

**MODELO DE VIGILANCIA DINAMICA
APLICADO COMO UNA ALTERNATIVA ESTRATEGICA
PARA LAS PYMES EN CARTAGENA COLOMBIA**

GISCARD MAURICIO JARAMILLO HERNANDEZ

Documento escrito para optar por el
título de Especialista en
Administración de la Seguridad

**UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
SECCIONAL CARTAGENA
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

**CARTAGENA DE INDIAS DTYC
MARZO DE 2012**

I. RESUMEN

Durante los últimos años el sector de la vigilancia y la seguridad privada ha tenido un comportamiento positivo en comparación con otros productos participantes en el PIB Colombiano; en especial, debido a que ya no son vistas como un gasto sino como una inversión, lo que redundo en gestiones integrales y eficientes de los riesgos a los que se exponen las organizaciones y como primer frente de acción para la detección oportuna de los mismos. Sin embargo, las crisis económicas actuales pueden afectar la "prosperidad" de esta clase de servicios, por lo que el consumidor final está migrando hacia los sistemas tecnológicos, y otras modalidades de vigilancia y es entonces como una línea de negocio como la Vigilancia Dinámica permite una solución para consumidores y prestadores de servicio en una relación mutuamente efectiva y eficiente.

Palabras Clave: Vigilancia Privada, Vigilancia Dinámica, Sistemas de Gestion.

I. ABSTRACT

In recent years the field of surveillance and private security has had a positive performance compared to other participants in the Colombian PIB, especially because they are no longer seen as an expense but an investment, resulting in comprehensive and efficient efforts of the risks they are exposed and organizations as the first line of action for the detection of the same. However, the current economic crisis may affect the "prosperity" of such services, so that the end is moving toward technological systems and other forms of surveillance and then as a line of business as Dynamic Monitoring allows a solution for consumers and service providers in a mutually effective and efficient.

Key words: Private Security, Security Dynamics, Management Systems.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Determinar la factibilidad y condiciones de aplicación de un modelo de servicio de Vigilancia Dinámica de manera rentable a las pequeñas y medianas empresas en Colombia, específicamente en la ciudad de Cartagena; utilizando el dinamismo como actividad principal, el cual se encuentra basado en la movilidad de Vigilantes entre varias de estas empresas ubicadas dentro de una misma zona.

2.2 Objetivos Específicos

- 2.2.1 Realizar un análisis del actual modelo de Vigilancia Dinámica aplicada en otros países y compararlo en términos de solución con las necesidades en seguridad de los pequeños y medianos empresarios colombianos.
- 2.2.2 Desarrollar estudios de mercado en la ciudad de Cartagena con la finalidad de determinar la viabilidad y factibilidad de la aplicación del servicio de Vigilancia Dinámica en la ciudad de Cartagena, teniendo en cuenta las necesidades que se han venido generando en seguridad a raíz del alto índice delincriminal, con la tendencia a desarrollarse en otras ciudades del País.
- 2.2.3 Efectuar una revisión de la reglamentación y normatividad vigente, bajo la cual estaría regulada este modelo de seguridad y la viabilidad de su adaptación como línea de negocio productiva en las empresas de vigilancia y seguridad privada.
- 2.2.4 Establecer los lineamientos y criterios requeridos para la correcta implementación del modelo de Vigilancia Dinámica en Colombia desde la empresa privada.
- 2.2.5 Establecer los costos incurridos en el desarrollo del servicio y determinar su atractivo o rentabilidad para las Organizaciones.
- 2.2.6 Presentar recomendaciones a la empresa de seguridad privada de la oportunidad de negocio en esta línea de servicio, que generará además externalidades positivas en la sociedad.

III. INTRODUCCIÓN

La actualidad y el entorno social en el que se desarrollan las actividades comerciales, se ve a diario afectado por delitos de diversa índole, siendo los más afectados los propietarios de pequeñas y medianas empresas, dueños de productos y mercancías o proveedores de servicios que no logran obtener beneficios económicos de su actividad, bien sea por la pérdida de los mismos (robos, hurtos, fraudes,...) o porque los consumidores finales no llegan a sus empresas debido a un ambiente hostil en sus alrededores.

Pudiera creerse que la tranquilidad y la convivencia en sociedades de pequeñas y medianas empresas se provee por parte del estado, a través de su pie de fuerza armada o sin arma, y de los diferentes frentes que ellos manejan, sin embargo observamos cómo no son suficientes sus esfuerzos dentro de las ciudades en especial en las concentraciones de comercio, lo que hace que los riesgos y las afectaciones por acciones delincuenciales permanezcan vigentes.

Este contexto social incompatible con las expectativas comerciales de las Pymes los obliga a buscar soluciones legales en términos de seguridad para sus establecimientos.

Cuando se identifican los riesgos en una organización, estos deben ser analizados y tratados, sin embargo, este tratamiento no siempre se da al interior de la organización, puede transferirse a empresas externas que se especialicen en la atención de determinadas actividades; Lo que es probable, es que los costos asociados a ello no sean asequibles por aquellos que los necesitan, en especial si hablamos específicamente de seguridad.

De esta necesidad específica, nace una opción desde la empresa privada, como suplemento de una actividad que debería ejercer la fuerza pública, que provee la solución a un grupo de comerciantes y pequeños productores, cerrando la brecha de asequibilidad a estos servicios.

Mediante la implementación de los servicios de Vigilancia Dinámica se pretende minimizar los riesgos implícitos en el objeto social de cada una de las PYMES de una manera eficiente y rentable; lo que redundará de manera positiva en la productividad de la Organización a la cual se le presta el servicio y favorezca la calidad y las utilidades positivas en cada uno de los frentes de acción de la empresa.

Este modelo se encuentra focalizado dentro de la línea de seguridad física, teniendo en cuenta la necesidad que tienen las organizaciones de minimizar los riesgos que enfrentan o pueden llegar a enfrentar sobre sus instalaciones, bienes y procesos, lo que redundará de manera positiva en su productividad.

La Vigilancia Dinámica permite la optimización y mayor cobertura a partir de la movilidad y el complemento con seguridad electrónica y otras soluciones combinadas, adecuándose al cliente según su demanda en cada momento y lugar.

Es un servicio que pretende que todas las empresas cuenten con un apoyo en Vigilancia y Seguridad Privada de primer nivel a un costo accesible.

Este servicio se convierte en una solución proactiva en términos de prevención y gestión oportuna de los riesgos en pequeñas y medianas empresas, una cultura de seguridad que ya se habla fluidamente en las grandes organizaciones y que proyecta a los prestadores de servicios de vigilancia y seguridad privada en un mercado poco explotado.

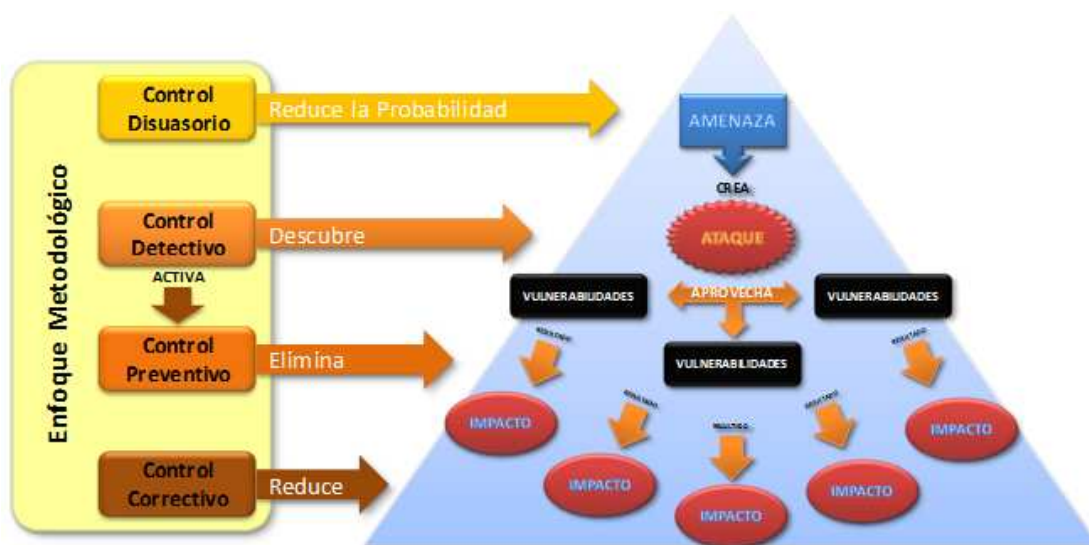
Un modelo probado en otros países, enmarcado dentro de la regulación colombiana, eficiente y bien estructurado es una excelente línea de negocio para las empresas que prestan este servicio.

A continuación se desarrolla un análisis objetivo del modelo de Vigilancia Dinámica propuesto por una empresa extranjera, desde una óptica de gestión de riesgos y enmarcados teóricamente en la seguridad física; verificando las condiciones en términos de regulación que pueden afectarle en Colombia y finalmente se determina la viabilidad de su aplicación en el territorio nacional, específicamente en la ciudad de Cartagena.

IV. MODELO DE VIGILANCIA DINAMICA

Las condiciones actuales del mercado comprueban que la Gestion de Riesgos es un eje importante dentro de la Organización y a todos los niveles jerárquicos de cada unidad de negocio.

Por ello la metodología de análisis de riesgos y determinación de soluciones (tanto en entornos físicos como de seguridad lógica) se corresponde plenamente con los modelos actuales orientados a la aplicación de diferentes tipos de controles y medidas sobre las vulnerabilidades, amenazas o impactos creados por un riesgo (Disuasorios, Detectivos, Preventivos o Correctivos) y que constituyen los fundamentos básicos de aplicación de las actuales normativas y estándares de seguridad tanto de los activos patrimoniales físicos como los de información o comunicaciones.



Fuente: Autor 2012

Este enfoque garantiza una aproximación y planteamiento calibrado y realista de los diferentes escenarios de riesgo de negocio de nuestros clientes potenciales en la Vigilancia Dinámica.

Combinando los enfoques propios de la seguridad tradicional contra riesgos derivados de actos antisociales voluntarios o daños accidentales, con las metodologías de análisis y gestión de vulnerabilidades propias de los sistemas de información y comunicación del cliente, podremos efectuar una identificación específica de las posibles consecuencias y así determinar los medios o

herramientas a utilizar para evitar que estos riesgos se materialicen, en especial los riesgos derivados de una mala utilización de imagen de marca, etc...



Fuente: Autor 2012

Las organizaciones objetivo de la Vigilancia Dinámica pueden presentar riesgos operacionales relacionados con:

- Personas: Usuarios, Administradores y Clientes.
- Bienes o Activos: Activos tangibles e intangibles como fijos y de información.
- Procesos: Compras, Ventas, Facturación y todo lo implícito en el mapa de procesos de la empresa.
- Instalaciones: Infraestructura física donde se desarrolla el objeto del negocio.

De allí que la importancia de la Vigilancia Dinámica, - adicional a ser una opción rentable para las pequeñas y medianas empresas- ayudará a Minimizar los riesgos implícitos en la operación de la PYME, donde un Vigilante de Seguridad armado supervisa a varios clientes dentro de un área geográfica limitada, en una patrulla motorizada, inclusive sirviendo como apoyo en la apertura y cierre de locales comerciales. La Vigilancia DINAMICA puede ser utilizada de manera perimetral e interna en las organizaciones o una combinación de ambos, y consta de varias tareas, además de la prevención del delito.

Este modelo es aplicado actualmente en otros países por dos multinacionales en seguridad - PROSEGUR y SECURITAS -, Vigilancia que consiste en visitas de seguridad periódicas realizadas a varios negocios dentro de un mismo entorno geográfico a un costo más accesible para el mediano y pequeño empresario. En nuestros días viene siendo aplicada con gran influencia en ciudades con Madrid (España) y Buenos Aires (Argentina). (Prosegur. 2011)

Es un servicio que se caracteriza por su dinamismo, basado en la movilidad de vigilantes entre diversos centros de uno o varios clientes dentro de una misma área geográfica; Permite la integración de tecnología y vigilancia, como complemento de un Plan de Seguridad y suele implicar el establecimiento de rondas de control programadas a los diferentes puntos asignados.

La revisión del modelo propuesto se efectuará basados en los lineamientos del actual modelo propuesto por la Empresa Líder en Servicios Integrales de Seguridad en España PROSEGUR.

4.1 Estructura del Modelo

4.1.1 Desarrollo Operativo

La implementación del servicio de Vigilancia Dinámica estaría soportado por un Sistema de Gestión integral conformado por el sistema de Gestión de la calidad ISO 9001, sistema de Gestión BASC, sistema de gestión RUC, Sistema de Gestión ambiental y sistema de Gestión en Salud Ocupacional entre otros, por lo que su desarrollo operativo está ajustado al cumplimiento de procedimientos diseñados y orientados para lograr la prestación del servicio con altos índices de calidad lo que redundará de manera positiva en la minimización de los riesgos contemplados en cada una de las instalaciones a las cuales se les prestará el servicio. Estos procedimientos entre otros comprenden:

- Contratación del servicio.
- Planeación y programación del servicio.
- Instalación del servicio.
- Inspección y Verificación del servicio.
- Panorama de Riesgos de las Instalaciones (SISOA) – Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente.
- Análisis de Riesgos - Matriz de Riesgos de las Instalaciones.
- Evaluación de Seguridad.
- Investigaciones de Siniestros.
- Evaluación de Satisfacción del Cliente.
- Atención de Servicio No Conforme
- Acciones Preventivas
- Acciones Correctivas.
- Mantenimiento de Equipos de seguridad electrónica (Medios Tecnológicos).
- Atención de Quejas y Reclamos.
- Facturación del servicio.

Para los Servicios de Vigilancia Dinámica se establecerá un plan de aseguramiento para la calidad del contrato bajo todos los estándares de calidad, plan de aseguramiento que se basa en los siguientes procedimientos:

Instalación del servicio: Establecer los criterios para la instalación de servicios de vigilancia dinámica, identificando claramente los pasos a seguir y la responsabilidad que tiene cada uno de los funcionarios que participan en este procedimiento, con el fin de cumplir los requisitos del cliente, los inherentes al servicio mismo y los de las normas y estándares que soportan el Sistema de Gestión Integral.

Prestación del Servicio: Establecer el procedimiento a seguir para la prestación del servicio de vigilancia de dinámica de manera oportuna y eficiente, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, requisitos del cliente, de la compañía y de las normas y estándares que soportan el Sistema de Gestión Integral.

Control del servicio no conforme: Establecer el tratamiento de los servicios no conformes por incumplimiento en los parámetros de calidad del servicio o incumplimiento de los requisitos del cliente y así implementar las medidas correctivas inmediatas y garantizar la satisfacción del cliente.

Inspección y Verificación del Servicio: Efectuar auditorías periódicas a los diferentes servicios de vigilancia dinámica, con el fin de garantizar el cumplimiento de los procedimientos, las especificaciones del cliente y del servicio por parte del personal de seguridad involucrado en el proceso.

Por lo anterior para los servicios de Vigilancia Dinámica se debe establecer un plan de aseguramiento de la calidad, lo que redundara de manera positiva en la satisfacción de los clientes y prestación del servicio.

PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SERVICIOS DE VIGILANCIA DINAMICA		
Gestion	Formato	Frecuencia
Instalación del servicio.	Acta de Instalación.	Al inicio del Contrato.
Inventarios.	Inventario de elementos o equipos entregados bajo custodia.	Al inicio del Contrato.
Identificación de riesgos.	Matriz de Riesgos.	Anualmente/En Caso de Siniestro.
Identificación de vulnerabilidades.	Apreciación de Seguridad.	Al inicio del contrato.
Análisis DOFA de las instalaciones.	Estudio de Seguridad.	Anualmente/En Caso de Siniestro.
Parámetros de cumplimiento.	Auditorías a Puestos	Mensualmente.
Gestion de riesgos.	Matriz de Identificación de	Actualización acuerdo a las

	Peligros, valoración y control de riesgos.	condiciones del servicio.
Verificación de las condiciones de seguridad y ambiente.	Inspecciones preventiva de seguridad y de ambiente a áreas físicas.	Mensualmente.
Condiciones de los equipos para seguridad.	Inspecciones preventivas y de seguridad a automotores.	Mensualmente.
Mantenimientos.	Plan de Mantenimiento preventivo a radios.	Mensualmente.
Mantenimientos.	Plan de mantenimiento preventivo de automotores.	Kilometraje Recorrido.
Siniestralidad	Informe de investigación de siniestros	En caso de siniestro.
Visita al Cliente/Postventa	Visita al Cliente.	Mensualmente.
Satisfacción	Evaluación de Satisfacción del Cliente	Semestralmente.
Medición.	Indicador de Servicio No Conforme.	Mensualmente.
Medición.	Indicador de Cumplimiento Auditorías.	Mensualmente.
Medición.	Indicador de Siniestralidad	Semestralmente.
Medición.	Cumplimiento y cobertura auditorías a puestos de Vigilancia.	Mensualmente.

Fuente: Autor

4.1.2 Recursos para la prestación del servicio:

Recurso Humano. Personal Motorizado laborando las 24 horas del día con las siguientes competencias y perfil:

- Tecnólogo en administración de empresas y/o suboficial de las FF.MM. en el grado de Subteniente, Sargento Viceprimero o Primero y en uso de buen retiro formación militar.
- Persona Proactiva.
- Orientación al empleado y cliente.
- Buena imagen.
- Capacidad de resolución.
- Persuasivo y comunicativo.
- Empático.
- Receptivo.
- Optimista.
- Liderazgo.
- Disponibilidad.
- Curso Básico de Supervisor y acreditación ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Curso Avanzado de Supervisor y acreditación ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

- Curso Actualización de Supervisor y acreditación ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Curso Especialización Comunicaciones de Supervisor.
- Servicio al Cliente.

Este personal laborara en turnos de 12 horas diarias, las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año, por lo que se considera un servicio permanente. Las zonas donde se desarrollara el servicio se cubrirán con tres (03) personas laborando en una programación denominada 2x2x2 que se describe en dos días de turno diurno, dos días de turno nocturno y dos de descanso en la semana. Los clientes con Servicios de Vigilancia Dinamica tendrán de manera virtual y física información de cada una de las personas que visitara sus instalaciones esporádicamente. La frecuencia de las visitas diarias se establecerá con base a los objetivos del negocio y análisis de riesgos realizados a las diferentes entidades.

Las funciones del personal serán:

- ✓ Reacción, apoyo y actuación inmediata ante incidentes, emergencias y alertas que se presenten en las instalaciones de los clientes.
- ✓ Verificar y Comprobar.
- ✓ Asesorar con conocimientos teórico-prácticos a los clientes para el mejor desarrollo de su labor.
- ✓ Comprobar el grado de conocimiento que tiene el cliente sobre su instalación basado en el análisis "ESTUDIO DE SEGURIDAD", para asesorarlo en la aplicación de medidas que ayuden a la posibilidad de evitar siniestros.
- ✓ Desarrollar actividades de motivación que ayuden e incentiven al cliente para el mejoramiento y cumplimiento de las medidas de seguridad al interior de la Organización.
- ✓ Dar solución a los problemas que sean de su nivel ó en su defecto, informar de manera inmediata a su superior, efectuando un seguimiento hasta lograr la satisfacción del cliente.
- ✓ Propender y ayudar al desarrollo de LA CULTURA CORPORATIVA DE SEGURIDAD.
- ✓ Recorrer las vías de acceso al sector para detectar posibles eventos o alteraciones del orden público dando aviso inmediato a la empresa a través de la Red de Apoyo de la Policía Nacional.
- ✓ Informar de manera permanente a la Central de Información y a las autoridades sobre presencia de personas o vehículos sospechosos en el área.
- ✓ Prestar apoyo a los Gerentes de los Negocios en caso de accidentes o varadas en las vías del sector.

Vehículos. Para los servicios de Vigilancia Dinámica se utilizarán motocicletas con cilindraje 250 cc modelos recientes con un plan de mantenimiento establecido dentro del sistema de gestión de la Organización y normas de seguridad industrial establecidas (HSE).

Armamento. Por política para el empleo y/o utilización de las ARMAS DE FUEGO, se implementarán ARMAS MODERNAS Y EFICACES, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, adquiridas en la Industria Militar y amparadas por los respectivos permisos de porte o tenencia vigentes según sea el requerimiento del Cliente y ajustados al DECRETO No. 2535 del Ministerio de Defensa.

El Funcionario de Seguridad asignado a la empresa para los Servicios de Vigilancia Dinámica estará debidamente entrenado y capacitado para el porte y manejo del arma, lo cual es posible gracias al desarrollo de un programa establecido con ejecución de Ejercicios de tiro, permitiéndole un amplio conocimiento de las normas y disposiciones vigentes para el uso de las mismas. Igualmente se dispondrá de armamento especial semiautomático (Escopetas de Repetición - Pistolas) con mayor capacidad de munición y poder de fuego, el cual será suministrado al Cliente de acuerdo con su requerimiento.

Dotación e Intendencia. Al personal de Seguridad se le suministrarán los uniformes debidamente autorizados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en la cantidad que estipula la ley laboral para un periodo anual, garantizando así, no solo la presentación del personal, sino el cumplimiento a la norma establecida.

Estas dotaciones se ajustarán a las condiciones de clima.

- Casco Motorizado.
- Traje Antifricción para clima cálido.
- Botas de Seguridad Motorizadas.
- Chapuza interna.
- Guantes de Protección para Motorizados.
- Reata o Cinturón.

Comunicaciones. Para las comunicaciones, se establecerá una red integrada por frecuencias UHF o VHF asignadas dentro de la gama del espectro electromagnético que cubren las zonas operativas donde se desarrollara el servicio, activada por repetidoras ubicadas en puntos estratégicos e integrada por equipos de comunicación altamente modernos, que cumplen con las normas establecidas por el Ministerio de comunicaciones.

El personal operara con equipos de radio portátiles con tono exclusivo, permitiéndole al persona mayor amplitud de onda para obtener apoyo inmediato durante los eventos especiales ó aquellas situaciones que requieran oportunidad en la toma de decisiones.

Para la Vigilancia Dinamica de acuerdo con las especificaciones del servicio, se implementará una red de comunicaciones por cada zona, la cual incluye Equipos celulares o Avantel con batería adicional y cargador como medio altero ante cualquier falla en la red de comunicaciones.

Botón de Pánico Inalámbrico y Fijo. Cada cliente contara un (01) botón de pánico inalámbrico y fijo asignado bajo previo análisis de seguridad, el cual será monitoreado por la Central de Operaciones que en caso de ser activado esta será la encargada de transmitir la información al personal de seguridad en el área quien llegara en el término de la distancia a la instalación que genero el reporte. Estos equipos contarán con planes de mantenimiento preventivo y capacitación al personal que los maneja enfocadas a minimizar las falsas alarmas técnicas o humanas.

Medios Empleados para la Inspección o Desarrollo del Servicio. Adicionalmente a los medios convencionales utilizados por todas las empresas de Seguridad como el Sistema Deggy o Smart Guard, la empresa desarrollara exclusivamente el Sistema Integral de Logística, Organización y Supervisión , con el que se logra realizar un seguimiento estricto a las rutas diseñadas de Vigilancia Dinamica mediante un equipo celular con GPS integrado; el mismo equipo tiene instalado el programa de supervisión con el que se logra registrar la fecha y hora en la que el motorizado visita las instalaciones quedando un registro del tiempo de permanencia en las instalaciones; igualmente con el equipo se pueden reportar las novedades encontradas en las instalaciones del cliente, que al ser reportadas en línea a una central de información, el área de Operaciones en el mismo instante puede determinar la prioridad de la novedad o evento y aplicar el procedimiento establecido para atender cada situación.

Con el sistema de supervisión para la Vigilancia Dinamica se tiene el control de la ubicación exacta de los equipo, logrando direccionar eficazmente la atención de novedades o activaciones de los sistemas de alarmas de las instalaciones custodiadas.

V. MARCO LEGAL

El crecimiento en los últimos años del sector de la vigilancia y la seguridad privada está atrayendo la mirada de inversión extranjera a nuestro país; Actualmente el sector se rige por el decreto 356 de 1994 el cual prohíbe esta clase de inversión, salvo que las empresas se hayan constituido con anterioridad a la norma; por lo que venimos observando alianzas estratégicas que permiten que estos capitales ingresen y formen parte de la actividad productiva.

Al igual que los capitales, nos vemos permeados por nuevos modelos de servicio que pueden funcionar de manera eficiente en el territorio nacional; se trata de ajustar los dispositivos dentro de la normatividad vigente y estudiarlos al interior de las organizaciones para hacerlos rentables y por último proponerlos al mercado.

Dentro de la teoría de la seguridad física, esta “se refiere a la identificación y análisis de las amenazas y riesgos que enfrentan o pueden llegar a enfrentar instalaciones, bienes y procesos a fin de implementar planes y sistemas tendientes a prevenir, dificultar o limitar los resultados de las posibles acciones dañinas contra la seguridad de ellas y ellos”; así el presente documento, ajustado a lo anterior y con la revisión efectuada a la normatividad local, argumenta la viabilidad de un servicio como el propuesto.

La reglamentación específica en términos de tarifas de los servicios se enmarcan dentro de los lineamientos del decreto 4950 de 2007, y en el cual fija para servicios inferiores a veinticuatro (24) horas, cobro por la fracción de tiempo suministrada.

Para el caso de la Vigilancia Dinámica, caso de este estudio, nos encontramos entonces ajustados a los requerimientos descritos, en cuanto a formación, utilización, herramientas y disposiciones para con el cliente en la prestación del servicio.

En este orden de ideas se habla que legislativamente el servicio ofrecido se encuentra amparado en el régimen Colombiano.

VI. APLICACIÓN AL MERCADO COLOMBIANO (CARTAGENA).

Como medio de aproximación al conocimiento de las tendencias y preferencias en Colombia, específicamente en la ciudad de Cartagena se ha efectuado un análisis estadístico, basado en la aplicación de encuestas a una muestra significativa en un mercado objetivo y atractivo para las empresas prestadoras de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, por sus condiciones geográficas y sociales, tal como se describe a continuación.

6.1 La Encuesta

6.1.1 Ficha Técnica

Constatar previamente que la recogida de datos de esta investigación ha comportado la utilización de varias de las técnicas de investigación empresarial disponibles. Si bien la encuesta ha representado la herramienta más potente en la fase de obtención de datos, esta ha venido acompañada de la utilización de otras técnicas de carácter investigativo y las entrevistas con expertos en seguridad.

6.1.2 Diseño y Realización

La encuesta ha sido desarrollada por personas particulares en la ciudad de Cartagena bajo la premisa de mecanismos de prevención en la Seguridad Privada.

6.1.3 Universo

Las empresas tipo pyme ubicadas en el departamento de Bolívar y más exactamente en la ciudad de Cartagena DTYC en el área Comercial denominada Mercado de Bazurto, teniendo en cuenta que es un área que cuenta con altos índices de inseguridad y con un conglomerado de medianas y pequeñas empresas dentro de una misma zona geográfica y con objetos comercial parecidos.

Los niveles de seguridad detectados en dicha zona reflejan los riesgos a los que están expuestas estas organizaciones, los cuales podrían mitigados con los servicios de Vigilancia dinámica.

6.1.4 Tamaño de la Muestra

$$n = \frac{T^2 * P(1 - P)}{m^2}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.034(1 - 0.034)}{0.05^2}$$
$$n = \frac{3.8416 * 0.032844}{0.0025}$$
$$n = \frac{0.1261735104}{0.0025}$$
$$n = 50.46$$
$$n \cong 50$$

Ver Anexo 1. Listado de Empresas Encuestadas.

6.1.5 Muestreo

Estratificado por zonas de agrupación comercial.

6.1.6 Nivel de Confianza

Establecido en un 95% (Nivel estándar 1.96) con un margen de error del 5% (0.05).

6.1.7 Tipo de Encuesta

Entrevista personal.

6.1.8 Diseño de la Muestra

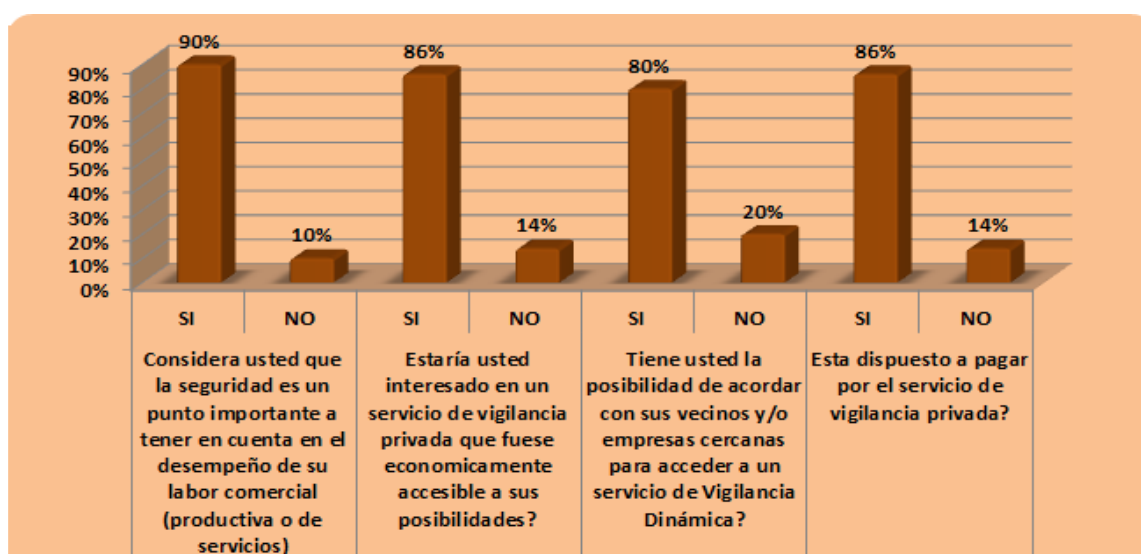
Tras el ajuste de los datos de la Cámara de Comercio en el sector del Mercado de Bazarro en la ciudad de Cartagena, la población de base de este estudio se conforma a los niveles de inseguridad y de riesgos detectados en la zona. La fórmula utilizada para el cálculo final de la muestra fue la de muestra aleatoria simple, determinando un tamaño de 50 empresas.

6.1.9 Tabulación de la Encuesta

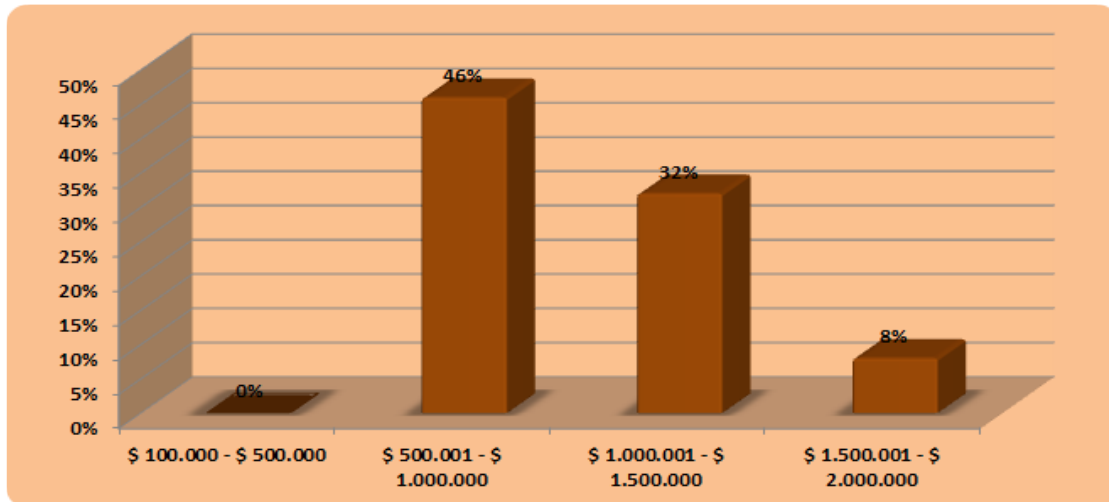
Tabulación de Encuesta de viabilidad del Servicio de Vigilancia Dinámica en Cartagena (Total Encuestados: 50) Ver Anexo 2. Formato de Encuesta

ítem	Preguntas	Respuestas	Tabulación	
1	Considera usted que la seguridad es un punto importante a tener en cuenta en el desempeño de su labor comercial (productiva o de servicios)	SI	90%	45
		NO	10%	5
2	¿Estaría usted interesado en un servicio de vigilancia privada que fuese económicamente accesible a sus posibilidades?	SI	86%	43
		NO	14%	7
3	¿Tiene usted la posibilidad de acordar con sus vecinos y/o empresas cercanas para acceder a un servicio de Vigilancia Dinámica?	SI	80%	40
		NO	20%	10
4	¿Está dispuesto a pagar por el servicio de vigilancia privada?	SI	86%	43
		NO	14%	7
5	Su disponibilidad a pagar se encuentra en cuál de los siguientes rangos:	\$ 100.000 - \$ 500.000	0%	0
		\$ 500.001 - \$ 1.000.000	46%	23
		\$ 1.000.001 - \$ 1.500.000	32%	16
		\$ 1.500.001 - \$ 2.000.000	8%	4

Fuente: Autor 2012



Fuente: Autor 2012



Fuente: Autor 2012

Los datos recogidos en la encuesta nos permiten considerar que:

1. Las personas o comerciantes consideran que la seguridad física o cultura de seguridad es un punto importante dentro del desarrollo del objeto de cada uno de sus negocios y en menor porcentaje consideran que no es así. De ahí la importancia y aprovechamiento de estas expectativas para la implementación de los servicios.
2. Por temas económicos y de accesibilidad el personal del área geográfica encuestada se encuentra muy interesado en obtener servicios de Vigilancia, en este caso dinámica por entes privados y acreditados ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
3. El personal está de acuerdo en agremiarse comercialmente para poder soportar el desarrollo de los servicios de vigilancia privada y en especial el servicio de Vigilancia Dinámica.
4. Teniendo en cuenta los altos índices de inseguridad por lo que atraviesa la ciudad y el sector en especial y con el énfasis en la disminución del riesgo, las diferentes unidades de negocio se encuentran dispuestas a cancelar las facturas por concepto de servicios de Vigilancia Privada.
5. Los porcentajes nos indican que el personal se encuentra dispuesto a cancelar valores entre los \$ 500.001 y \$ 1.000.000 y lo más importante es que entre más comerciantes se agremien el costo del servicio será más económico.

6.2 Estructura de Costos del Servicio

Estructura de Costo Servicio		
SUELDO BASICO		1,700,100.00
SUBSIDIO DE TRANSPORTE		203,400.00
		1,903,500.00
CONCEPTO	DIA	
SUELDO	30	1,903,500
EXTRAS PROMEDIO		969,900
TOTAL		2,873,400
PRESTACIONES SOCIALES		
CESANTIA	8.33	239,354
PRIMAS	8.33	239,354
INTERESES CESANTIA	1.00	28,734
VACACIONES	4.17	119,821
TOTAL PRESTACIONES	21.83	627,263
APORTES PARAFISCALES		
CAJA DE COMPENSACION	9.00	153,009
PENSION	12.00	204,012
SALUD	8.50	144,509
ATEP	435%	124,993
TOTAL APORTES	33.85	626,522
TOTAL OBLIGACIONES SEGURIDAD SOCIAL	55.68	1,253,786
TOTAL COSTOS LABORALES		4,127,186
Polizas		28,200
BONO No prestacional		1,620,000
Casco de Protección -Botas Punta acero - Chubasquero		29,640
Motocicleta x un año		700,000
Combustible		480,000
Equipo PDA Satelital		45,000
dotación TRAJE ANTIFRICCION uno x año		24,167
Botas Punta acero		15,167
Revolver Calibre 38 con dos (02) cargas		193,280
Dotación civil + chaleco Antibala		153,667
		3,289,121
SUBTOTAL		7,416,306
A.U.I.	10%	741,631
TARIFA SERVICIO ANTES DE IVA		8,157,937
IVA 1.6%		130,527
TARIFA OFICIAL INCLUIDO IVA		8,288,464

Fuente: Prosecur - Empresa Servicios Integrales de Seguridad en España. 2011

La Tarifa de \$ 8.288.464.00 corresponde al total del servicio 7x24, esta estructura es la que porcentualmente se distribuye entre el conjunto de empresas-clientes que toman el servicio de Vigilancia Dinámica. (Ideal entre 10 y 12 dependiendo de las exigencias, rondas y rutas programadas).

6.3 Análisis Financiero

ESTADO DE RESULTADOS		
INGRESOS	8,157,937	100%
COSTO DE VENTAS		
Laborales	4,127,186	51%
Otros	2,595,841	32%
TOTAL CV	6,723,026	82%
UTILIDAD BRUTA	1,434,911	
<i>Margen Bruto</i>		<i>18%</i>
GASTOS DE ADMON Y VENTAS	815,794	10%
UTILIDAD OPERACIONAL	619,117	
<i>Margen Operativo</i>		<i>9%</i>
COSTOS FINANCIEROS	91,704	1%
UTILIDAD ANTES DE IMPTOS	527,413	6%
Impuesto de Renta	174,046	2%
UTILIDAD NETA	353,367	
<i>Margen Neto</i>		<i>4%</i>

Fuente: Prosegur - Empresa Servicios Integrales en Seguridad en España. 2011

1. El servicio de Vigilancia Dinámica tiene unos costos asociados del 82%, es decir, que por cada servicio que se venda se obtiene un margen bruto del 18%.
2. Los gastos de administración y ventas ascienden al 10% de la venta, es decir, que el soporte administrativo y comercial requerido por cada servicio es del 10%.
3. Por cada \$1.000 pesos de venta, \$120 pesos quedan como utilidad operativa, es decir, después de cubrir costos y gastos directos.
4. Los costos financieros del negocio ascienden al 1%, estos obedece a intereses y cuatro por mil.
5. Por cada \$1.000 pesos de venta, \$80 pesos quedan como utilidad antes de impuesto de Renta.
6. Por cada \$1.000 pesos de venta, \$60 pesos se obtienen como utilidad neta, es decir, después de cubrir costos, gastos, financieros e impuestos, Es un margen considerable dentro de una actividad productiva.

I. CONCLUSIONES

El modelo de Vigilancia Dinámica es aplicable en Colombia y especialmente en la ciudad de Cartagena; por las condiciones de sectorización, las necesidades de seguridad y los costos eficientes de los servicios.

Entre las empresas-clientes y las compañías de seguridad privada se debe trabajar en equipo, con lealtad y confianza, para que la relación comercial sea efectiva y de largo plazo. Los estudios desarrollados a través de las diferentes encuestas nos demuestran la factibilidad de aplicación del servicio de Vigilancia Dinámica en la ciudad de Cartagena y en especial en sectores Comerciales con altos índices de seguridad, en este caso el Mercado de Bazurto de la ciudad de Cartagena o central de abastos principal.

A través del artículo investigativo se pudo determinar que el ámbito legal nos brinda la posibilidad de implementar los servicios a nivel local y nacional, bajo los estrictos lineamientos de la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia Privada.

A los Servicios de Seguridad no se les debe dejar solos en la prestación del servicio, se deben apoyar y respaldar, de ser posible con elementos tecnológicos y con receptividad de parte del cliente; ya que esto permitirá obtener mejores resultados, muy ajustados a la necesidad del cliente.

Con la descripción del artículo se pudieron establecer los lineamientos y criterios establecidos para el buen desarrollo del servicio, desde las funciones del personal involucrado hasta los costos implícitos en el desarrollo operativo de los servicios de Vigilancia Dinámica con su respectivo análisis financiero.

Los directivos y/o gerentes de las empresas deben tener especial atención con las recomendaciones y sugerencias entregadas por el personal de seguridad, ya que su participación es indispensable para el logro de los objetivos propuestos en términos de seguridad.

La Vigilancia Dinámica será una solución integral más en materia de seguridad para las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, servicio que redundara de manera positiva en la satisfacción del cliente con la atención personalizada y reducción de sus riesgos y en la productividad de la compañía.

El margen bruto de los servicios (4%) es muy atractivo para las Compañías e incrementa sus presupuestos de ventas anuales y se suma al abanico de posibilidades que los Comerciales deben manejar al momento de ofrecer los diferentes servicios.

Los servicios de Vigilancia Dinámica, pueden llevar a las empresas de seguridad a acercarse mucho más a las pequeñas y medianas empresas, desprendiéndose de este servicio las asesorías en seguridad, pruebas de poligrafía, desarrollo de investigaciones internas, procesos de selección, servicios de escolta e instalación de equipos de CCTV en las instalaciones, necesidades que el cliente puede tener en algún momento, lo que es sumamente atractivo para las Empresas de Seguridad de hoy en día.

II. RECOMENDACIONES

El Modelo de Vigilancia Dinámica, utilizado y probado en otros países es aplicable en Colombia, bajo los estándares y la reglamentación nacional por lo que se convierte en una opción posible y rentable para las empresas y/o cooperativas que prestan los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada.

Es importante parametrizar y detallar adecuadamente las funciones que realizarán cada uno de los vigilantes asignados a un sector específico para tener claridad con los clientes en cuanto a las responsabilidades de ambas partes y las tarifas que requerirán en cada caso particular.

Por tratarse de un servicio a la medida para un grupo específico de empresarios – clientes, se hace necesario que el servicio vaya acompañado de capacitaciones y afianzamiento de una cultura de seguridad que permita un servicio realmente eficiente en el sentido de que las observaciones y solicitudes serán atendidas y solucionadas inmediata y eficientemente por ambas partes.

En los últimos años, las políticas de seguridad aplicadas por el Gobierno Nacional, concentraron el esfuerzo de las instituciones estatales de prevención y control del delito en la desarticulación y desmovilización de los grupos armados ilegales, así como la recuperación de la presencia del Estado en procura de fortalecer la gobernabilidad.

Se puso en marcha entonces Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, como una estrategia que busca contribuir con la seguridad ciudadana, dirigidas a recuperar las condiciones de convivencia y tranquilidad de los ciudadanos, particularmente, en los centros urbanos con mayor afectación delincriminal y de violencia; a través de la prestación de un servicio de policía con calidad, fortaleciendo de manera directa la filosofía y la actuación policial frente al trabajo con la comunidad y las autoridades locales, incluyendo elementos innovadores como la delimitación territorial, la asignación de responsabilidades específicas, la apropiación del conocimiento y su aplicación en el quehacer operativo, complementado con herramientas de gestión, de apoyo y tecnologías que potencialicen su efectividad.

Sin embargo, el cubrimiento que tiene este servicio no es el esperado, por cuanto el pie de fuerza pública no abastece el total de los requerimientos sociales aún en áreas metropolitanas.

Como estrategia complementaria a la seguridad, se ha tejido desde antaño, una fuerza paralela en las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, que buscan complementar la acción del estado desde una actividad lucrativa; y así como la fuerza pública evoluciona en temas y modelos de gestión, de igual manera lo hace la empresa privada.

El servicio de Vigilancia Dinámica tiene gran similitud con el modelo de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, pues persigue objetivos comunes como la generación de espacios, territorios y ambientes seguros, custodia de bienes particulares y la prevención de actuaciones delictivas.

El servicio de Vigilancia Dinámica es una excelente línea de negocio, en un mercado cautivo para esta modalidad, y que puede ser fácilmente adoptado y adaptado por las empresas de seguridad nacionales, generando relaciones mutuamente beneficiosas con sus clientes y afianzando una cultura en seguridad que demandan los años venideros.

III. REFERENCIAS

La Vigilancia Dinámica (2011), Presentación publicitaria PROSEGUR En: <http://www.prosegur.es/ES/Servicios/VigilanciaActiva/VigilanciaDin%C3%A1mica/index.htm>

Gonzalez, Jhon (2011). Policía Nacional - Ministerio de Defensa Nacional. “El Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes y su aporte a la recuperación, mejoramiento y mantenimiento de la seguridad ciudadana” En: <http://srvgel.policia.gov.co/blog>

PROSEGUR (2010) Revista Código No. 16, Vigilancia Dinámica, En: <http://asp-es.secure-one.net/v2/index.jsp?id=5/1939/5270&startPage=12>

VALLEJO ROSERO, Silvio. (1999). Seguridad Privada: Física, Personal, Especial. (Eds) San Juan de Pasto, Colombia. Graficolor.

República de Colombia, Ministerio de Defensa Nacional (1994). Decreto 356 de 1994 (Febrero 11) POR EL CUAL SE EXPIDE EL ESTATUTO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

República de Colombia, Ministerio de Defensa Nacional (2007). Decreto 4950 de 2007 (Diciembre 27) POR EL CUAL SE FIJAN LAS TARIFAS MINIMAS PARA EL COBRO DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA PRESTADOS POR LAS EMPRESAS Y/O COOPERATIVAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

Vigilancia Dinámica (2011), VIRATO En: http://www.viriatoseguridad.com/vigi_dinamica.html

Vigilancia Dinámica (2011), VIZALA En: <http://bizala.es/empresa-de-seguridad/que-ofrecemos/vigilancia-dinamica/>

IV. ANEXOS.

4.1 Anexo 1. Listado de Empresas Encuestadas

<u>Ítem</u>	<u>Razón Social</u>	<u>Objetivo del Negocio</u>
01	Drogas Bazurto	Farmacia
02	Solo Modas	Venta de ropa
03	Marquetería Bazurto	Venta de madera
04	Droguería Olímpica	Farmacia
05	Rocha Disc Ltda.	Venta de música
06	Químicos Bazurto	Venta de químicos
07	Almacén Corona	Venta cerámicas
08	Almacén William chams	Venta de telas
09	Almacén Alberto V05	Venta de ropa
10	Almacén Gino passcalli	Venta de ropa
11	Almacén el campesino	Venta de artículos para el hogar
12	Estación de servicios ESSO	Venta de gasolina
13	Almacén Ganaderos	Insumos agrícola
14	Almacén el puntazo	Venta de ropa
15	Papelería tauro	Venta de útiles escolares
16	Librería Gomez	Venta de libros
17	Papelería Calupap	Venta de útiles escolares
18	Electrónicas y eléctricos marino	Venta de equipos electrónicos
19	Pescadería el delfín	Venta de pescado
20	Almacén colmenar	Venta de artículos para el hogar
21	Calzado Bucaramanga	Venta de zapatos
22	Droguería pagué menos	Venta de medicina
23	Calza todo	Venta de zapatos
24	Ferre eléctrico la llave	Ferretería
25	Ferretería costa mar	Ferretería
26	Fotos fuji Cartagena	Fotografías
27	Frutas y verduras Rafael Fonseca	Venta de alimentos
28	Almacén Deco-Hogar	Venta de artículos para el hogar

29	Comercializadora de huevos Santander	Venta de huevos
30	Almacén fiestas y artes	Venta de artículos para fiestas
31	Productos químicos del atlántico	Venta de químicos
32	Droguería real industrial	Venta de medicamentos
33	Variedades bolsos y billeteras	Venta de artículos de cuero
34	Almacén guilló store	Venta de ropa
35	Almacén la sensación	Venta de ropa de adulto
36	Almacén el castillo del bebe	Venta de ropa para bebe
37	Salsamentaría Kansas	Venta de alimentos
38	Droguería la rebaja	Venta de medicamentos
39	Almacén frutas y verduras	Venta de alimentos
40	Almacén el palacio de los adornos	Venta de artículos para bebe
41	Almacén la puntada	Venta de botones cintas
42	Almacén mega adornos	Venta de artículos para confección
43	Pescadería pargo rojo	Venta de pescado
44	Pescadería la ballena	Venta de pescado
45	Informar de colombia	Comercializadora de pescado y mariscos
46	Distriquimicos distriquim	Venta de químicos
47	Drogas la economía	Venta de medicamentos
48	Centro comercial panamá	Variedad comercial
49	Drogas Julia	Venta de medicina naturista
50	Amazona center	Venta de ropa en general

4.2 Anexo 2. Formato de Encuesta

	ENCUESTA ESTUDIO DE VIABILIDAD DEL SERVICIO DE VIGILANCIA DINAMICA	2011
		CARTAGENA COLOMBIA

FECHA:	CLIENTE:	OFICINA:
DILIGENCIADA POR:		CARGO:

La presente tiene como fin establecer de manera objetiva una encuesta del servicio del servicio de Vigilancia Dinámica para determinar su factibilidad y aplicación en el mercado actual de la ciudad Cartagena, específicamente en el sector comercial del Mercado de Bazurto. Nuestro mayor interés es conocer su opinión para implementar estos servicios de manera óptima, objetiva y con calidad para alcanzar los más altos niveles de satisfacción. Por tal motivo solicitamos y agradecemos su colaboración mediante el diligenciamiento honesto de la siguiente encuesta.

1	Considera usted que la seguridad es un punto importante a tener en cuenta en el desempeño de su labor comercial (productiva o de servicios)	SI	
		NO	
2	Estaría usted interesado en un servicio de vigilancia privada que fuese económicamente accesible a sus posibilidades?	SI	
		NO	
3	Tiene usted la posibilidad de acordar con sus vecinos y/o empresas cercanas para acceder a un servicio de Vigilancia Dinámica?	SI	
		NO	
4	Esta dispuesto a pagar por el servicio de vigilancia privada?	SI	
		NO	
5	Su disponibilidad a pagar se encuentra en cuál de los siguientes rangos :	\$ 100.000 - \$ 500.000	
		\$ 500.001 - \$ 1.000.000	
		\$ 1.000.001 - \$ 1.500.000	
		\$ 1.500.001 - \$ 2.000.000	

OBSERVACIONES (Escriba los comentarios y/o sugerencias que sustenten las respuestas emitidas):

FIRMA DEL CLIENTE

FIRMA DEL ENCUESTADOR