

IMPORTANTE! El siguiente Informe ha sido elaborado en base a un cuestionario con preguntas básicas, que le hemos enviado oportunamente a nuestros anunciantes. Si a usted, como lector, le interesa aportar alguna información adicional que enriquezca el tema, no dude en enviarnos sus comentarios a nuestra editorial a: editorial@rnds.com.ar. Publicaremos los mismos en sucesivas ediciones.

El hombre y la seguridad electrónica



El avance de la tecnología está obligando a las empresas de seguridad privada a modificar su estructura y a incorporar nuevos elementos, entre ellos, los equipos de vigilancia electrónicos. Pese a que una primera lectura indicaría una merma en el personal, no es así: al equipo lo controla el hombre, quien debe dar respuesta ante un evento. Por ello, la clave es la profesionalización y perfeccionamiento del sector.

En Latinoamérica, y nuestro país no es la excepción, la Seguridad Privada es un sector económico en plena expansión, creador de una importante cantidad de empleo formal y que contribuye a cubrir las crecientes necesidades de seguridad de la sociedad.

De manera acelerada, en los últimos años, la seguridad llevada a cabo por las personas, o empresas, vio modificado su panorama de negocios con la irrupción y cada vez mayor perfección de los elementos tecnológicos, capaces de llevar a cabo la tarea antes destinada a un vigilador.

Ahora bien, ese incremento de posibilidades tecnológicas, ¿es necesariamente indicador de que la seguridad y vigilancia llevada a cabo por las personas está quedando de lado para dar paso a la vigilancia puramente electrónica?

Según coinciden en señalar distintos profesionales del área, esto no es así de ninguna manera: nunca un equipo desarrollado y creado por el hombre puede reemplazar al hombre. Sí puede complementar, optimizar y ayudar a cum-

plir las funciones de vigilancia pero no cumplirlas por sí solo

¿Esto modifica el panorama de negocios de las empresas? Sí, seguramente. Las empresas deberán adaptarse, capacitarse y posteriormente perfeccionarse a la par de la tecnología para luego poder desarrollar sus unidades de manera que les permita competir seriamente en el mercado.

¿Qué es la seguridad privada?

El sector de la Seguridad Privada está compuesto por determinado número de individuos y organizaciones que brindan servicios de seguridad, vigilancia, protección, investigaciones y múltiples otros conexos a particulares, empresas, instituciones, reparticiones gubernamentales y otros demandantes.

Se trata de un sector económico relativamente joven en el que las empresas de más de 30 años de existencia son una excepción ya que el mercado actual se encuentra dominado por firmas que tienen menos de diez años de actividad.

En los últimos quince años como sec-

tor de la vida económica, por su parte, la Seguridad Privada ganó un lugar de relevancia tanto en el mundo como en nuestra región. Y más allá de sus cifras de ventas, muy importantes por dimensión y tasa de crecimiento, se convirtió en un gran creador de empleo formal, en un aporte sustancial en la mejora de la situación general de seguridad en todo el mundo.

Aunque macroscópicamente la seguridad Privada puede ser vista como una única unidad de negocios, en realidad contiene múltiples segmentos y nichos, muchos de los cuales, pese a su valor económico, son "invisibles" para personas ajenas al sector. Cada uno de estos segmentos tiene una dinámica propia, con fuertes variaciones locales y regionales y requieren de un expertise específico para su abordaje.

Los cuatro principales segmentos del mercado de la Seguridad Privada son:

- Vigilancia física
- Seguridad electrónica
- Transporte de fondos
- Alarmas residenciales

Continúa en página 88

Viene de página 84

El origen

La casi totalidad de las empresas del sector se iniciaron de modo semejante: a partir de uno o más funcionarios provenientes de las fuerzas públicas de Seguridad (Fuerzas Armadas y de Seguridad) que, al acogerse a su retiro y en ocasiones antes, iniciaron la empresa. Tal es así que la mayoría de las organizaciones latinoamericanas de seguridad privada, aún hoy se mantienen como emprendimientos familiares.

Y si bien hay empresas que cuentan con grandes dotaciones (por ejemplo compañías mexicanas o brasileñas con más de 10 mil guardias cada una y en toda la región hay quizás unas 350 empresas que emplean a más de 1000 hombres), la inmensa mayoría de las organizaciones dedicadas a los distintos segmentos de la Seguridad tienen menos de cien empleados.

A medida que madura, el sector de la seguridad privada se concentra y las empresas más pequeñas o ineficientes van quedando fuera del mercado habitualmente por problemas de costos, de calidad de servicio u otros mientras que las grandes organizaciones ganan porciones crecientes del mercado.

A esto se suma el ingreso de los prin-

bajo costo de mano de obra que se diluía por efecto inflacionario, por lo que el costo y la eficacia operacionales tenían una importancia relativamente baja.

Durante esos años la demanda era creciente y mayor que la oferta, con competencia de mercado de carácter local o provincial, y escasa presencia de multinacionales como *Wackenhut* y *Brinks*, que presentaban un comportamiento "cuasi local", con lo que se lograba mantener el alto nivel de ganancias, predominantemente sustentado en la inflación.

En ese entonces, las empresas poseían un mínimo nivel tecnológico y su gestión no estaba profesionalizada.

Con la llegada de los '90, muchos países de la región implementan planes económicos de estabilización: la "Convertibilidad" en Argentina, el "Plan Real" en Brasil, etcétera, planes exitosos en su momento, que disminuyeron la inflación y con ello las ganancias de origen financiero, a la vez que aumentan los costos financieros para las empresas.

Paralelamente aumentan los niveles de inseguridad en prácticamente todos los países y comienza a consolidarse el sector. Es en esos años, en realidad, el comienzo de la verdadera industria de la Seguridad Privada

El mercado comienza a organizarse;

do así con los fundamentos comerciales de cualquier empresa competitiva.

Pero, tal y como sucede en toda reconversión, estas innovaciones dentro de los esquemas tradicionales de control y vigilancia de objetivos fueron observadas por muchos con consecuencias drásticas en los planteles de personal asociado, seguramente, a hechos observados en otras actividades como la industrial entre otras.

Hoy, la introducción de tecnología electrónica ha dado por tierra con este mito: no sólo ha aumentado de manera notoria el trabajo y la cantidad de personal de vigilancia sino que además fue necesario contratar personal técnico y de ventas para hacer frente a la demanda social de seguridad.

Este aumento en la demanda, permitió una verdadera optimización de los costos, cuyo efecto cascada también es disfrutado por los clientes finales quienes además de obtener a una servicio más seguro y eficiente el valor de protección es mucho más accesible.

Estas empresas innovadoras no son ajenas a los beneficios de la tercerización: la mayoría de ellas y tal como sucede en otras actividades, prefirieron subcontratar personal práctico para las instalaciones y técnicamente capacita-



Todo aquel que crea que por incorporar Seguridad Electrónica dentro de la Seguridad Física tendrá que reducir el personal, está equivocado. La Seguridad Física necesita cada vez más a la Seguridad Electrónica y la Seguridad electrónica requiere cada vez más de la respuesta humana.

cipales jugadores mundiales del negocio, empresas con disponibilidad de recursos, gran expertise, acceso al crédito 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 liderado por dos grupos de origen escandinavo, el sueco *Securitas* y el danés *Groupe 4*, la concentración se aceleró. Los otros grandes jugadores como *Prosegur* o *Chubb*, por citar sólo dos, se están viendo obligados a crecer para mantener una escala mínima competitiva cada vez mayor o a salir del juego.

La seguridad en los '80 y los '90

En la década iniciada en 1980 existía un bajo nivel de organización del mercado pero comenzaba a aumentar el número de empresas de vigilancia privada. En muchos países fue un momento de alta inflación y ganancias financieras, con

se visualiza una demanda creciente, más segmentada y compleja, y una competencia que ya tiene alcance nacional, se consolida el aumento del número de empresas, con fuerte rivalidad y lucha por precio y comienza el ingreso de competidores multinacionales.

A partir del avance de la frontera tecnológica y el abaratamiento relativo del equipamiento electrónico, comenzó en los '90 la incorporación de tecnología de vigilancia (sensores, CCTV, control de accesos, etcétera) y debido, entre otros factores, al aumento de rivalidad, al creciente control gubernamental y a la mayor presión de los grandes clientes corporativos, disminuyó fuertemente el nivel de ganancias de las empresas.

Seguridad siglo XXI

Desde hace algunos años, las empresas de seguridad física comenzaron a incorporar de seguridad electrónica a su negocio con el propósito principal de mejorar el servicio al cliente cumplien-

do para la programación de los sistemas que se instalan, teniendo un reducido plantel propio disponible para funciones de emergencia y supervisión.

Incorporación de la tecnología

El ritmo de cambio tecnológico en seguridad se ha vuelto avasallante. 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, etc.

El "reemplazo de hombres por cámaras" disminuye los costos tanto para el 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 rá-

Continúa en página 92

Viene de página 88

pido redimensionamiento de la oferta de las empresas y a un sustantivo cambio en la demanda de los clientes.

El avance de la frontera tecnológica también causó una fuerte disminución de costos de la tecnología de seguridad. Esto permite que elementos antes muy caros (como las cámaras o los sistemas de CCTV) 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 seguridad en más rápido crecimiento.

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 equiparse o reequiparse y quienes no pueden hacerlo por problemas financieros y/o de escala.

Poco a poco estos 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 o plantas fabriles, para los cuales hasta hace po-



La Seguridad Electrónica ha influido para que las empresas de Seguridad Física amplíen sus límites y borren algunas de las vulnerabilidades que asediaban a sus operaciones de salvaguarda, procurando una mejor calidad de vida tanto para el guardia como para los que contratan estos servicios.

cos años comprar seguridad significaba poner guardias en sus puertas. Actualmente, 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.

Cambio en el modelo de negocio

En el futuro de una industria más consolidada y madura, con rentabilidad decreciente en los segmentos de "commodity" (guardias básicos, monitoreo simple de alarmas, etcétera), con mayor control por parte del Gobierno y los grandes clientes, estándares que se

volverán progresivamente más rígidos y mayor influencia de los grupos multinacionales, cambia el modelo de rentabilidad requerido.

Para ello serán necesarias:

- Estrategias claras, partiendo de una comprensión clara del negocio e incluyendo criterios de especialización y ganancia de "expertise" profesional
- Recursos humanos más calificados, lo que requiere incorporar personal con el talento y la formación adecuados
- Estructuras adecuadas, ya que no sólo es importante la calidad del recurso humano de que se disponga, sino profesionalizar el modo en que trabajan esas personas.
- Gerenciamiento profesional de las compañías, incluyendo un fuerte control presupuestario y de gestión, hasta hoy escaso.

Hombres más capacitados

La incorporación de la tecnología como quedó dicho, será una variante casi obligatoria para las empresas que quieran permanecer y ganar nuevos nichos de mercados. Pero para lograrlo deberán, a la par que desarrollan su departamento tecnológico, comenzar a capacitar a sus hombres en el uso y beneficios de los equipos.

respecto es Brasil, que cuenta con más de cien academias de entrenamiento. Por el contrario, en varios países no existen instituciones o academias de ningún tipo.

En cuanto al entrenamiento hay dos dificultades, no exclusivas de Latinoamérica:

- La legislación de algunos países no lo prevé, o su necesidad está legislada pero en realidad no es exigida ni controlada de modo adecuado.
- El entrenamiento tiene costo. Los clientes en la región lo requieren pero no se muestran dispuestos a pagarlo. Exigen personal bien entrenado pero en general solo buscan pagar lo mínimo a lo que obliga la ley o menos aún y ni hablar de formación a su cargo. Si la ley no lo obliga y los clientes no lo pagan, obviamente las empresas darán a su personal la menor cantidad de entrenamiento que sea posible, ya que para ellas se trata de un costo muy difícil de trasladar a precios.

Las normativas

En nuestra región existe toda clase de problemas normativos referentes a la seguridad privada. Desde países en los que no existen normas específicas para el sector (como sucedía hasta el

año pasado en Bolivia y sucede hoy en países de Centroamérica), hasta países en los que hay ciertas normas pero insuficientes (Perú) hasta el otro extremo de Argentina o México, países federales en los que cada provincia, estado o municipio puede tener una ley propia, que suelen no ser iguales, lo que causa toda clase de inconvenientes a las organizaciones de seguridad.

En Latinoamérica en general existen muy altos niveles de ilegalidad en la prestación de servicios de seguridad privada, sumatoria de delitos tales como la prestación de servicios por parte de empresas no habilitadas, que evaden el pago de sus impuestos, que brindan servicios con personal sin contratos legales y que no pagan las prestaciones sociales de sus empleados, entre otras irregularidades.

Si bien el fenómeno no es exclusivo de nuestra región (también se da en Europa y Estados Unidos, lo llamativo y

Continúa en página 96

Viene de página 92

alarmante en nuestros países es la extensión del fenómeno. En Argentina, por ejemplo, hay unos 100 mil guardias formalmente registrados y entre 75 y 110 mil ilegales. Incluso en Chile, considerado el país de la región de mayor cumplimiento de sus leyes, el órgano de contralor del sector (los Carabineros) contabiliza unos 50,000 guardias registrados pero no puede estimar la cantidad de guardias ilegales ni de empresas al margen de la ley.

Con referencia a las cifras brindadas, hay que tener en cuenta que, dado que en casi ningún país existen estadísticas confiables al respecto, se habla de la mejor estimación que puede conseguirse actualmente. En cuanto a la dimensión del sector informal, se trata de una "especulación fundada" sobre la base de conversaciones con los referentes del sector.

En resumen, se estima que, actualmente, existen en Latinoamérica aproximadamente 1.680.000 guardias de seguridad formalmente registrados mientras que el personal sin registrar estaría entre los 2 y 2,5 millones de guardias.

Ventajas de la Interacción

No hay duda que el rostro de la In-



El cambio tecnológico está dividiendo a los prestadores entre quienes pueden equiparse y quienes no. Estos últimos quedarán relegados a los segmentos menos rentables del mercado y si a mediano plazo no reenfocaron el negocio quedarán afuera del mismo.

dustria de la Seguridad está cambiando, pero lo curioso es que mientras el rostro de las personas envejece, el rostro de la Seguridad Física y Electrónica se rejuvenece día a día. En recientes exposiciones y seminarios pudo apreciarse una nueva percepción por parte de empresas ya establecidas en años anteriores u otras nuevas, tanto en las disciplinas de la Seguridad y autoprotección por medios técnicos (alarmas, CCTV, Control de accesos) como por medios humanos de Seguridad Física (custodios, vigiladores, guardaespaldas, portavalores, protectores, serenos).

No obstante, la inserción de la Seguridad Electrónica, ha influido para que las empresas de Seguridad Física aprovechen las características sobresalientes de estos equipamientos, para ampliar los límites y borrar algunas de las vulnerabilidades que asediaban a sus operaciones de salvaguarda de las personas y bienes confiados a su protección y procurar una mejor calidad de vida

en forma bilateral, tanto para el plantel humano de guardia, como para los que contratan estos servicios.

Hay una verdad implícita en que "un sistema de alarma, cumple con su cometido de avisar ante una amenaza de muerte, antes de que lo destruyan, mientras que un vigilador deja de cumplir con su cometido, sin poder avisar a nadie, cuando lo reducen o lo matan".

Los sistemas de Seguridad electrónica, le dan a la Seguridad física la posibilidad de:

- No exponer al vigilador y permitir que este se entere y vea lo que esta ocurriendo (CCTV y Alarmas)
- Estar de guardia las 24 horas en los lugares mas remotos y no tener que efectuar recorridos aunque si proveer respuesta (Sistemas de alarma perimetral, CCTV, alarmas con monitoreo integrado a la cabina del guardia, sistemas de detección de incendios).
- Reducir la distracción de los mismos por identificar o revisar personas que ingresan o egresan del lugar protegido (Controles de Acceso, equipos de selección al azar de revisión de empleados, equipos electrónicos de protección de mercadería).
- Estar aislados dentro de un centro de operaciones de seguridad, para in-

formar de situaciones emergentes a las autoridades que deban intervenir (Sistemas de Monitoreo)

Además, los sistemas de Seguridad electrónica, le dan a los usuarios, la posibilidad de:

- Detectar temprano una condición de riesgo que al alarmarse automáticamente, le concede una oportunidad para tomar una acción defensiva, sin perjuicio de que su sistema avise a una estación de monitoreo de alarmas, o buscar protección llamando a la policía.
- Lograr despertar la atención de los vecinos, unos por curiosidad y otros por perturbarles el ruido de la sirena, condición que el delincuente tiene en cuenta para renunciar a su objetivo.

El futuro del sector

En los próximos años, la consolidación del mercado de la Seguridad Privada continuará y se profundizará, con una rápida preeminencia de los mayores grupos multinacionales.

Por ejemplo, de acuerdo con relevamientos realizados por *Securitas Group*, en los 15 últimos años, los principales grupos de seguridad pasaron de tener el 15% del mercado europeo, al 35%. En el mercado de USA, la participación de mercado de los líderes pasó del 30 al 45%.

Junto con la concentración, también crecen la profesionalización y la especialización. Las empresas que sólo proveen servicios de guardias van quedando relegadas a los segmentos menos atractivos y dinámicos de la demanda, en una lucha focalizada en el puro precio.

Las empresas de seguridad más dinámicas ganan especialización en las necesidades de diferentes clientes, y combinan a los tradicionales "guardias básicos" con crecientes proporciones de personal más especializado, tecnología y servicios de consultoría y asesoramiento avanzado.

Al aumentar la especialización, van desapareciendo las empresas "expertas en todo". Los diferentes segmentos de actividad (guardias, seguridad electrónica, monitoreo de alarmas, etcétera) se van segregando, inicialmente en unidades de negocios diferenciadas, y luego en compañías separadas. Cada servicio a su vez se va ampliando y sofisticando.

A su vez, esta demanda de servicios

más específicos y de mayor valor agregado está requiriendo contratar personal más calificado y con mayores salarios. Esto no sólo mejora el desempeño organizacional sino que disminuye lentamente la endémica rotación del personal de la industria.

El crecimiento del sector continuará. De acuerdo con las estimaciones, en América Latina el sector de la vigilancia física crecerá entre el 5 y el 9% anual - con ligeras variaciones por país y región, en un marco de rápida profundización del cambio del modelo de negocio.

Agradecemos para la elaboración de este informe la colaboración de:

Carlos F. Reisz (Analista)
Daniel Richards (PCP)
Dante Zambudio (APAS)
Edgardo Frigo (Consultor)
Luis L. Saniez (Asesor)
Sebastián Páramo (PCP)