

El outsourcing de los servicios de vigilancia física en empresas industriales privadas del sector
de cosméticos y aseo en Colombia.

Juan Manuel Chisco Pinilla

Universidad Militar Nueva Granada

1. Introducción

Las empresas deben velar por la eficiencia de sus inversiones para generar la rentabilidad esperada para los accionistas o socios y en un mundo cada vez más competitivo donde cada centavo cuenta para el logro de este objetivo la decisión de utilizar el outsourcing para servicios no misionales, como el de vigilancia física, hace necesario asegurar que se han evaluado los indicadores vitales que conduzcan a la optimización de los recursos, por supuesto, con los niveles de seguridad adecuados.

A lo largo de este ensayo se abordarán las perspectivas tanto financieras de una empresa como operativas de un área de vigilancia física buscando exponer suficientes herramientas para una decisión adecuada en este sentido.

En Capítulo 1 trata la actualidad de la empresa en Colombia y su depuración hasta llegar a la descripción de la industria de cosméticos y aseo en Colombia; en el segundo aparte se reseña el campo de la vigilancia física y la normativa legal que le atañe. Posteriormente se contextualiza el outsourcing en el País. Los elementos de análisis financiero y operativo inherentes a los servicios de vigilancia son detallados bajo el numeral 4. Las conclusiones de este trabajo son conducidas por el capítulo 5 en el cual se combinan los elementos considerados para exponer los preponderantes al decidir sobre la administración del servicio de vigilancia física.

2. La empresa en Colombia

La empresa en Colombia tiene un desarrollo relativamente corto. Fue solamente después de la segunda guerra mundial cuando el capitalismo acelera su desarrollo en el país, pasando de una economía agraria en 1945 a una urbana semindustrial en 1980, mientras en 1945 la participación del agro en el país era superior a 40%, en 1980 no alcanzaba el 23%. (OCAMPO, pag. 243).

Este desarrollo abrió el camino para la construcción de grandes fábricas y la ampliación de los centros urbanos y la capacitación para el trabajo de acuerdo al avance de la modernidad de las fábricas. La población se concentró en las 4 principales ciudades (Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla). Algunas medidas entre 1945 y 1960 para el fomento del desarrollo de la industria fueron la inversión directa del Estado en el sector, el direccionamiento de créditos hacia la industria y el proteccionismo.

El Frente Nacional marcó significativamente el desarrollo económico colombiano al traer una nueva reforma agraria, el sindicalismo, la legislación laboral y un aumento importante del gasto público dirigido al aspecto social.(OCAMPO, pag. 262).

Entre 1967 a 1974 la protección de la competitividad de la industria mediante la devaluación gota a gota, incentivos a las exportaciones como el plan Vallejo y el buen comportamiento de la economía mundial aceleró el crecimiento de las empresas manufactureras.

3. Las empresas de vigilancia física

En Colombia la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada creada por la Ley 62 de 1993 y reglamentada mediante el Decreto 356 de 1994 es la entidad cuyo objetivo es la expedición de las credenciales para autorizar la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada. Define 4 modalidades de servicios de vigilancia: fija, móvil, escoltas y transporte de valores. En este documento hace referencia a la vigilancia fija entendida como aquella que se presta a través de vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a las personas o a bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.

Todas las actividades relacionadas con estos servicios y la adquisición, capacitación, mantenimiento, actualización de los elementos o recursos necesarios para prestarlos deben ser previamente aprobados por esta Entidad.

En la estructura de la Superintendencia, el Decreto 2355 de 2006 creó el Despacho del Superintendente Delegado para la Operación de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada asignándole a este las funciones y responsabilidad necesarias para la regulación de este servicio.

Un elemento preponderante en la efectividad de la seguridad privada son las redes de apoyo y solidaridad ciudadana creadas mediante el Decreto 3222 de 2002, pues vincula las personas y empresas del sector con la Policía Nacional. Esta recoge la información sobre eventos o posibles situaciones con el potencial de afectar la seguridad y coordina las actividades estatales para anticiparse a tales afectaciones.

Cada año, la Superintendencia reglamenta las tarifas de la prestación de servicios de vigilancia en todas sus modalidades, estas tarifas no son negociables de ninguna manera y es obligación de todo el sector aceptarlas e incluirlas en su operación. Para 2015, se hizo mediante la Circular No. 435 de diciembre 30 de 2014.

Finalmente, el Decreto 2187 de 2001, reglamenta el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. Este define los elementos de los servicios de seguridad, asesoría, consultoría e investigación, la utilización de armas o no, el funcionamiento de los departamentos de seguridad, la asignación de caninos, medios tecnológicos, blindaje, capacitación y entrenamiento.

En Colombia existen básicamente tres opciones para disponer de un dispositivo de vigilancia física de seguridad. La primera es la contratación de una empresa de vigilancia cuyo objeto social sea este. La segunda es creación de un departamento de seguridad propio de la empresa, para lo cual debe someterse a los requisitos legales para su constitución, así como para su mantenimiento. Finalmente, existe la figura de la contratación mediante una cooperativa cuyo objeto social sea la prestación del servicio de vigilancia.

4. Outsourcing en Colombia

En los años 50, durante la posguerra, los conglomerados eran la estrategia empresarial utilizada por excelencia para expandir las fronteras de los negocios a posiciones que permitiera a los inversionistas alcanzar economías de escala, tener seguridad en la administración de las materias primas y los canales de distribución y, por supuesto, más poder en el mercado. Su evolución, sin embargo, no es la más profusa, pues tras algunas décadas de escasos resultados con respecto a la inversión necesaria para estos conglomerados surgieron académicos de la gerencia, como Thomas Peters, quien en su libro “En busca de la Excelencia”, refiere que las empresas más exitosas, entre otras cosas, habrían mantenido la atención en las cosas que saben hacer.(PETERS.J, 1984).

Este nuevo concepto implicaba asignar los recursos de personas, equipos, investigación, instalaciones, etc. necesarios para mejorar cada vez más en aquello por lo cual era reconocida la empresa por parte de sus clientes. Los otros procesos, aunque necesarios para desarrollar el negocio, podrían ser delegados a organizaciones externas que a su vez se habían especializado cada una en su negocio. Entonces desde los años 80 la acción era contraria a la de la posguerra, no eran esquemas de conglomerados sino individualizados a lo más esencial del negocio.

A manera de ejemplo, una fábrica de cosméticos para damas que sea reconocida por la calidad de sus productos debería concentrarse y dirigir sus recursos a mejorar cada vez más en esto. Así, debería tener un laboratorio de investigación y desarrollo equipado con los más recientes instrumentos y dirigido por profesionales constantemente capacitados y entrenados, adquirir equipos de alta tecnología para la producción, renovar las instalaciones para mejorar las condiciones ambientales de la producción, etc. Otros procesos son indispensables para dar existencia al negocio, como el pago de la nómina, pero la complejidad de este proceso y las

necesidades consecuentes son tareas desgastantes para el directorio, implican la asignación de recursos, tiempo por encima de todo, para su administración, ¿por qué no buscar una empresa que se haya dedicado a ser experta en estos procesos, para quien llevar la nómina sea un nuevo cliente y no todo un proceso que administrar?

La evolución de la tecnología y más específicamente, la computación, entre 1970 y 2000, fue clave para permitir a las empresas tercerizar procesos como la liquidación de nómina o la administración del archivo. La situación era clara, los recursos asignados a estos procesos podrían ser optimizados delegándolos a una compañía especializada en estas tareas; no solo los recursos se optimizaban sino que era un asunto menos en el que debían concentrarse los directivos de la compañía; además, un supuesto era que la empresa contratada era experta en sus procesos de nómina.

El punto de inicio para la formalización del outsourcing como una estrategia empresarial fue la decisión de Kodak de tercerizar con IBM los servicios de IT; aunque la existencia de Kodak hoy por hoy está comprometida, en 1989 fue la negociación más grande y la primera entendida como outsourcing (HANDFIELD R., 2006).

Mientras tanto en Colombia se expedía la Ley 79 de 1988 que reglamentaba el cooperativismo en el país, abriendo de paso las puertas a la tercerización. En su propósito, la dirección del legislador era promover el desarrollo social mediante la participación de las cooperativas en la economía nacional. (República de Colombia, 1988), no precisamente promover el outsourcing pero fue la bisagra que permitió la creación de las empresas de servicio temporales (art. 71 Ley 50 de 1990).

En estos 25 años se prohibieron ya las cooperativas pues la temporalidad se utilizó por muchas empresas como un mecanismo para eludir las obligaciones patronales y limitar el

derecho de asociación de los trabajadores; Las Altas Cortes se pronuncian entonces en torno a la imperiosa necesidad de mantener dentro de las empresas el desarrollo de las funciones misionales, y se expide el decreto 1388 de 2008 en el cual se prohíbe la intermediación laboral de las cooperativas. Se emitió jurisprudencia exigiendo a las empresas pagar las prestaciones sociales a los trabajadores y no encubrir verdaderos contratos laborales para no pagar a las personas lo que corresponde.

Esto ocurrió porque las empresas abusaron de la figura y mediante carruseles de empresas de servicios temporales y otros mecanismos eludieron sus responsabilidades reales afectando la estabilidad y derechos de las personas. Estas acciones judiciales poco a poco han venido abriendo espacios no solo para la formalización de los contratos, sino para el surgimiento y desarrollo del outsourcing como sector de desarrollo económico importante para el país.

Para 2014 el BPO (*Business Process Outsourcing*) es un sector al que pertenecen más de 350.000 personas con una facturación superior a los \$30.000 millones, enfocados a la atención principalmente de Telecomunicaciones y Bancos y servicios financieros; (Programa de Transformación Productiva, 2014).

Es uno de los sectores de transformación productiva que es una *“herramienta dispuestas por el Gobierno Nacional para la ejecución de la Política Industrial que conduzca al Desarrollo Productivo del país y con la que se generan entornos más competitivos y empresas más fuertes y productivas”*(Programa de Transformación Productiva, 2014).

5. Indicadores de los servicios de vigilancia

Las empresas buscan continuamente la efectividad de sus operaciones. En un mercado cada vez más competido donde los márgenes de rentabilidad deben aprovecharse al máximo la estimación de cada centavo que hace parte del negocio es importante para la sostenibilidad y desarrollo de la Empresa.

En Colombia, en el mercado del Sector Cosméticos y Aseo participan empresas multinacionales y locales, no siempre en las mismas condiciones de mercado pues la capacidad de inversión y movimientos de flujo de caja son distintas entre unas y otras, lo que tiene la capacidad de poner en desventaja a las empresas colombianas de operación local. Esto exige a la industria local contar con un minucioso análisis de las operaciones no misionales y las medidas para evaluar su efectividad.

Entiéndase efectividad en el marco de este trabajo como los procesos o actividades que permiten a la empresa obtener los resultados esperados y oportunos con una óptima administración de los recursos.

5.1. Análisis financiero

Es necesario considerar la premisa exigida por la legislación colombiana de contratar el personal de seguridad bien por intermedio de una empresa de seguridad, de una cooperativa de seguridad o bien la empresa directamente creando su propio departamento de seguridad inscrito en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada de acuerdo al Decreto 356 de 1994.

El financiero es el más sencillo de los medidores pues se basa en la comparación de los gastos en los que incurriría la empresa administrando por su cuenta el departamento de seguridad contra la tarifa determinada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada que sería el costo de tercerizar el servicio con una empresa de vigilancia.

Se desarrolla a continuación una revisión de los costos para una empresa privada y se compara con las tarifas emitidas por la Superintendencia de Vigilancia para el efecto.

Para el cálculo del costo mensual del servicio de vigilancia para una empresa privada debe considerarse como base el salario mínimo mensual legal vigente, que para 2015 está en \$644.350, sumado al subsidio de transporte de \$74.000. En la tabla No. 1 se detallan los porcentajes de aportes parafiscales y factor prestacional exigidos por ley y que deben ser incluidos en los cálculos.

Tabla 1:
Porcentajes de aportes parafiscales y prestaciones sociales

Concepto	39.27%
Cesantías	8.33%
Intereses sobre cesantías	1.00%
Prima	8.33%
Vacaciones	4.17%
Caja de Compensación	4.00%
Aportes a Riesgos laborales	6.96%
Aportes a Pensión	12.00%

Porcentaje para agregar al valor del salario básico y subsidio de transporte para calcular el costo laboral en Colombia

Para cubrir un puesto de vigilancia por 24 horas se requiere de tres personas pues el Código Sustantivo de Trabajo establece un horario laboral de 8 horas diarias. El primer turno es de 6:00 a 14:00, el segundo desde esta hora hasta las 22:00 y el tercero cierra el día en las horas restantes; para este último debe calcularse el recargo del 35% por trabajar entre las 10:00 PM y las 6:00 AM. El trabajo en dominicales y festivos implica además un recargo del 75% si es diurno y del 110% cuando es nocturno.

Para calcular el costo ponderado de los dominicales por mes se toma como base las 52 semanas de un año con los domingos, al dividirlo por 12 meses daría como resultado 4,33 domingos cada mes. Cada domingo debe atenderse con 2 turnos diurnos y uno nocturno igual

TOTAL	1,037,013	326,534	201,985	148,122	69,972	51,312	141,809
Costo mensual	3,111,039	326,534	201,985	148,122	69,972	51,312	141,809
TOTAL COSTO MENSUAL	4,050,773						
TOTAL COSTO ANUAL	48,609,280						

Cálculo de los costos laborales de cubrir un turno de 24 horas por 3 individuos en turnos rotativos de 8 horas

Cada persona tiene derecho a 15 días de vacaciones al año los cuales se cubren también con horas extras de los otros 2 guardias. Guardando el mismo método de cálculo, al mes corresponden 1.25 días por cada vigilante, siendo 3 personas por cada puesto, el cálculo corresponde a 3.75 días por mes, cifra también sumada a los turnos de horas extras.

Siendo así las cosas, el valor mensual de la nómina para cubrir cada turno de vigilancia física es de \$4.050.773, equivalente a \$48.609.280 al año.

De acuerdo a la reglamentación vigente y renovada cada año, el costo de un servicio de vigilancia física con operación de 24 horas y con armas, es de \$6.237.308, equivalente a \$74.847.696 por año.

Comparados los dos valores calculados la diferencia es significativa a favor de mantener el departamento de seguridad creado dentro de la empresa y controlado por la Superintendencia, en \$26.238.416 en un año, equivalentes a \$2.186.534 o, lo que es lo mismo, 54% .

La otra opción disponible para la contratación de un servicio de vigilancia es mediante una cooperativa de vigilancia, modalidad también regulada por la Superintendencia y que aunque liquida la tarifa con los mismos cálculos que una empresa de vigilancia, abre un margen para un menor valor vía aplicación de un descuento hasta del 10% sobre la tarifa. Esto sería un valor de \$5.613.577 mensuales y un valor anual de \$67.362.926.

A manera de resumen se detalla la tabla No. 3, a continuación. Como puede observarse, la opción menos onerosa es contar directamente con un departamento de seguridad, en segundo lugar queda la opción de las Cooperativas de seguridad y, finalmente, las empresas de vigilancia privada.

Tabla 3:
Resumen de los costos de vigilancia

Modalidad	Mes	Año
Departamento de Seguridad	4,050,773	48,609,280
Empresa de vigilancia	6,237,308	74,847,696
Cooperativa de vigilancia	5,613,577	67,362,926

Valor mensual y anual de los costos de servicio de vigilancia física.

Las cooperativas de trabajo en Colombia han sido cuestionadas en la legalidad de sus contrataciones laborales, por cuanto la presunción de cooperados genera una serie de beneficios en ahorro y menor costo de vinculación. Esta situación, lejos de utilizarse como un trampolín para la generación de empleo y ofertación de un servicio más económico ha sido manipulada para tergiversar la ley laboral afectando seriamente la estabilidad e ingresos familiares de los empleados, quienes solamente gozan del título de cooperados, pero no de sus beneficios. Por ello, se omite el análisis de la contratación mediante esta modalidad.

Dentro del análisis económico debe incluirse una contribución ordenada por la Superintendencia de Vigilancia. Esta corresponde al 1.5% del valor del capital social para las sociedades limitadas, el capital suscrito para las sociedades anónimas y los aportes sociales para las cooperativas. Para los departamentos de seguridad es el 2% del costo de la nómina del personal de seguridad.

Otros elementos necesarios en el mantenimiento de un departamento de seguridad son los siguientes:

1. La gestión para la custodia, tenencia y permisos de armas y municiones,

2. Dotaciones de uniformes con las insignias y requisitos legales,
3. Capacitación anual de todas las personas pertenecientes al departamento de seguridad,
4. Supervisión del grupo de vigilantes del dispositivo.
5. Disposición de equipos de comunicaciones
6. Costos de selección para reemplazos de personal retirados, incluyendo entrevistas, estudios de seguridad, visitas domiciliarias, etc.

5.2. Análisis de la detección de novedades

Aunque el aspecto financiero es de capital importancia para medir la efectividad como indicador por excelencia de la administración de los recursos, no es el único elemento a considerar. Cómo saber si los resultados obtenidos son los esperados?

Es necesario definir lo que se espera del dispositivo de seguridad. Un punto de inicio necesario es el panorama de riesgos que el especialista en administración de la seguridad debe desarrollar. Cabe entonces la pregunta: ¿Qué se espera del servicio de vigilancia fija en la empresa? Pueden determinarse los resultados esperados en torno a protección de puntos específicos a ser cubiertos con humanos; sería entonces la cantidad de siniestros presentados el indicador por excelencia, evaluando la existencia de un siniestro como un fracaso del dispositivo.

Otro elemento puede ser la cantidad de novedades observadas con la posibilidad de generar un riesgo en los puntos a ser cubiertos por la persona comparada con una calificación emitida por el responsable de la seguridad, consistente en la observación y valoración objetiva de los espacios físicos encomendados al vigilante.

A manera de ejemplo, los daños físicos a las estructuras son agravantes de las condiciones de riesgo de cualquier punto que requiera ser vigilado por una persona. La evaluación del especialista en seguridad permitirá detectar estas condiciones. Si el resultado de

esta valoración muestra que existen 5 elementos para mejorar y el vigilante, solo ha informado 3, puede determinarse, al detectar 3 de 5 situaciones, un resultado del 60%. Si hubiese detectado las 5, sería del 100%.