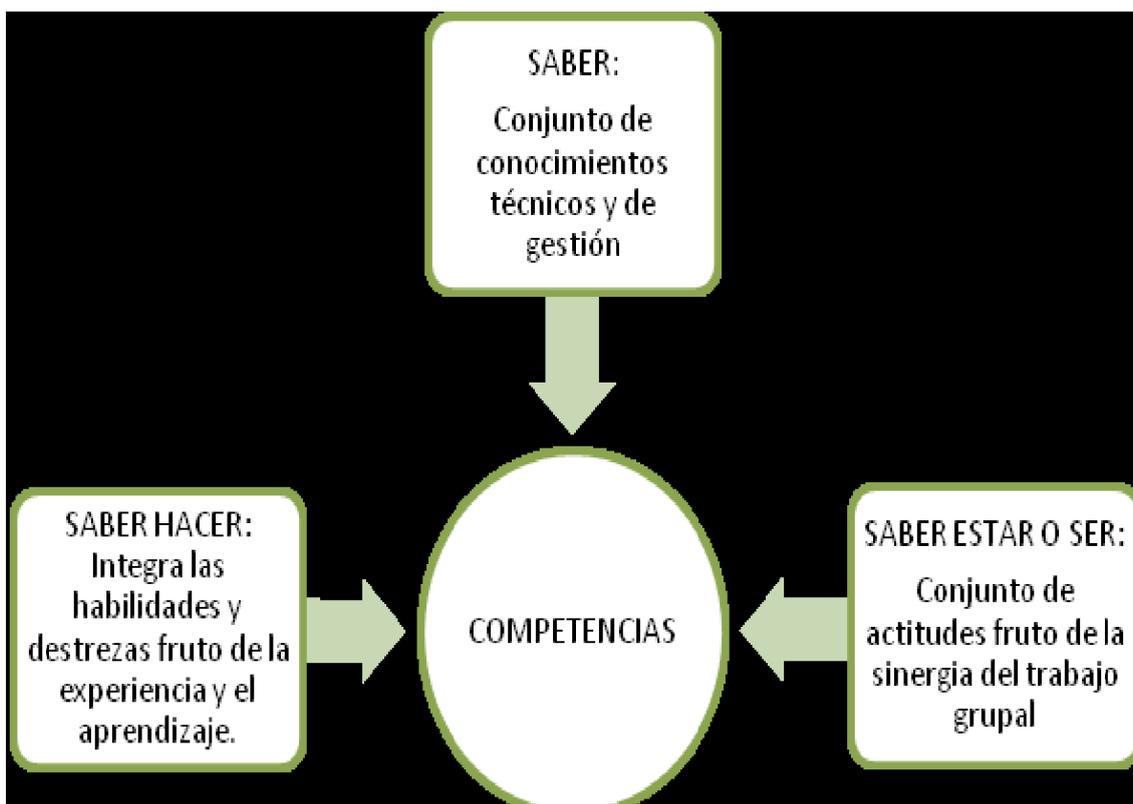
1. Seguridad Física de Instalaciones
2. La Vigilancia Humana
3. Procedimientos Operativos de Emergencias

Tercer Módulo (Avanzado, vigencia un año)

1. Fundamentos de Puntería
2. Tiro de Protección

3. Tácticas Defensivas con Armas de Fuego
4. Pasó de Pistas de Protección.

Cada uno de los módulos tiene una intensidad horaria de 50 horas, los instructores deben ser profesionales en seguridad y deben tener permiso emitido por la Supervigilancia para ser válido el certificado expedido a cada persona que haga la capacitación.



CAPÍTULO IV
ESTUDIO ECONÓMICO

Ver anexos Exce

COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS

Para poner en marcha este proyecto hemos estimado realizar los cursos de capacitación en el Instituto COLOMBOLATINA el mismo que tendrá un costo de \$80.000 pesos mct para cada guarda de seguridad privada.

En el instituto COLOMBOLATINA se tiene proyectado hacer tres módulos para capacitar a los guardas de seguridad privada, los cuales serán impartidos en los días antes de ingresar a laborar como lo exige la ley , la capacitación será de 50 horas por módulo.

Se contratará a un Jefe de Recursos Humanos el cual tendrá un salario de \$1.500.000 pesos colombianos, mensual. También se contratará a un Asistente de Recursos Humanos el cual tendrá un salario de \$800.000 pesos colombianos, mensual.

En cuanto al área donde van a laborar éstas personas del departamento de Recursos Humanos, la compañía de seguridad privada cuenta con el espacio físico necesario y lo único que se deberá adquirir para su implementación será dos computadores completos los mismos que tienen un valor de \$900,000 pesos colombianos, dólares c/u y los cuales serán depreciados a tres años; con un valor de depreciación anual de \$300.000 pesos colombianos.

PUNTO DE EQUILIBRIO

$$\text{P.E.} = \frac{\text{Costos fijos mes}}{1 - \frac{\text{Costos variables mes}}{\text{Volumen ventas mes}}}$$

$$\text{P.E.} = \frac{98.482,61}{1 - \frac{105.634,34}{214.706,33}}$$

LISTADO DE COSTOS

NÚMERO DE TRABAJADORES	SUELDO	TOTAL
518	194,53	100.766,54
20	243,39	4.867,80
TOTAL		105.634,34
*518 Guardias de Seguridad Privada		
*20 Supervisores de Guardias de Seguridad		

Costo Variable X mes	105.634,34
Costo Variable X Año	1.267.612,08
Costo Fijo X mes	98.482,61
Costo Fijo X Año	1.181.791,35
Costo Total	2.449.403,43

Fuente: Tabla Salarial Empresa de Seguridad OKESSEG. SAS..

RESULTADOS E IMPACTOS ESPERADOS

El presente proyecto intenta dar a conocer una nueva propuesta para el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada donde la empresa a crear se especializa en prestar sus servicios en propiedad horizontal, así se puede concientizar a los posibles clientes de la necesidad de tener una seguridad privada enfocada al cuidado de la población que vive en conjuntos cerrados y edificios, esto con el fin de impactar en el mercado.

Igualmente se proyecta la empresa pionera en esta especialidad sin utilizar armas de fuego, y que el posible cliente tenga la tranquilidad poder dejar en custodia su residencia a personas que tengan experiencia y capacitación para el cuidado de bienes inmuebles.

CONCLUSIONES

1. El recurso humano es el factor de éxito, este factor es fundamental en la garantía de la perdurabilidad empresarial, pues son las personas quienes hacen las organizaciones, administran los recursos, manejan los clientes, en fin hacen la empresa.
2. El planteamiento de este proyecto, orientado hacia un mercado del sector de la seguridad privada en el sector residencial enfocado a la Propiedad horizontal tiene como finalidad motivar a los posibles clientes a contratar un servicio de vigilancia y seguridad privada especializado en dicha rama de la seguridad.
3. Este modelo planteado, permite a una organización asegurar que el personal que ocupa cargos críticos en la organización y de quien depende en gran medida la continuidad de las operaciones de la empresa, hagan siempre su mejor esfuerzo y den los mejores resultados tanto para el cliente como para sí mismos.
4. El gremio de la Vigilancia y Seguridad Privada, tiene un potencial inmenso, que con la entrada de los competidores internacionales, exigirá a las empresas nacionales, mayor preparación para mantenerse en el mercado e incluso conquistar nuevos países.
5. Dar a conocer a este tipo de empresas del sector de la seguridad, lo importante que es tener en sus organizaciones a la persona adecuada y entendida para que obtenga el mayor esfuerzo del talento humano y que la capacidad de cada uno de ellos no sea subvalorada y se obtenga el máximo provecho tanto para los que adquieren el servicio de la organización como para los que forman parte de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

1. BARRIGA, JUAN “La Seguridad Privada en el Siglo XXI”. En: Revistas NASEP A.G. Nº 2. Revista Institucional de la Asociación Nacional de Administradores de Seguridad Privada, Noviembre de 1996 pp. 5 –7.
2. NEEB, RICHARD “Políticas de Seguridad Empresarial”. En: Revista ANASEP A.G.
3. Nº 2. Revista Institucional de la Asociación Nacional de Administradores de Seguridad Privada, Noviembre de 1996 pp. 25-31
4. HOLZMANN, GUILLERMO “El Riesgo Político y su incidencia en el quehacer económico”. En: Revista POLÍTICA Nº 31 Edit. Instituto Político de la Universidad de Chile, Santiago de Chile, junio 1993 pp. 47-66.
5. FERGER, HANS “Los Profesionales de la seguridad privada en el marco legal vigente: presente y perspectivas”. Ponencia en seminario de Seguridad Privada, Santiago, Agosto 19*94. No publicado.
6. FRÜHLING, HUGO “Políticas y seguridad ciudadana en un proceso de Paz: La necesidad de Orden”. Ponencia en foro nacional de justicia, Banco Interamericano de Desarrollo, ciudad de Guatemala, Noviembre 1996. No publicado.

7. FIGUEROA, CARLOS “Seguridad ciudadana: Una tarea de Estado”. En Seguridad Ciudadana, Democracia y Participación. Ministerio del Interior, dirección de Seguridad pública e informaciones y Konrad Adenauer Stiftung, Santiago de Chile, Diciembre de 1995, pp 11-20
8. PERALTA SALAS FAUSTO “Tesis Doctoral” Fiscal en las Audiencias Públicas 1999 de Maestría en Ciencias Penales y Criminológicas.- Universidad de Guayaquil “Reformas del Sistema Penitenciario del Ecuador, Centro de Rehabilitación Social de Varones de Guayaquil”, año 2005, Postgrado en Toledo España, Universidad “Castilla La Mancha”, La Delincuencia Latinoamericana, año 2003 y Post-Grado Toledo España Universidad “Castilla La Mancha” El proceso Penal Iberoamericano año 2004; todo lo relacionado al acápite de Seguridad Privada en el Ecuador.
9. SALINAS, ALEJANDRO “seguridad, Participación ciudadana y Derechos Humanos”. En: Seguridad ciudadana, democracia y participación, Ministerio del interior, Dirección de Seguridad pública e informaciones y Konrad Adenauer Stiftung, Santiago de Chile, Diciembre de 1995 pp 39-46
10. BAKER PAUL “Administración de Riesgo: La Integración Total”. Ponencia al Seminario Internacional Seguridad y Risk Management, Santiago de Chile, Mayo de 1997.

11. HORNILLOS, CARLOS, "Management v/s Administración: Desafíos y Oportunidades". Ponencia al Seminario Internacional Seguridad y Risk Management Santiago de Chile, Mayo de 1997.
12. BAKER, PAUL "Seguridad Corporativa & Administración de Riesgo" Ponencia al Seminario Internacional Seguridad y Risk, Santiago de Chile, Mayo de 1997.
13. TONY JACKSON, "The Fat Cats Sep Getting Fatter", The Financial Times, 1/2 de Agosto de 1998, p. 7.
14. DR. FRIGO, EDUARDO, Director Académico del Primer congreso Latinoamericano de Seguridad Privada, Bogotá 2003, Presidente de los Programas del desarrollo Gerencial para las Repúblicas de Argentina y las Cámaras Uruguayas de Seguridad Consultor de la Organización de Estados Americanos, edita boletines electrónicos, noticias de seguridad para el foro de profesionales Latinoamericano.
15. <http://www.citytv.com.co/videos/3914/cty-modalidades-de-robo-en-bogota-parte-ii-estadisticas-de-hurto-a-casas-y-diferentes-viviendas-y-barrios-de-bogota>
16. <http://admejoresseguridad.com/archives/822>
17. http://www.atlas.com.co/webatlas/sia_blog/?m=201101
18. http://camara.ccb.org.co/documentos/967_2007_5_3_14_57_37_obsbogota32.pdf
[PDF] Criminalidad en cifras: delitos en Colombia, 2009
19. dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=3621684...0

20. <http://www.elspectador.com/noticias/bogota/articulo-221943-bogota-mensualmente-son-capturadas-hurto-1280-personas>