



REPÚBLICA DEL ECUADOR
POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
“POLICÍA NACIONAL”
ESPECIALIDAD: VIGILANCIA, SEGURIDAD
PÚBLICA Y PRIVADA

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE GESTIÓN QUE
REALIZAN LAS EMPRESAS DE VIGILANCIA Y
SEGURIDAD PRIVADA DEL DISTRITO METROPOLITANO
DE QUITO

César Zambrano
Wilson Gallo

Sexto Nivel

2005

**POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “POLICÍA NACIONAL”
REGISTRO INSTITUCIONAL Nro. 17-039P**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE GESTIÓN QUE REALIZAN LAS
EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO**

**POR: CÉSAR ZAMBRANO
WILSON GALLO**

El presente grado de **TECNÓLOGO EN VIGILANCIA Y SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA**, luego de cumplir con todos los requisitos normativos, se aprueba, en nombre del Instituto Tecnológico Superior “Policía Nacional” en la ciudad de Quito, a los ... días del mes de noviembre del 2005.

NOMBRE

FIRMA

C.I. -----

NOMBRE

FIRMA

C.I. -----

Nombre

Firma

C.I. -----

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del trabajo de tesis, presentado por los señores Técnicos Superiores **CÉSAR ZAMBRANO y WILSON GALLO**, para optar por el **TÍTULO DE TECNÓLOGO EN LA CARRERA DE VIGILANCIA, SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA**, certifico que el trabajo:

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE GESTIÓN QUE REALIZAN LAS EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”., reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los días del mes de noviembre del 2005.

Firma

Capitán Fausto Iñiguez S.
C.I. N°

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestro Dios, a nuestras familias y de manera especial a nuestra noble Institución la Policía Nacional, por darnos el tiempo para prepararnos.

Al Instituto Técnico Superior "Policía Nacional", por su apoyo constante para la culminación de nuestra profesión con el fin de servir mejor a nuestra sociedad.

DEDICATORIA

Con todo cariño para nuestras familias, en particular a nuestras madres, esposas e hijos, principal fuente de inspiración para cumplir nuestro objetivos y metas, pues ellos son quienes comparten los fracasos, alegrías t éxitos, viendo en nosotros una lucha constante lucha por ser cada días mejores y poderles dar un mejor futuro.

ÍNDICE GENERAL

Portada
Aprobación del tutor
Certificación
Agradecimiento
Dedicatoria

CONTENIDOS	Pág.
INTRODUCCIÓN	I
EL PROBLEMA	III
Planteamiento del problema	
JUSTIFICACION.....	VIII
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	X
Objetivo General	
Objetivos específicos	
HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	XI
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	XII
Variable independiente	
Variable dependiente	
Capítulo I	
MARCO TEÓRICO.....	1
1. LA SEGURIDAD.....	1
1.1. Conceptualización de la seguridad	1
1.2. Caracterización	1
1.3. La necesidad de protección	2
2. SEGURIDAD PUBLICA	3
2.1. Conceptualización	3
2.2. Características	3
2.3. Actividades y funciones del departamento de control de las organizaciones de seguridad privada, de la Policía Nacional del Ecuador.....	4
2.3.1. Visión	4
2.3.2. Misión	4
2.3.3. Orgánico del personal del COSP	5
2.3.3.1. Actual	5
2.3.3.2. Orgánico ideal	5
2.3.4. Objetivo institucional del COSP	5
2.3.4.1. Objetivos operativos	5
3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	6
4. SEGURIDAD PÚBLICA Y DERECHOS HUMANOS	7
5. INFRAESTRUCTURA PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA	9
5.1. Actividad institucional	9
5.1.2. Unidad administrativa responsable	9

6. LA SEGURIDAD PRIVADA	10
6.1. Conceptualización	10
6.2. Características	11
6.3. NORMATIVA LEGAL	11
7. AREAS DE LA SEGURIDAD PRIVADA	11
8. PROPOSITO DE LA SEGURIDAD PRIVADA	12
9. CALIDAD DE LA SEGURIDAD PRIVADA	13
10. DISTINCIONES ENTRE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA	15
10.1. Privada	15
10.2. Pública	15
11. SEGURIDAD ANTE LAS NUEVAS AMENAZAS	15
11.1. Nivel externo	16
11.2. Nivel interno	16
12. SEGURIDAD PRIVADA EN EL ECUADOR	16
12.1. Causas del problema de la inseguridad	19
12.2. La seguridad como cohesión social	23
12.2.1. Modelo de seguridad ciudadana	28
12.3. CARACTERIZACIÓN DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN EL ECUADOR Y EN EL MUNDO ...	29
12.4. CARACTERÍSTICAS DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN LA LATINOAMÉRICA	45
12.4.1. Número de guardias por país en Latinoamérica (Tabla 1)	46
12.5. DESAFÍOS DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN EL ECUADOR	54
12.5.1. Seguridad globalizada	55
12.5.2. Oportunidades en los negocios	56
12.5.3. Cimentar el crecimiento	57
13. EL FUTURO DE LA SEGURIDAD PRIVADA	57
13.1. El futuro del sector	57
13.2. Tendencias de la seguridad privada	58
13.3. El futuro de las empresas	59
14. SEGMENTOS DE LA SEGURIDAD PRIVADA	60
15. ARMAS DE FUEGO AUTORIZADAS A LA SEGURIDAD PRIVADA	62
16. EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA REGISTRADAS ACTUALMENTE	62
16.1. Ministerio de Gobierno y Policía	62
16.2. Superintendencia de Compañías	62
16.3. COSP-IGPN	62
17. ACCIONES PARA EL CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA	63
17.1. Posibles cursos de acción	64
Capítulo II	
2. METODOLOGÍA	65
2.1. Población	66

2.2. Muestra	66
2.2.1. Población de estudio por sectores económicos (Tabla 2)	67
2.2.2. Porcentaje de muestra empresarial por sector (Tabla 3)	68
2.2.3. Operacionalización de la variable eficiencia de la gestión de seguridad (Tabla 4)	69
3. Recolección de Datos	
3.1. Proceso de Recolección de Datos	70
3.2. Escala de evaluación del instrumento de campo (Tabla 5)	71
3.3. Proceso para la construcción del instrumento de campo (Tabla 6)	71
4. Validez	
4.1. Niveles de confiabilidad de Guilfort (Tabla 7)	70
5. Procedimiento de la Investigación	
6. Técnicas de recolección de datos	
Capítulo III	
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	76
3.1. Tablas de salida	76
3.1.1. Porcentajes de las opiniones de los encuestados sobre la planeación de actividades (Tabla 8)	76
3.1.2. Porcentajes de las opiniones de los encuestados sobre la organización de actividades (Tabla 9)... ..	78
3.1.3. Porcentajes de las opiniones de los encuestados sobre la organización de actividades (Tabla 10).	80
3.1.4. Porcentajes de las opiniones de los encuestados sobre la dirección de actividades (Tabla 11)	81
3.1.5. Porcentajes de las opiniones de los encuestados sobre las cualidades y actitudes del administrador (Tabla 12)	82
Conclusiones	86
Recomendaciones	88
Glosario	90
Bibliografía	91
Anexos	94

INTRODUCCIÓN

El hombre en su afán de buscar un futuro mejor, ha tratado de conseguir los medios necesarios que le permitan alcanzar este objetivo. Para el efecto, despliega toda su capacidad positiva sobre la base del trabajo fecundo y honrado para ser útil a los demás y satisfacer sus necesidades personales y familiares; desgraciadamente este principio moral que reino por largo espacio en la historia del hombre, se está perdiendo vertiginosamente por el deterioro de los valores de la dignidad humana.

Uno de los problemas negativos de la sociedad es, sin lugar a dudas, la delincuencia, fenómeno tenebroso que cada día involucra a más seres humanos y se vuelve insoportable para la sociedad. La presencia delictiva significa que hay inseguridad, que el marco de paz y tranquilidad que es el propicio para el desarrollo de los pueblos ha desaparecido, o su presencia es de carácter incipiente, minúsculo ante las grandes proporciones que día a día adquiere lo ilegal.

La imperiosa necesidad de disponer de seguridad, ha exigido a la Policía Nacional a redoblar sus esfuerzos para contrarrestar a la delincuencia, pero, ante la insuficiencia de recursos humanos, materiales y económicos no alcanza a satisfacer la demanda social; bajo esta problemática nacen las empresas de seguridad, cuyo objetivo es ofrecer a la población los servicios de vigilancia y guardianía por un costo económico.

El trabajo de vigilancia y protección, como es lógico suponer, tiene una limitación especial para las acciones de quien está destinado a cumplirlas, tiene por lo tanto, que saber actuar de acuerdo a la preparación que recibió.

En la ciudad de Quito existe una red de empresas de seguridad que prestan sus servicios en muchos campos de la actividad social, empresarial y financiera. El objetivo de la presente investigación es evaluar de la calidad de gestión que realizan las empresas de vigilancia y seguridad privada del distrito metropolitano de quito, para el efecto se desarrolló una investigación de campo que permita conocer la eficiencia de esta función a fin de que se tomen los correctivos pertinentes.

La planificación del proyecto de estudio está diseñado por capítulos, los mismos que se reseñan a continuación:

Primer Capítulo: Marco Teórico.- Antecedentes, Fundamentación Legal y Fundamentación Teórica.

Segundo Capítulo: Metodología.,Diseño de la Investigación, Nivel de la Investigación, Población y Muestra, Instrumento de la Investigación, Procedimiento de la Investigación, Técnicas de Recolección de Datos y Criterios para elaborar la propuesta y su valoración.

Tercer Capítulo: Análisis de Resultados.- Interpretación de resultados.

Se concluye el informe con:

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Glosario

Anexos.

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La delincuencia no tiene origen en ninguna sociedad en especial, ni contexto tempo-espacial; lo que sí está claro es que este mal social nace, crece y se multiplica por los mismos factores en todos los pueblos, la injusticia e inequidad social.

Mientras exista este desequilibrio no se podrá efectivamente eliminar a la delincuencia. No podemos dejar de reconocer, que la misma es un fenómeno que crece y se multiplica en todo el mundo. Sin embargo, es un mal que se expresa con mayor envergadura en los países pobres del tercer mundo como es el caso del Ecuador, en donde los problemas estructurales se convierten en factores primordiales para exacerbar la violencia social. Esta sentencia encuentra su confirmación en el análisis de las estadísticas penitenciarias que demuestran que más del 80% de la población penitenciaria responsable de los “delitos comunes” (robos, asaltos, hurtos, agresiones físicas, secuestros, homicidios), provienen de las capas económicas pobres.

Ciertamente que a todos nos preocupa la proliferación en los últimos años de la violencia en sus diversas modalidades. El sorprendente incremento de la delincuencia exige un análisis profundo -desde diferentes ópticas- de los rasgos y tendencias principales a fin de identificar con elementos que le configuran y originan; pues, la violencia social tiene que ser vista como un fenómeno multidimensional que involucra un cúmulo de factores, muchos de los cuales son interdependientes y/o se refuerzan entre sí, como son: las condiciones socio económicas y políticas, la organización del Estado, el entorno socio-cultural del individuo, el nivel de educación, la explosión demográfica unida a la urbanización y la marginalidad subsiguiente, los medios de

comunicación que puede convertirse en elemento que condiciona y convoca el uso de conductas violentas, el uso de drogas y de alcohol, así como los sistemas obsoletos de control, justicia y rehabilitación social.

Pero no sólo la cantidad de delitos tiende a acelerarse, sino que tanto las técnicas para cometer los delitos, como el grado de violencia que tal actividad implica se ha ido agravando y sofisticando preocupantemente, por ejemplo los secuestros y asaltos a bancos, empresas entre otros; se ha convertido en la actualidad en la especialidad más lucrativa y fácil de la delincuencia organizada que ha sembrado raíces en Ecuador. Esto sin duda refleja el grado de violencia y agresividad a la que esta expuesta actualmente la sociedad ecuatoriana.

Frente a esta problemática la sociedad cuenta con instrumentos para su defensa como son: la Ley Penal (sanciona), la acción Policial (previene, aprehende y reprime), la Función Judicial (aplica la ley e impone la pena) y el sistema penitenciario (rehabilita al condenado) Sin embargo, en la realidad su accionar a sido poco satisfactorio ya que los citados muy poco han podido cumplir para enfrentar esta amenaza social.

La Constitución Política del Estado Ecuatoriano en el capítulo V, Art. 183, sobre la Misión de la Fuerza Pública, expresa: “La fuerza pública estará constituida por las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional”.

“La Policía Nacional tendrá como misión fundamental garantizar la seguridad y el orden público. Estará bajo la supervisión, evaluación y control del Consejo Nacional de Policía, cuya organización y funciones se regulan en la Ley.

La Ley determinará la colaboración de la fuerza pública, sin menoscabo del ejercicio de sus funciones específicas, prestará para el desarrollo social y económico del país”.

La Ley Orgánica de la Policía Nacional en su Título I, de los Fines y Funciones, Art. 2 señala: “La Policía Nacional es una Institución Profesional y Técnica, depende del Ministerio de Gobierno, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, organizada bajo el régimen jerárquico disciplinario, centralizada y única. Tiene por misión fundamental garantizar el orden interno y la seguridad individual y social”.

La normativa constitucional y el orgánico policial definen con claridad las competencias que asigna el Estado a la Policía como garante de la seguridad ciudadana y de los sectores económicos; pero los avances delincuenciales fruto de los aspectos ya señalados, han obligado a la sociedad, principalmente a los sectores empresariales y financieros a buscar protección y resguardo particular; esto es, a los servicios de seguridad y vigilancia privada, los mismos que operan y están a la disposición de todos los sectores que demandan su seguridad personal, bienes e instalaciones.

Sin embargo, varias de estas empresas de seguridad conformadas por hombres armados, no disponen de los respectivos permisos de operación y su personal no está preparado técnicamente para enfrentar a una delincuencia cada vez más sofisticada y sagaz. Frente a este desafío las empresas de seguridad requieren contar con personal que posea a más de la estructura física, sólidos conocimientos sobre seguridad, prevención, control y manejo de procesos táctico-operativos que le señalen desde donde y hasta que punto debe llegar una protección efectiva.

De acuerdo a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada expedida por el Congreso Nacional y publicada en el Registro Oficial del 22 de junio de 2003 No 130 Señala en su considerando “Que la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y

jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada legalmente reconocidas. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada dentro del marco de libre competencia y concurrencia a cambio de una remuneración”.

El Art. 8 de la misma Ley circunscribe el objeto social de las empresas de seguridad, cuyo tenor dice: “tendrán por objeto social la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósito, custodia y transporte de valores; investigación, seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas y bienes”.

Casi todas las empresas de seguridad privada, en el medio ecuatoriano, tienen como finalidad y objetivo previsto en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, el de prestar sus servicios con personal preparado física y psicológicamente; capacitado en forma técnica y dotado de los implementos indispensables para su labor. Al contraer compromiso con el cliente la empresa está adquiriendo una enorme responsabilidad la misma que inclusive está respaldada con la firma de una póliza que deberá ser cancelada en caso de que se susciten novedades que tengan como resultado la pérdida del patrimonio; siempre y cuando el hecho sea consecuencia de la irresponsabilidad, negligencia o incapacidad del personal del personal que se encontraba destinado para el cumplimiento de las cláusulas del contrato.

Por esta razón, las empresas de seguridad deben elevar su gestión, tanto en el campo administrativo, de capacitación, supervisión y operativo de los guardias para poder ofertar sus servicios con calidad y eficiencia. La finalidad de la evaluación de la gestión a estas empresas es desarrollar una serie de procesos que permitan identificar el desarrollo de funciones tanto a nivel directivo (administradores), contralor (supervisor) y

ejecutivo (guardia) para proponer una serie de recomendaciones que ayuden a elevar su calidad empresa-servicio.

Dentro del personal operativo concreto de estas compañías, están los administradores (gerente, manager) contralores (supervisores) y guardias; cuya función en conjunto es de vital importancia para el cumplimiento y satisfacción de la calidad del servicio que la empresa brinda a sus usuarios.

En virtud de este análisis, y en consideración que la calidad de gestión es el elemento coyuntural del éxito laboral de las empresas de seguridad privada. El “Proyecto de evaluación de la calidad de gestión que realizan las empresas de vigilancia y seguridad privada del Distrito Metropolitano de Quito”, propone aportar con su investigación a clarificar cual es la realidad en la que se desenvuelven las empresas que brindan este servicio en la ciudad.

JUSTIFICACIÓN

La delincuencia ha hecho su presencia en todos los ámbitos de nuestra correlación social, poniendo de manifiesto el inaudito pensamiento de que la vida es necesario vivirla dentro del vértigo escalofriante que significa conseguir los medios necesarios de la manera más fácil, sin trabajar dignamente; es decir, convirtiendo a los actos delictivos en fuentes de trabajo, inspirado a veces en el absurdo justificativo de mentes mediocres, de que no hay trabajo y que esa es la razón para cometer los hechos repudiables que dicen de aquella dimensión en que se desenvuelve la delincuencia y sus golpes certeros que van minando economías y las vidas.

La presencia delictiva significa que hay inseguridad, que el marco de paz y tranquilidad que es el propicio para el desarrollo de los pueblos ha desaparecido, o su presencia es de carácter incipiente, minúsculo ante las grandes proporciones que día a día adquiere lo ilegal, lo fácil de adquirir sin mirar todo lo que de destrozos queda en el camino.

“La inseguridad pone en peligro la vida y la economía, que son los factores fundamentales de la existencia de las organizaciones destinadas a la producción de los bienes que necesita la colectividad para poder hacer real su subsistencia¹”. Es por esa razón, que la imperiosa necesidad de disponer de seguridad, se torna cada vez más apremiante, cada día más indispensable, siendo precisamente esa la inspiración en que se fundamenta la existencia, crecimiento y perfeccionamiento de las Guardianías de Seguridad Privada, dentro de los parámetros que se explicarán con lujo de detalles en los temas del contenido del presente estudio.

¹ De acuerdo a Vásconez F. (1966, p.15)

Todo aporte al conocimiento universal, permite el desarrollo científico, no importa cuan grande sea este, lo importante es aportar y, dentro de esta premisa, la presente investigación busca más que cumplir con el requisito académico que este entraña, poner el aporte que todo ciudadano común y con mayor responsabilidad los futuros profesionistas, ya que es la mejor forma de demostrar que están aptos para el ejercicio profesional.

Durante los años de formación en el Instituto Tecnológico Superior “Policía Nacional hemos concienciado el compromiso de servicio social y la ética profesional que debe dirigir al egresado de la Institución.

El servicio de las empresas de seguridad privada aparece como una alternativa para apoyar a la protección ciudadana y empresarial, pero para el efecto, necesitan perfeccionarse tanto a nivel administrativo como operativo. Tal vez administrativamente se maneje la gestión adecuadamente, pero lastimosamente se ha podido notar que a nivel de ejecutores (los guardias), el servicio demuestra ciertas falencias que serán determinadas en la encuesta.

Los resultados y recomendaciones de la investigación serán un valioso aporte teórico y práctico para todas las empresas que brindan este servicio y particularmente para todas aquellas que cumplen las funciones ya descritas.

El estudio marca originalidad en el ejercicio, ya que al menos en la ciudad de Quito no existe un estudio que evalué el cumplimiento de las funciones de las empresas de seguridad y de su personal.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

- Evaluar la calidad de gestión que realizan las empresas de vigilancia y seguridad privada del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos Específicos:

- Ubicar en el contexto competencial el cumplimiento de funciones de cada uno de los elementos directos de la gestión del servicio de seguridad privada.
- Identificar las competencias de gestión operativa que realizan las empresas de seguridad privada.
- Analizar el cumplimiento de responsabilidades, interno social, y externo servicios que brindan las empresas de seguridad privada.
- Proponer recomendaciones para el mejoramiento de la gestión que deben realizar las empresas de vigilancia y seguridad privada.

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Concordante con el problema de investigación y apoyado con estos principios teóricos el presente estudio se sustenta en la siguiente hipótesis:

“La eficiencia de la calidad de gestión influye en la excelencia del servicio que ofrecen las empresas de vigilancia y seguridad privada del Distrito Metropolitano Quito”

La hipótesis es el núcleo en torno al cual gira todo el trabajo de investigación. Para poder llevar a cabo una investigación necesitamos no sólo tener un problema, sino también una solución que es la más probable para el mismo. A esa solución se le denomina hipótesis.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Las variables son un producto de la hipótesis; además explican, concretan y estudian aspectos de la hipótesis. La hipótesis es más amplia; las variables son más concretas y restringidas a ciertos aspectos de ella. Cada variable suele estudiar un solo aspecto de los contemplados en las hipótesis².

En términos generales, define a la variable “como algo que puede cambiar, cuantitativamente o cualitativamente³”, y como “características observables de algo que son susceptibles de adoptar distintos valores o de ser expresadas en varias categorías⁴”.

Las variables que se derivan de la hipótesis del presente estudio, según el criterio metodológico de esta investigación son dos:

Variable Independiente (VI):

Es el factor que el investigador se propone observar y manipular de manera deliberada para descubrir sus relaciones con la variable dependiente; responde a la idea de causa. En el caso que nos ocupa la variable independiente es:

“Eficiencia de la calidad de gestión”

Para el presente estudio se le define como: la facultad o virtud que tiene una empresa de seguridad para lograr los resultados esperados en las acciones que le compete cumplir.

² Yépez, 1999, p. 85

³ Hayman, 1999, p.68

⁴ Freeman, 1990, p.69

Variable Dependiente (VD):

Es la característica que aparece o cambia cuando el investigador aplica, suprime o modifica la variable independiente. Corresponde a la idea de efecto producido por los cambios de la variable independiente. En definitiva, la variable dependiente es la variable que se estudia. En este caso la variable dependiente es:

“Excelencia del Servicio de Seguridad”

Se la define como: la satisfacción plena de las demandas de seguridad que exigen las personas naturales y jurídicas a las empresas de Vigilancia y seguridad privada.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. LA SEGURIDAD

1.1. Conceptualización de Seguridad

“La ciencia empírica y multidisciplinar, que estudia las amenazas, riesgos y vulnerabilidades de las personas, bienes muebles, inmuebles e información, buscando soluciones que permitan con garantía y eficacia mantener la integridad y continuidad de los distintos valores y bienes objeto de su estudio⁵”.

Es la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, las cuales deberán estar legalmente reconocidas.

La seguridad privada es un sector compuesto por una gran cantidad de efectores individuales y organizacionales que brindan servicios de seguridad, vigilancia, protección, investigaciones y múltiples conexos a particulares, empresas, instituciones, reparticiones gubernamentales y otros demandantes⁶.

1.2. Caracterización

La seguridad es el pilar de confianza sobre el cual se construye el desarrollo económico y social de los pueblos. La seguridad es una necesidad y patrimonio vital de los seres humanos, las formas de

⁵ Alfonso José, 2000, p.1

⁶ Congreso Latinoamericano de Seguridad, 2003

seguridad que reclaman las sociedades van desde la seguridad a la vida hasta la seguridad para invertir-producir.

La modernidad, el desarrollo científico-tecnológico, la diferencia económica entre los pueblos desarrollados y subdesarrollados, el crecimiento apresurado de la pobreza, la falta de fuentes de empleo...etc., ha generado descontento social y con ella el apareamiento de formas de actuación contrarias al deber humano. La inseguridad crece incontrolablemente, ya nada ni nadie esta seguro, todos buscan protegerse. En una etapa social aparece la seguridad pública (sustentada en la Policía Nacional la cual está presente en todo momento y sin hacer acepción de persona), es el tipo de seguridad que se brinda a toda la ciudadanía y tiene derecho a disponer de ella cuantas veces sea necesario. Debido al incremento delincencial, la sociedad se va visto en la necesidad de buscar protección en los particulares para cuidar su vida y sus bienes.

En esta línea, aparece la seguridad privada como empresa dedicada a ofertar los servicios de vigilancia y guardianía a las personas naturales y jurídicas, bajo la Constitución y el control de las fuerzas armadas para su desenvolvimiento operativo y, bajo la superintendencia de compañías en lo referente a empresa de servicios.

1.3 La necesidad de protección

Uno de los más grandes expertos internacionales en todo lo relativo a la protección señala: “Que la amenaza de violencia es también terrorismo porque el miedo a la violencia, con frecuencia, produce mas sufrimiento que el acto de violencia en sí⁷”.

⁷ J.A. Howell, 2003. p.9

Esa es la perentoria necesidad de protección, es la que hace que a ella se acuda por los amenazados tan pronto ascienden a un puesto importante en el que, por el cargo, precisamente, por el poder que supone y conoce, se sitúan en el centro de la mira de la delincuencia nacional o internacional, de acuerdo con su proyección.

2. SEGURIDAD PÚBLICA

2.1. Conceptualización

Se entiende como la protección que debe brindar el Estado a las personas respetando sus derechos y libertades fundamentales.

2.2. Características

- Este tipo de seguridad no cobra cantidades representativas directamente a los beneficiados, sino que son pagados los servicios mediante impuestos a la ciudadanía a la cual se le ofrezca el servicio.
- El mantenimiento de la seguridad pública esta en manos de la Policía Nacional.
- Para el ingreso a estas instituciones se debe estudiar en centros de capacitación de la misma Policía Nacional.
- Al realizar estos estudios, la persona que esta en la institución empieza a subir de rango dentro de la Institución.
- Las funciones de la Policía Nacional están determinadas en la Constitución Política de la República.
- Están supeditadas al Ministerio de gobierno.

2.3. Actividades y funciones del departamento de control de las organizaciones de seguridad privada, de la Policía Nacional del Ecuador

El Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada (C.O.S.P.), es un Organismo Administrativo, Técnico- Operativo, que se rige por la Ley Orgánica de la Policía Nacional y el Reglamento Orgánico Funcional de la Inspectoría General.

Su propósito es mantener un adecuado control a las diferentes Compañías de Seguridad Privada en cuanto a sus recursos humanos y materiales.

2.3.1. Visión

El Departamento de Control y Supervisión de las organizaciones de seguridad privada busca ser una unidad líder de la Policía Nacional fortaleciendo la seguridad ciudadana a través de la coordinación y control a las compañías de seguridad privada, con personal preparado y calificado, subordinado a la Inspectoría General, para atender con calidad y eficiencia a todas las compañías legalmente constituidas, quienes apoyarán en forma decidida a la Policía Nacional, mediante la prevención e información oportuna de los delitos comunes.

2.3.2. Misión

El Departamento de Control y Supervisión de las organizaciones de seguridad privada, con todo su personal y medios logísticos disponibles realizará inspecciones permanentes de control a las compañías legalmente constituidas en todo el territorio nacional, para fortalecer sus actividades y garantizar el legítimo derecho de libre empresa, en beneficio de la seguridad ciudadana.

2.3.3. Orgánico de Personal del COSP

2.3.3.1. Actual

Quito: 1 jefe, 3 oficiales y 6 agentes supervisores

Guayaquil: 1 oficial y 6 agentes supervisores

2.3.3.2. Orgánico ideal

Quito: 1 jefe, 6 oficiales y 30 agentes supervisores

Guayaquil: 1 jefe, 4 oficiales y 20 agentes supervisores

En los comandos provinciales se nombrará personal de planta conforme al número de compañías de seguridad privadas

2.3.4. Objetivo Institucional del COSP

Fortalecer la seguridad ciudadana involucrando a las Compañías de Seguridad Privada con sus recursos humanos y materiales en apoyo efectivo a la labor permanente de orden y seguridad que cumple la Policía Nacional, mediante la información oportuna y veraz que nos reporten los guardias de seguridad privada en sus puestos de servicio, a fin de reducir el cometimiento de las infracciones, en beneficio de la paz, y desarrollo socioeconómico del país.

2.3.4.1. Objetivos operativos

- Controlar el normal funcionamiento de las compañías de seguridad privada.
- Orientar a las compañías en proceso de constitución para que puedan legalizar su funcionamiento.

- Organizar seminarios de capacitación en el área legal, en procedimientos administrativos y operativos para los guardias de seguridad privada.
- Capacitar en forma permanente a los miembros policiales que realizan el control a las compañías de seguridad privada a nivel nacional en el área de sus funciones.

3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

- L.O. Art.3. La Policía Nacional podrá establecer los servicios que considere necesarios para el cumplimiento de sus funciones específicas.
- L.O. Art.13.L h, el Sr. Ministro de Gobierno podrá autorizar o revocar el funcionamiento de las Organizaciones de Seguridad Privada, previo informe del Sr. Comandante General de la Policía Nacional.
- Reglamento a la Ley Orgánica de la Policía Nacional Art. 73. El Inspector General de la P.N. ejercerá el control sobre las Cías. de Seguridad Privada.
- Constitución Política del Estado, publicada en el R.O.No.1. del 11 de agosto de 1998.
- C.P.E. Art. 183, inciso 4to.. Misión de la Policía Nacional: “Garantizar la Seguridad y Orden Públicos”.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional Art.2., la P.N. es una institución profesional y técnica, depende del Ministerio de

Gobierno, con personería jurídica, y autonomía administrativa y financiera, organizada bajo el sistema jerárquico disciplinario, centralizado y único.

- Ley y Reglamento de Fabricación, Importación, y Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.
- Rg. Art. 3.- Son Organismos de control: el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, los Comandos de Distrito, y los Comandos Provinciales de la Policía Nacional, en su jurisdicción, (entre otros).
- Rg. Art. 87.- Exigir en cualquier momento el Permiso de Portar Armas, Municiones, Explosivos, y Accesorios, etc.

SEGURIDAD PÚBLICA Y DERECHOS HUMANOS

El tema de la seguridad pública es una de las preocupaciones permanentes de los ciudadanos, en casi todas las encuestas este tema ocupa uno de los primeros lugares; sin embargo a esta preocupación no le sigue un nutrido debate, alentado por la sociedad misma, que lleve a mejores diagnósticos y al diseño de innovadoras alternativas para asegurar lo que también es un derecho humano, la seguridad ciudadana.

Diversos factores como: la no distinción entre seguridad pública y seguridad nacional, la ineficacia del sistema penal -recordemos que en el último informe presidencial se reconoce que de los delitos cometidos sólo se denuncia el 30 por ciento y únicamente el 5 por ciento son consignados-, así como la exacerbación que de este tema hacen los medios de comunicación han convertido el tema de la seguridad pública en problema aparentemente unívoco, haciendo entonces creer que la única alternativa es la visión policíaca y represiva, donde se criminaliza la

pobreza o se imponen medidas como la del “alcoholímetro” sin pedir que la autoridad justifique que es una medida idónea y que efectivamente no existe otra posibilidad para generar esta restricción a las garantías ciudadanas.

Muchas veces el cuestionamiento que los defensores de derechos humanos han hecho a las medidas que aumentan la discrecionalidad de las policías o que sólo proponen mayores medidas represivas ha servido para acusar de que “defiende a los delincuentes” y que no se preocupan de los derechos de los ciudadanos honestos. Por ejemplo al abordar este tema, es necesario revisar y asegurar cuál es el concepto que mejor identifica el problema. Igualmente es necesario distinguir con mucha precisión entre la función de seguridad pública y la de impartición de justicia penal. La seguridad ciudadana es un derecho de los ciudadanos cuya satisfacción corresponde al ámbito del poder ejecutivo a través del servicio público de la policía y que se debe evitar buscar, como actualmente se pugna, que las policías preventivas realicen tareas de investigación de delitos, desvaneciendo la imprescindible distinción entre seguridad pública y justicia penal.

En el análisis del problema de la seguridad ciudadana se debe llegar a determinar el grado de erosión de los niveles de convivencia ciudadanos que genera la inseguridad, para lo cual se necesita que se asegure la existencia de un diagnóstico de la realidad económica, socio cultural y criminológico, y no sólo este último. De forma que entonces el trabajo de seguridad sea planteado como un trabajo de reconstitución del tejido social y en consecuencia la Policía considerada como una institución que contribuye a la reconstitución de la convivencia comunitaria. De tal manera que las estrategias de seguridad ciudadana sean fundamentalmente preventivas e integrales.

Por supuesto que estos puntos apenas esbozados son parte de un debate que se desarrolla en muchas ciudades y países del mundo y de América Latina. La seguridad ciudadana es uno de los temas más acusantes en las democracias y por supuesto que también lo es para la nuestra.

Ecuador es considerado como uno de los países más seguros de la región andina; sin embargo, siempre es recomendable tomar precauciones durante su visita. Normalmente las ciudades como Quito y Guayaquil, al ser los centros urbanos más grandes, presentan mayor incidencia y crecimiento de robos, asaltos y otros tipos de delitos, mientras que en las ciudades más pequeñas esta situación es menos alarmante.

5. INFRAESTRUCTURA PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA

5.1. Actividad institucional

Coordinar las propuestas de aplicación de recursos para la seguridad pública, incluido el financiamiento conjunto, así como la integración de las políticas, estrategias y acciones institucionales para la definición de los lineamientos que permitan a las instituciones de seguridad pública, la realización de los procesos de planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones derivadas de los convenios de coordinación y anexos técnicos en materia de infraestructura y equipamiento de seguridad pública.

5.1.2. Unidad administrativa responsable

Establecer y homologar las reglas, bases y criterios técnicos que sirvan de fundamento en la integración de los anexos técnicos derivados de los convenios de coordinación, en materia de infraestructura de

seguridad pública; así como proponer a los estados y el distrito federal los lineamientos que permitan registrar y dar seguimiento a las actividades de planeación, programación, presupuestación y ejecución de infraestructura de seguridad pública que se realiza por las entidades federativas en materia de construcción, mejoramiento y ampliación de edificaciones e instalaciones, al servicio de las corporaciones e instituciones de seguridad pública, de procuración e impartición de justicia, de readaptación social y de diagnóstico y rehabilitación de menores, así como del equipamiento de personal y de instalaciones de seguridad pública, de conformidad con los acuerdos previstos en los convenios de coordinación y sus anexos técnicos en el marco del sistema nacional de seguridad pública.

6. LA SEGURIDAD PRIVADA

6.1. Conceptualización

- El servicio de seguridad privada es una actividad auxiliar de la de Seguridad Pública, y está orientada a brindar la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, a cambio de una remuneración. La Constitución del Estado y la respectiva Ley le avalizan.
- Es la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, las cuales deberán estar legalmente reconocidas.
- La seguridad privada es un sector compuesto por una gran cantidad de efectores individuales y organizacionales que brindan servicios de seguridad, vigilancia, protección, investigaciones y

múltiples conexos a particulares, empresas, instituciones, reparticiones gubernamentales y otros demandantes⁸.

- La seguridad es una reacción espontánea del ser ante cualquier elemento que pretenda forzar su sistema establecido, y nace en el momento en que el hombre ve peligrar su vida o elementos en su forma más primaria. Nace como reacción espontánea, más o menos estudiada, dependiendo de la mayor o menor experiencia y cultura de los ataques.

6.2. Características

- Esta se presta bajo el permiso legal de constitución y funcionamiento.
- La compañía cobra directamente al beneficiado el otorgamiento del servicio.
- El costo es mucho mayor a diferencia de la seguridad pública.
- Brinda todo tipo de servicios de seguridad, tanto a las personas naturales como jurídicas; cuenta con equipos y gente para ejercer su trabajo.

6.3. NORMATIVA LEGAL (ver Anexo 1)

7. ÁREAS DE LA SEGURIDAD PRIVADA

Existen dos formas de prestar el servicio de Seguridad Privada:

- Como persona moral o empresa, en cuyo caso el titular de la autorización contrata a su vez a un grupo de personas para desempeñarse como elementos operativos que desde luego no

⁸ Congreso Latinoamericano de Seguridad, 2003

tienen el carácter de policías, los cuales son comisionados por el responsable de la empresa para prestar servicios donde sean contratados.

- Como persona física titular de la autorización. En este caso, el prestador del servicio lo hace a título personal y es contratado de manera directa por el cliente o usuario del servicio.

La Ley de la materia no establece límite al número de guardias de Seguridad Privada que puede tener una empresa.

Actualmente la Policía Nacional, tiene registradas alrededor de 700 empresas de seguridad privada, con una población que supera los 30.000 efectivos. El Gobierno Ecuatoriano consciente de la naturaleza e importancia de dichos servicios en la seguridad social, y el apoyo que brinda a la Policía Nacional envió al Congreso Nacional un proyecto de ley para su estudio y aprobación. La referida Ley entró en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial el 22 de julio de 2003 con el No. 130.

Los principios que motivan esta política, parten de una concepción más amplia de seguridad pública como función del Estado y la definición de la coordinación como una estrategia insustituible en la construcción y funcionamiento del sistema nacional de seguridad pública. Es una respuesta del Gobierno de la República, a la demanda de la sociedad por un servicio público de seguridad confiable y profesional.

8. PROPÓSITOS DE LA SEGURIDAD PRIVADA

- Implementar programas de evaluación, certificación y capacitación para la profesionalización del personal, para

brindar un servicio que responda con eficiencia a la demanda social.

- Ampliar la cobertura y capacidad de respuesta de los cuerpos de seguridad pública del país, enfocada a la integralidad y la eficiencia. Mediante estas acciones y mecanismos se podrá alcanzar una cobertura cada vez mayor y cumplir de manera eficaz y eficiente con el reclamo más sentido de la población: la seguridad pública.
- Tiene el propósito de integrar a diferentes instituciones, organismos afines, expertos y demás entes relacionados con la seguridad pública, con el fin de aglutinar los esfuerzos de cada uno de ellos en uno solo, que permita mejorar la coordinación para combatir el delito.
- Se considera al recurso humano como el elemento central de la seguridad privada, de ahí que la profesionalización se constituya como el pilar fundamental que busca consolidar la capacitación integral del personal, para que, en el mediano plazo, la sociedad recobre la confianza en las instituciones y en las personas responsables de prevenir, procurar e impartir justicia.

9. CALIDAD DE LA SEGURIDAD PRIVADA

La calidad de esta seguridad debe ser mejor a la de la seguridad pública ya que se especializan en un pequeño grupo de personas que requieren sus servicios.

Están más actualizados a comparación de la seguridad pública (esto depende del país al que se refiera) ya que poseen alta tecnología y capacitación en diferentes tipos de defensa.

La propia Ley de la materia prevé tres variantes en la prestación del servicio:

- Seguridad y protección de personas
- Protección y vigilancia de lugares y establecimientos
- Custodia de bienes o valores, incluyendo su traslado

Hasta antes de la entrada en vigor de la Ley que regula esta actividad resultaba prácticamente inoperante, pues carecía de un instrumento jurídico que permitiera garantizar la aplicación de sus disposiciones normativas. Por ejemplo, no se disponía de un procedimiento para sancionar a quien prestara el servicio sin autorización.

Actualmente la Ley resuelve no sólo el supuesto antes mencionado, sino que además establece un conjunto de normas específicas que permiten al Ministerio de Gobierno otorgar los respectivos permisos de funcionamiento, verificar la calidad del servicio, por medio de la capacitación, el adiestramiento y la evaluación periódica, de manera tal que el marco normativo con el que ahora cuenta el país permite al Gobierno desarrollar con mayor amplitud y certeza la importante misión de registrar, controlar y vigilar el servicio de Seguridad Privada. Sin embargo, el avance en el marco normativo resultará ineficaz si la autoridad responsable de aplicarlo no cuenta con la valiosa participación de la sociedad.

El tema de la seguridad privada hasta ahora ha sido en general, un tema poco conocido por la sociedad; por ello se requiere sin duda que todos los sectores se sumen a los esfuerzos del Estado para transparentar, fortalecer y dar certeza a dicho tema y fundamentalmente para que los particulares que decidan contratar el servicio de seguridad privada lo hagan con la confianza de que la autoridad competente ha

examinado rigurosamente a quien autoriza y también aplica el peso de la Ley a los que ofrecen o proporcionan el servicio sin autorización.

Su crecimiento ha sido muy notorio ya que la gente que posee una fama o gran cantidad de dinero se siente muy desprotegida. A pesar de los altos precios a tenido una gran acogida dentro de la ciudadanía ya que prefieren un guardia de seguridad privada a que la policía (seguridad pública) realice rondas de vez en cuando por los sitios requeridos.

DISTINCIONES ENTRE SEGURIDAD PRIVADA Y PÚBLICA

10.1. Privada

- Este servicio es manejado por empresas especializadas
- Este servicio es regulado por la Ley de los Servicios de Seguridad prestados por empresas privadas
- Este servicio es pagado por la persona que lo adquiere.

10.1.2. Pública

- Este servicio esta a cargo del Estado
- Se puede decir que es gratuita
- La Policía Nacional es la encargada de prestar este servicio en todo el país.

11. SEGURIDAD ANTE LAS NUEVAS AMENAZAS

La preocupación y planteamientos expuestos en todos los ámbitos han sido acogidos también por nuestro país, desde cuya perspectiva los significativos cambios que ostenta la Seguridad Nacional inciden en su

concepción y aplicación, debido fundamentalmente al surgimiento de nuevas amenazas, entre las que se señala:

11.1. En el nivel externo:

- Los efectos negativos del conflicto interno en Colombia, el narcotráfico y el crimen organizado, el desequilibrio estratégico regional y el terrorismo.

11.1.2. En el nivel interno:

- La crisis económica, el impacto de la pobreza, la corrupción, la migración descontrolada, los conflictos de gobernabilidad, los conflictos étnicos y culturales.

12. SEGURIDAD PRIVADA EN EL ECUADOR

A pesar de los registros regulares, el comercio informal de armas y municiones aumenta, particularmente en Quito y en Guayaquil. La inseguridad pública favoreció la venta de armamento para las empresas privadas de seguridad. Los vendedores legales ven amenazada la existencia de su negocio.

Operativos de control y seguridad, cumplidos a lo largo del año pasado, permitieron la captura y destrucción de 1 368 armas y 70 827 proyectiles calibre 762 corto. Además, se destruyeron 333 tacos de dinamita, 7 279 fulminantes, ocho rollos de cordón detonante y 100 bloques de pendolita.

Esa es la información que reposa en el Departamento de Control y

Autorización del Uso de Armas del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas (FFAA).

Sin embargo, esa es solo una muestra de lo que ocurre en mercado de armas en Ecuador. Es decir, según los especialistas, de cada arma que se captura deberían existir ilegalmente entre cinco y 10. Con esta aproximación, es de suponer que hasta 10 mil armas están en poder de personas que obviamente no las registran en ese departamento de las FFAA. Todo eso sin contar con el sinnúmero de armas caseras, que sobre todo en las zonas rurales, se usan sin ningún tipo de control.

Paradójicamente, los vendedores legales de armas se sienten perjudicados por los controles excesivos, las restricciones establecidas por las FFAA y las decisiones de EEUU sobre la venta de armas y municiones a Ecuador tras la aplicación del Plan Colombia. A partir de abril de 2003, el Comando Conjunto de las FFAA prohibió la importación de municiones, sin importar la procedencia.

Consultados algunos de esos vendedores, que en Quito se encuentran en seis locales (la mayoría para proveer de armas para competencia y cacería), consideran que al restringir la venta y la importación legal se están favoreciendo el tráfico y el comercio ilegal. "Si van así las cosas este negocio desaparecerá en menos de un año", dice uno de ellos.

Claro, explica otro, al hacer la adquisición legal, por ejemplo de una pistola 9mm que cuesta \$600, por importar y por impuestos se debe cancelar \$300, el valor final es de \$900, mientras en el mercado negro se encuentra por \$500.

De todos modos, consideran que la situación de violencia que vive Ecuador no se ha manifestado en la adquisición de armas por parte de

particulares ni tampoco en un incremento de adquisiciones por las empresas de seguridad privadas.

Fuentes policiales, en cambio, aseguran que la delincuencia aumenta considerablemente en número y calidad del delito porque hay más facilidades para la adquisición de armamento que le permite actuar en actos de gran envergadura.

El Departamento de Control y Autorización del Uso de Armas del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas ha mejorado sus filtros de seguridad a fin de evitar el uso ilegal de armas en el país. Funcionan 16 centros militares, a escala nacional, responsables de realizar controles de las armas que ingresen al país de forma ilegal y, también, de legalizar aquellas que se han adquirido según las disposiciones legales, de acuerdo con la Ley de fabricación, importación, exportación, comercialización y tenencia de armas, explosivos y accesorios.

El mayor control está dirigido a las compañías de seguridad privada, que han recibido el respectivo permiso de operación en el Ministerio de Gobierno. En Quito, se han registrado 552 compañías de seguridad y 217 sucursales a escala nacional.

El Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada (COSP) de la Policía Nacional informa que han sido detectadas 32 empresas que funcionaban al margen de la Ley y 355 guardias de seguridad que laboraban sin la respectiva documentación. De igual manera, se decomisaron 631 armas de fuego, 11 chalecos antibala y un lote de proyectiles.

De hecho, para los comerciantes de armas y para los policías, debe haber un mejor control a las compañías de seguridad porque por esa vía se han detectado un número alto de delitos cometidos por los

guardias privados, que fuera de su horario de trabajo participan de hechos delictivos individuales o grupales.

En la provincia de Bolívar, en el cantón San José de Chimbo (donde se concentra el 80% de los fabricantes de armas de todo el país), se instaló un organismo militar que se encargará del control y supervisión de todos los fabricantes que existen en esa provincia. Allí existen talleres artesanales en donde se fabrican especialmente revólveres y escopetas, tanto de cacería como de aquellas que son utilizadas por personal de las compañías de seguridad.

La autorización para portar armas se otorga en el Comando Conjunto de FFAA, luego de una calificación del individuo que la va a usar y de la verificación de la legalidad del arma y el uso que se dará a la misma.

La mayor cantidad de armas que existen en el país, en manos privadas, son de propiedad de las compañías de seguridad, las mismas que son controladas de manera permanente y cuyas matrículas respectivas son renovadas cada dos años. Como otra medida de control, se tiene previsto realizar convenios con la Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE), a fin de verificar todo el armamento que ingrese al país. Lamentablemente se buscan medios ilegales, especialmente por las fronteras que son tan permeables para el tráfico de armas, y es por eso que se han intensificado los operativos de control.

12.1. Causas del problema de la inseguridad

Entre las causas principales –corriendo el riesgo de dejar fuera algunas otras- que favorecen el incremento de la delincuencia y los índices de criminalidad, se pueden anotar las siguientes:

- a) La pobreza extrema que provoca la crisis económica, orilla a sectores de la población, desocupada o subempleada, a buscar medios de subsistencia a base de acciones ilícitas y delictivas.
- b) El crecimiento poblacional, así como los fenómenos de migración, producen una incesante y creciente demanda de seguridad pública, que dificulta su atención.
- c) La brecha entre necesidades de la población y solución a sus problemas, atención o prestación de seguridad pública es cada vez más amplia, dadas las carencias de recursos y personal limitado en las áreas correspondientes.
- d) Persiste la inadecuada selección e insuficiente capacitación de los recursos humanos dedicados a las tareas de administrar, procurar justicia e investigar delitos, por lo cual son bajos sus niveles de motivación y profesionalismo.
- e) En la estructura de organización y el funcionamiento de los cuerpos policiales y falta coordinación y cooperación interinstitucional.
- f) Los sueldos y prestaciones económicas establecidas para los cuerpos de seguridad, no satisfacen las necesidades elementales de sus miembros, por lo cual subsisten prácticas de corrupción, falta de espíritu de servicio e impunidad.
- g) No existen formas de participación ciudadana en las tareas de seguridad pública, ya sea por falta de iniciativa de las comunidades o por ausencia de liderazgo de las dependencias encargadas.
- h) Es poca la participación de la iniciativa privada en actividades que respalden la seguridad pública.

i) Los cuerpos de policía no han respondido totalmente a la responsabilidad conferida y la sociedad en general no se ha interesado en vigilar, exigir y promover su desarrollo.

j) Violencia intrafamiliar

Los datos estadísticos sobre la pobreza son alarmantes: se habla de la existencia de un 80% de pobres en el país y de entre este porcentaje casi un 40% están en extrema pobreza. Esta clase de diagnósticos, lo mismo que en esta otra clase de análisis social nos pintan un comportamiento del Estado, porque sencillamente está produciendo los frutos no deseados, los resultados inaceptables e inadmisibles para una sociedad organizada. De lo expuesto, hay algo más, una palabra conocida por todos, que engloba a todas y cada una de esas fallas, la corrupción. Hablamos de una corrupción institucional, con dicho vocablo lo expresamos y queremos explicarlo todo. Sin embargo, la corrupción es un fenómeno muy complejo y que no ayuda gran cosa ni a explicar en detalle cuál es la extensión y la profundidad de ese mal, ni a implementar medidas concretas que ayuden a combatirla y a reducirla en lo posible, tal como se combate y se controla en otros países.

Además de las consideraciones ya expresadas, es necesario no perder de vista que al tiempo que se incrementan la violencia y los delitos, se ha desarrollado una delincuencia cada vez mejor organizada que promueve de manera sistemática la comisión de los mismos, la impunidad penal y la corrupción en entornos muy diversos y bajo modalidades cambiantes y sofisticadas, que obliga al gobierno y a la autoridad a revisar con sentido crítico y constructivo el insuficiente marco jurídico estatal, para identificar y prevenir el conflicto de intereses entre organismos y entre instrumentos normativos, para definir con mayor claridad y exactitud las responsabilidades de los servidores públicos, para caracterizar y

tipificar con más precisión los delitos y para establecer procedimientos más ágiles y equitativos de enjuiciamiento, sanciones y penalizaciones.

La idea central en materia de seguridad pública es evidente, la población quiere saber quiénes son los policías y cuáles sus atribuciones, para poder confiar en ellas y, en su caso, para colaborar en la medida posible. Para ello se requiere, en lo primario, de las siguientes medidas:

- a) Establecimiento, a nivel nacional, estatal y municipal de institutos o escuelas de capacitación policial, que dispongan de programas modernos y actualizados de estudios científicos y técnicos;
- b) Profesionalización de los policías, empezando a partir de la incorporación de los egresados de las escuelas o institutos;

Existe también un especial interés en lo relativo a la necesidad de legislar uniformemente respecto de los menores infractores y otros grupos de personas que merecen un tratamiento especial en razón de sus características personales, que los hacen diferentes al concepto normalmente aceptado.

Hay otros grupos sociales que no han sido tratados adecuadamente por nuestras leyes, con lo que se está propiciando una grave tensión por la inseguridad creciente. Los enfermos mentales carecen, en general, de lugares adecuados para su tratamiento y curación, pero especialmente falta una legislación que, con criterios científicos modernos se ocupe de ellos. Lo mismo ocurre con ciertos enfermos fármaco-dependientes, que no pueden ser tratados curativamente por falta de leyes especiales. La ley penal, en la actualidad, tiene que esperar que ellos dañen a la sociedad para poder intervenir. Esto no es lo más saludable para una sociedad en crisis de valores, que tienen que preocuparse más por lo preventivo que por lo curativo. Hay

necesidad de implementar un cuerpo normativo eficiente para resolver esta cuestión.

12.2. La seguridad como cohesión social

Es preciso redefinir el concepto de seguridad y asociarla a principios como la libertad, la justicia social, la participación ciudadana y la igualdad. Pero antes de esto, para construir un concepto democrático de seguridad es preciso redefinir el concepto de ciudadanía.

Partimos de la base de que no todos y todas las ciudadanas tenemos las mismas necesidades en materia de seguridad, como en muchos otros ámbitos de la vida. Cada colectivo tiene una percepción distinta de lo seguro y de lo peligroso. Por ejemplo, en un barrio céntrico de una ciudad conviven ancianos, inmigrantes, jóvenes de clase media, personas sin hogar, etc. Las vivencias y necesidades de unos y otros van a determinar su percepción de la seguridad, que en más de una ocasión será completamente opuesta: no es infrecuente que lo que para un colectivo suponga seguridad, para otro pueda producir inseguridad.

La importante carga subjetiva que influye en la seguridad se ha puesto de relieve en las encuestas de victimización realizadas en la presente década en España y en otros países occidentales.

Numerosas investigaciones demuestran que el sentimiento de inseguridad tiene escasa relación con el riesgo objetivo o con las experiencias de victimización y depende en gran medida de otros factores como:

1. Condiciones personales (edad, sexo,...). Estudios de victimización concluyen que las personas ancianas tienen muchas menos

probabilidades de encontrarse con el peligro que las jóvenes, sin embargo se sienten generalmente mucho más inseguras.

2. Condiciones sociales (entorno, trabajo).
3. Redes de socialización y hábitos de vida.
4. Mayor o menor vulnerabilidad al mensaje de los medios de comunicación de masas. Los medios de comunicación son uno de los responsables del creciente sentimiento de inseguridad que se respira entre los habitantes de las grandes ciudades. Un ejemplo clarifica esto: Italia, hace 100 años poseía una tasa de homicidios por 100.000 habitantes similar a la que actualmente posee el país más violento del Mundo: Colombia. Esto refleja que la sociedad italiana es ahora mucho menos violenta que lo era hace un siglo y, sin embargo, la percepción del ciudadano es totalmente la contraria. Se puede aplicar aquí la frase "lo que no está en los medios, no existe" y lo que aparece en ellos se percibe como habitual.

Las políticas de seguridad, para que sean verdaderamente eficaces y respetuosas con los derechos de todas y todos los ciudadanos han de construirse sobre el reconocimiento de las diferentes necesidades de cada colectivo en esta materia. Porque, actualmente en este modelo pretendidamente objetivo, ¿quién se ocupa de la seguridad de los inmigrantes, o de las prostitutas de la calle o de los chicos y chicas adictos a la heroína, que tienen que malvivir -o morir- sin la sustancia porque la policía ha acordonado la zona de venta?

Se impone por tanto concebir la seguridad ya no como la defensa de unos ciudadanos frente a otros, sino como un gran "pacto de convivencia" en el que todos los colectivos tengan cabida. Aquí es importante la labor de mediación de las instituciones locales y de las asociaciones.

Nuestro sentimiento de inseguridad tiene mucho que ver, además, con la ruptura de la comunicación interpersonal o intergrupala, con el estilo de vida poco comunitario que impera en nuestra sociedad y que está llevando a los ciudadanos a abandonar paulatinamente los espacios públicos.

Este "encerrarnos" en casa hace que veamos a los nuevos "pobladores" de los espacios públicos y, en ocasiones, también a los espacios en sí como amenazantes o extraños.

De esta manera, la reducción de la comunicación social produce el abandono de los espacios públicos, se pierde el control sobre el territorio y se consiente que lo ocupe el que es visto como "el otro", el extraño,... y en ocasiones, como "el enemigo", trayendo consigo un inevitable sentimiento de miedo, de inseguridad, de pérdida del control.

En este aspecto aparece como fundamental la actuación de los gobiernos locales y del tejido asociativo, en el sentido de potenciar la comunicación entre personas y grupos de una misma zona. Un ejemplo de ello son las acciones de mediación intergrupala que se están implantando en algunos barrios de las grandes ciudades. Por ejemplo, en la zona centro de Madrid (Lava pies, Latina) se ha creado la figura de los mediadores interculturales, cuyo cometido es facilitar y la convivencia entre ancianos e inmigrantes.

Además es precisa la actuación de los gobiernos locales para crear (o al menos no impedir) una ciudad "viva", agradable al transeúnte, ya que esta es una de las claves para fomentar la seguridad. Porque una ciudad segura es una ciudad transitada, una ciudad en la que los ciudadanos hagan más vida en el exterior, con actividades en las plazas, con mercadillos, con diversiones para los niños, etc. En fin, se trata de revitalizar los lugares públicos, los lugares de encuentro, pues es claro

que no se construye seguridad no saliendo de casa o no dejando salir al otro.

Actualmente para prevenir la criminalidad en la ciudad y para fomentar la seguridad, han surgido las llamadas acciones prevención integrada o nueva prevención. Phillipe Robert, pionero en la formulación de este tipo de acciones en Francia, las define como "aquellas acciones que se demuestran capaces de reducir ciertos comportamientos no deseados -no necesariamente tipificados como delito- recurriendo a soluciones distintas a las que ofrece el sistema penal."

En un marco tan amplio caben actuaciones de muy diversa índole y, es posible que hasta opuestas desde el punto de vista ideológico. A grandes rasgos cabría distinguir tres tipos de acciones de prevención de la criminalidad:

- a) Prevención social. Acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de una zona. Son políticas de tipo educativo, cultural, urbanístico, etc. En general se incide sobre las que se consideran las causas de la criminalidad. Se trata de nivelar asimetrías sociales y de dar respuesta a los conflictos de una zona al margen del sistema penal (centros de mediación social, comunidades de ayuda a toxicómanos, grupos de apoyo escolar para menores, mejora de equipamientos...).
- c) Prevención ambiental o situacional. Estas engloban a su vez dos tipos bien distintos de actuaciones.

Las primeras son acciones destinadas a reducir las oportunidades para delinquir. Este tipo de política encuentra su base teórica en la llamada criminología administrativa de los países anglosajones y tiene su base en la consideración del infractor como un sujeto racional que actúa según un cálculo de coste/beneficio. De este modo, modificando el ambiente, "poniéndole las cosas más difíciles" al infractor, éste

desiste. Un ejemplo claro de esto son, desde las cámaras de TV. hasta los bancos antimendigo, pasando, por ejemplo, por los pinchos que se han colocado recientemente en las fuentes de la emblemática Puerta del Sol de Madrid, para impedir a los ciudadanos sentarse en el borde de las mismas. El efecto de este tipo de medidas, obviamente, no es fin del problema sino el desplazamiento del mismo.

El segundo grupo de actuaciones, sin embargo, no son restrictivas de derechos y tienen como finalidad intervenir en el medio para crear un entorno agradable, limpio, iluminado, ya que se ha constatado que el entorno es uno de los factores que más inciden en el sentimiento de inseguridad. Ejemplo de ello es la mejora de una zona degradada o la potenciación de actividades lúdicas en una plaza considerada de riesgo. Ese tipo de acciones influyen indudablemente en el sentimiento de seguridad de la población.

- c) Vigilancia vecinal. El tercer tipo de política de prevención es la vigilancia vecinal, que tiene su origen en los países anglosajones. Es un sistema de vigilancia basado en la colaboración de los vecinos con la policía. Son auténticas redes de información que se extienden en un barrio y llegan a la policía.

Investigaciones como la realizada por Rosembaun en Inglaterra revela que este tipo de medidas, que no está probado que reduzcan objetivamente la inseguridad, sin embargo despierta una cierta intolerancia y "sospecha" hacia todo forastero, desencadenando prejuicios raciales, clasistas, etc. En USA esto ha hecho que cada barrio de este tipo sea una "pequeña fortaleza" en la que no puedes entrar a menos que conozcas a alguien. Dos notas fundamentales caracterizan las políticas de Prevención integrada:

1. *Tienen como marco idóneo lo local (ciudad, barrio)*. Se parte de la base de que la inseguridad y la micro criminalidad deben ser afrontadas desde la base, con medidas específicas a nivel local. Las acciones de prevención, antes de su puesta en marcha, requieren un estudio en profundidad del territorio problemático y de los "actores sociales" que intervienen en él. El marco privilegiado para el desarrollo de estas acciones es, por tanto, la ciudad y, mejor aún, el barrio.

Sin embargo, sería interesante que estas acciones no se agotaran en lo local, sino que se conectaran con políticas a nivel regional/nacional de modo que se permita un mayor intercambio de experiencias y una mayor financiación.

2. *Dan entrada a una multiplicidad de actores*. Tradicionalmente la salvaguarda de la seguridad urbana era una tarea que competía sólo a las fuerzas del orden (diversos tipos de policía) y a los jueces. Sin embargo, el nuevo concepto de seguridad requiere una actuación transversal, un abanico amplio de instituciones, organismos y colectivos que de forma coordinada lleven a cabo acciones de tipo urbanístico, sanitario, de formación, etc.

Las organizaciones cívicas y de apoyo a colectivos marginados tienen en este modelo un papel esencial. Además de la entrada en escena de estas nuevas figuras se requiere el replanteamiento de las ya existentes (como la policía) de modo que su labor no sea incompatible con las acciones de nueva prevención.

12.2.1. Modelo de seguridad ciudadana

El modelo de seguridad urbana que se propone ha de venir acompañado de un replanteamiento de la ciudadanía y por tanto de la ciudad. Una política de seguridad que, sin olvidar la vertiente objetiva,

esto es, la prevención como integración de colectivos marginados, atiende a las causas del creciente sentimiento de inseguridad. He apuntado que la escasa comunicación, el abandono de los espacios, la cultura poco tolerante con los diferentes, son factores que inciden directamente sobre este sentimiento.

El reto, es claro, ¿queremos caminar en materia de seguridad hacia un modelo de ciudad como los Ángeles, una ciudad dividida en *ghettos* (barrios pobres) y *búnker* (barrios ricos), llena de espacios "intransitables", donde todo el mobiliario urbano está pensado para ahuyentar al vagabundo y donde los centros comerciales más modernos se construyen siguiendo el modelo de cárcel "panóptica" o, por el contrario, optamos por un modelo de ciudad abierta, tolerante con las diferencias, sin zonas prohibidas, en la que se potencia la identidad de barrio y el contacto entre individuos, a través de zonas peatonales y actividades en las calles?. En suma, seguridad como bien público o como patrimonio de unos pocos.

12.3. CARACTERIZACIÓN DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN EL ECUADOR Y EN EL MUNDO

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

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. La inmensa mayoría de las organizaciones latinoamericanas de seguridad privada, aún hoy son emprendimientos familiares.

Y si bien hay empresas que cuentan con grandes dotaciones (por ejemplo compañías mexicanas o brasileñas con más de 10.000 guardias cada una, y en toda la región hay quizás unas 320 empresas que emplean a más de 1.000 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. 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 "expertise" específico, 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 liderado por dos grupos de origen escandinavo, el sueco Securitas y el danés Groupe 4 Falck, la concentración se ha acelerado. Los otros grandes jugadores (Prosegur, Chubb, etc.) se están viendo obligados a crecer para mantener una escala mínima competitiva cada vez mayor, o a salir del juego.

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 (y en algunos países, como por ejemplo Bolivia, recién se inicia), 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 distinto, 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.

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 y mil 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 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 rápido 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 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 seguridad 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 equiparse o reequiparse, 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.

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.

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.

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 por 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.

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.

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 seguridad se concentran en sus habilidades centrales, tercerizando servicios en subcontratistas especializados.

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.

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 quedan crecientemente concentrados (banca, supermercados, etc.). La concentración de los sectores corporativos de la demanda facilita la concentración del propio sector de la seguridad privada.

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, requerimientos de experiencia previa 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.

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 acumulativo, 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.

Dado que tanto la demanda como la oferta de seguridad privada mejoran de modo continuo, los vínculos entre ambas van evolucionando hacia nuevas formas más profesionales y abarcativas, superando la óptica meramente operativa.

Si bien los aspectos operativos no pierden importancia – mas bien la ganan, ya que tenemos profesionales mejor formados en la seguridad privada –, el vínculo toma en cuenta otros aspectos tales como la gestión integral del riesgo del cliente, el impacto de la seguridad y sus fallas en la imagen corporativa del cliente, etcétera. Además el foco del vínculo también se ha desplazado hacia el costo-beneficio de ambas partes, y los diferentes modos de medirlos.

En la medida que la demanda corporativa de seguridad se vuelve más compleja y se relaciona con aspectos más amplios de la situación del cliente, se requiere por una parte una negociación mas larga previa a la firma de cada contacto importante, y también suele ser necesaria una mayor inversión en equipamiento y tecnología.

Esta mayor inversión puede ser realizada por el cliente o, frecuentemente, queda a cargo de la organización de seguridad. Se requieren mayores plazos para amortizar esa inversión y obtener ganancias, y esto está conduciendo a la firma de contratos más largos, que van reemplazando a los típicos contratos de duración anual.

Esto también alcanza al sector de la demanda de Pymes e individuos, cuando el equipamiento necesario es aportado por la organización de seguridad, y se amortiza a lo largo de la vida del contrato.

Muchas grandes compañías multinacionales están buscando tanto reducir su base de proveedores – lo que simplifica y disminuye los costos de su administración – como lograr estándares homogéneos en la calidad de servicios que reciben, incluyendo a la seguridad. Esto ha iniciado una corriente hacia la firma de contratos para la prestación de servicios de seguridad de alcance regional, administrados centralmente.

Los servicios de alcance regional pueden ser brindados por organizaciones de seguridad multinacionales, con base en varios países de la región, o bien por empresas locales reunidas bajo figuras asociativas tales como redes, consorcios, etc. Ambas formas ya están funcionando en nuestra región, y la tendencia a la firma de contratos de más largo alcance temporal y geográfico se acentuará, en la medida en que los negocios de la región continúan concentrándose.

A medida que la seguridad es comprendida como un insumo crítico para muchas organizaciones, va dejando de seleccionarse al prestador de servicios de seguridad por puro precio.

Si bien el componente de precio continuará teniendo gran importancia en el mix de la oferta, la selección de prestadores – particularmente cuando hablamos de contratos más largos, más complejos y para clientes de mayor tamaño y multinacionales – se está realizando con criterios más complejos, que incluyen desde cartera de clientes, capacidad financiera y experiencia específica del prestador en el negocio del cliente, hasta "compatibilidad cultural" entre proveedor y cliente, pasando por la calidad de la solución técnica propuesta.

Las cuatro tendencias principales en el sector son la muy aguda rivalidad entre las empresas – a la que podemos caracterizar como hipercompetencia –, a su rápida segmentación y sofisticación, al avance de las formas cooperativas de agregado de valor, y a una mayor

concentración en el marketing de retención por parte de las organizaciones de seguridad.

Si bien la tendencia a la concentración en el sector de la seguridad es rápida y evidente, por el momento continúa siendo un sector muy fragmentado, con enorme cantidad de empresas oferentes – incluso con oferentes públicos ofreciendo servicios privados –, muy aguda rivalidad, enorme lucha por precio y un sustantivo porcentaje de nuestros mercados abastecido por la oferta informal o ilegal. Esta hipercompetencia, que está elevando los costos de competir, se mantendrá aún algunos años, con diferencias según el país considerado, hasta que los mercados deriven – principalmente en los segmentos de la seguridad corporativa – hacia situaciones de más concentradas u oligopólicas, manteniendo al mismo tiempo una gran fragmentación en los sectores de pura commodity e ilegales.

Hasta hace relativamente poco tiempo, las empresas de seguridad de la región eran "especialistas en todo". Ya fuera que se requiriera un servicio de guardias, investigaciones, custodia de una personalidad, o dar protección a un banco, un puerto o un barrio privado, el proveedor era el mismo.

En los últimos años la situación ha ido cambiando, motorizada por la creciente sofisticación y aprendizaje de la demanda y la formación de capacidades y progresiva especialización de muchos de los oferentes. Ahora contamos con una oferta visiblemente más especializada, y muchas empresas capaces de ofrecer servicios de "clase mundial". Las tendencias a la mayor segmentación del mercado, y a la creciente sofisticación de la oferta, continuará profundizándose en los segmentos más dinámicos del sector.

En la región también se extienden las formas de trabajo colaborativo entre proveedores y clientes de seguridad, principalmente en los segmentos corporativos del sector. Se generan vínculos a más largo plazo, basados ya no en relaciones antagónicas, sino en la búsqueda de formas de agregado conjunto de valor para ambas empresas. Esta es una tendencia incipiente, que se afirmará en la medida en que el sector avance en la transición hacia su madurez.

La situación competitiva ha elevado sustancialmente los costos en el sector, en particular los costos de obtención de cada nuevo cliente de seguridad, especialmente en segmentos de la seguridad corporativa en los que además el proceso de negociación no solo es mas caro, sino también mas largo y cargado de incertidumbre.

Dado que en general las fuerzas de venta de las empresas de seguridad de la región son muy pequeñas, y particularmente en el sector corporativo suelen ser de entre una y tres personas, muchas empresas tienden a concentrar los esfuerzos de ese grupo tan pequeño en reforzar sus vínculos con sus clientes actuales y generar nuevos clientes a través de recomendaciones de cliente satisfecho, en lugar de desgastarse en la búsqueda abierta de nuevos clientes en mercados de enorme rivalidad.

Pero si bien los mayores mercados son los mencionados, los de más rápido crecimiento son Latinoamérica, Asia y los países del este de Europa, donde se han formado enormes mercados para la seguridad privada aun o suficientemente bien cuantificados.

Considerando al mercado mundial como un todo, probablemente sus tres principales características son la desaparición de las fronteras, la rápida globalización de los clientes y la concentración.

Los principales factores que caracterizan al sector en los países desarrollados (Europa, USA, Japón, Australia y otros) son la desaparición de las fronteras, la globalización de los mayores clientes, el aumento sostenido y mayor complejidad de la demanda, el continuo retroceso de la oferta pública de seguridad, la escasez de mano de obra, la mayor regulación gubernamental y el continuo aumento de costos. Pero probablemente su principal característica sea que hoy la competencia es entre grandes.

En la actualidad, todos los competidores de alcance mundial facturan más de 1000 millones de dólares anualmente, los dos primeros facturan más de 6000 millones y todos crecen agresivamente de modo orgánico y por adquisiciones.

La globalización de clientes mencionada, con su necesidad de dar respuesta a demandas más amplias y globales – que pueden incluir no solo factores operacionales complejos en varios países o regiones completas sino también consideraciones de carácter político, etcétera –, los crecientes requisitos de escala, capital y "expertise", y la aguda escasez de management de alta calidad en el sector, hacen que los sectores dominantes del negocio de la seguridad privada se vayan convirtiendo en una "competencia entre grandes" y, cuando se revisan las listas de las diez principales empresas en cada país, una y otra vez se repiten los mismos nombres.

Para la seguridad privada las fronteras están desapareciendo. Aunque esto es más visible en Europa, con la rápida consolidación de su mercado común, incipientemente también se verifica en el resto de los continentes. Esta característica por ahora solo es aprovechada por un puñado de empresas multinacionales de la seguridad: Securitas, Groupe 4 Falck, Chubb, Prosegur y pocas otras. Las empresas latinoamericanas

prácticamente no han iniciado pasos para aprovechar las tendencias, salvo ejemplos aislados en México, Centroamérica y Brasil.

La apertura económica mundial de la última década y la concentración concomitante, han llevado a la rápida globalización de los principales clientes corporativos de seguridad privada. Esto coadyuva a la concentración de los negocios del sector y a la tendencia a la sofisticación de la demanda, ya que debe garantizarse la seguridad de operaciones cada vez más complejas y de escala global.

En los países desarrollados la demanda aumenta, aunque a menores tasas que en nuestros países, de modo sostenido. Este aumento de la demanda se debe principalmente a cuatro factores:

- Mayor percepción general de inseguridad, no siempre en línea con la realidad de la situación local de seguridad, particularmente luego del 11 de septiembre.
- Delincuencia más sofisticada, que en múltiples países incluye vínculos complejos con mafias locales y regionales, narcotráfico y terrorismo.
- Crecimiento económico sostenido, pese a la relativa desaceleración de la "locomotora económica" norteamericana.
- Procesos corporativos más vulnerables, debidos a operaciones muy complejas gerenciadas por estructuras más pequeñas.

En los países desarrollados la demanda de seguridad se vuelve más compleja por:

- Más operaciones de alcance global, de difícil resolución desde la perspectiva de seguridad.
- Necesidad de soluciones integradas, frecuentemente en el marco de contratos unificados y un solo responsable.

- Nuevas amenazas, tales como el terrorismo, el narcotráfico y el espionaje, que amenazan de modo ocasional o permanente la continuidad de las operaciones en muchos países, incluyendo a los de nuestra región.

De hecho han surgido nuevas especialidades profesionales en la seguridad, relacionadas con la continuidad de negocios, e instituciones profesionales específicas como el Business Continuity Institute y otros.

Al igual que ocurre en nuestra región, en todos los países desarrollados la oferta pública de seguridad – particularmente la policial – retrocede, por varios factores:

- Restricciones presupuestarias, especialmente influyentes en la medida en que los recursos tecnológicos y el entrenamiento necesario para las fuerzas públicas son más y más costosos. Por ejemplo en España, el gasto público en seguridad disminuyó del 0,62 % del PBI en 1997 al 0,52 % en 2002.
- Pérdida de personal, por las mismas causas que la pérdida en el sector privado y que trataremos abajo.
- Concentración en su "core", esas funciones que la sociedad estima que necesariamente deben ser cumplidas por fuerzas públicas, tales como la lucha contra el crimen organizado, el terrorismo, las drogas, la defensa de libertades ciudadanas, etcétera.
- Transferencia a la actividad privada de funciones que no son consideradas parte de ese "core". Por ejemplo hay Bancos Centrales que delegan el transporte de fondos a empresas privadas, se terceriza el control del tránsito o la gestión de prisiones, etc.

En los países desarrollados, a diferencia de lo que ocurre en los nuestros, hay una escasez creciente de mano de obra para funciones de seguridad privada – pérdida compartida con la seguridad pública, esencialmente por dos razones:

- Tipo de tarea, con duras condiciones de trabajo y que para muchas personas es una actividad poco atractiva y que se asume por necesidad. Quienes tienen fuerte inclinación hacia las funciones de seguridad, en general buscan ingresar en las fuerzas públicas.
- Crecimiento económico, que crea oportunidades laborales de mejor calidad y salarios más altos en otros sectores.

Estas razones en los países desarrollados causan:

- Disminución del perfil del trabajador, ya que al momento de cubrir las plazas las empresas se ven obligadas a incorporar lo que encuentren.
- Aumento de costos por rotación de personal, tanto mayor a medida que los salarios relativos se estancan y/o que las condiciones económicas mejoran.

Finalmente, podemos señalar otros tres aspectos, influyentes sobre la seguridad privada en los países más desarrollados son la mayor regulación gubernamental, la convergencia de legislaciones y el continuo aumento de costos en el sector:

- Mayor regulación gubernamental y mayor presión social referente a su control, a medida que el sector privado de la seguridad gana tamaño con respecto al público. Por ejemplo en España, los miembros del Cuerpo Nacional de Policía, pasaron de 50.200 en el

año 1998 a 44.900 en 2002. En los mismos años, el personal de la seguridad privada, pasó de 71.700 personas en 1998 a 104.200 en 2002.

- Convergencia de legislaciones, principalmente en el ámbito de las naciones europeas.
- Continuo aumento de costos por la rotación de personal mencionada, por los crecientes costos operativos en general, en los sectores ligados a la tecnología por los costos de investigación y desarrollo, y por los crecientes costos en instrucción, capacitación y desarrollo, tanto de la fuerza de guardias como del equipo gerencial.

12.4. CARACTERÍSTICAS DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN LATINOAMÉRICA

- *Crecimiento.* Como ya fuera mencionado, todos los segmentos de la seguridad privada se encuentran en franco crecimiento a tasas mínimas del 5 al 8% anual, desde hace varios años. La tendencia se ha acentuado a raíz de la ola de privatizaciones en la región.
- *Menor oferta pública.* Los factores ya mencionados en el caso de las fuerzas de seguridad pública en los países desarrollados se repiten en nuestra región, acentuados. Los problemas presupuestarios son mayores, el déficit de recursos humanos y de entrenamiento también lo es, y en varios países se extiende la preocupación por la calidad del recurso humano que está ingresando en unas fuerzas de seguridad mal pagas, mal equipadas y en ocasiones socialmente muy desprestigiadas.

- *Intensidad en mano de obra.* El sector es muy intensivo en personal en todo el mundo, y lo es más aún en Latinoamérica por la menor tasa de incorporación de tecnología a los servicios. Las cifras aproximadas de guardias formalmente empleados por país son:

12.4.1. Tabla 1

Número de Guardias por país en Latinoamérica

País	Número de Guardias
Brasil	570.000
México	450.000
Colombia	190.000
Centroamérica	105.000
Ecuador	32.000
Argentina	75.000
Venezuela	75.000
Perú	50.000
Chile	45.000
Otros países	35.000
Total	1.627.000

Las cifras presentadas en la Tabla 1 representan la mejor estimación – referida al sector formal – que puede conseguirse actualmente. En cuanto a la dimensión del sector informal, que trataremos más adelante, se trata de una "especulación fundada" sobre la base de conversaciones con los referentes de la seguridad privada y autoridades de contralor en cada país.

Existen 1.600.000 guardias de seguridad formalmente registrados, probablemente deban añadirse unos 2.000.000 informales más. En Latinoamérica, por lo tanto, habría cerca de cuatro millones de personas trabajando en el sector de la seguridad privada, número que crece del 6 al 8 % anual.

Para dimensionar este mercado, téngase en cuenta que en este momento hay unos 690.000 guardias registrados en toda Europa.

Competencia por precio. Hay una dura competencia por puro precio en toda la región, acentuada por las dificultades económicas generales que presentan muchos países. Al acentuarse la concentración de los clientes corporativos, y la segmentación de los clientes pyme e individuales por la distribución cada vez más regresiva de los ingresos, la competencia por puro precio se exagera.

Problemas en cobranzas. En Latinoamérica y otras regiones, a diferencia de lo que ocurre en los países desarrollados, las empresas de seguridad tienen dos problemas: concretar ventas, y luego cobrar los servicios vendidos. En toda la región, quizás con la excepción de los servicios formales en algunos países como Brasil, la informalidad en el cumplimiento de los plazos de pago comprometidos es más la regla que la excepción.

Algunos subsectores de la seguridad privada, por ejemplo la vigilancia por medio de guardias, son más vulnerables a esta situación. Este segmento tiene bajos márgenes de ganancia y un porcentaje sustancial de sus costos que deviene del pago de salarios, cargas sociales, etcétera. Estos pagos deben realizarse indefectiblemente cada fin de mes. Un puñado grandes clientes (o un solo) que no pague en tiempo y forma, puede hacer tambalear, o caer, a una empresa latinoamericana de seguridad, que en general no tiene acceso al crédito

para cubrir "descalces" financieros, salvo a tasas que inviabilizan cualquier negocio.

Problemas normativos. 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 ocurría hasta el año pasado en Bolivia y ocurre aún hoy en países de Centroamérica), hasta países en los que hay ciertas normas pero insuficientes y que no conforman a nadie, como en el Perú, hasta el otro extremo de Argentina México, países federales en los que cada provincia, estado o municipio puede tener una ley propia - y suele no haber dos iguales -, lo que causa toda clase de inconvenientes a las organizaciones de seguridad.

Niveles de ilegalidad. En Latinoamérica, existen muy altos niveles de ilegalidad en la prestación de servicios de seguridad privada. Al hablar de ilegalidad estamos hablando de una sumatoria de delitos tales como la prestación de servicios por parte de empresas que no se encuentran habilitadas para ello, que evaden el pago de sus impuestos, que brindan servicios con personal sin contratos legales, que no pagan las prestaciones sociales de sus empleados, etcétera.

Si bien el fenómeno no es exclusivo de nuestra región sino que también se comprueba en Europa, USA, etc., lo importante en nuestros países es la extensión del fenómeno. En Argentina hay unos 75.000 guardias formalmente registrados y otros 70 ó 80.000 ilegales, en Brasil 570.000 y 1.000.000, en México 450.000 y quizás 600.000 y así siguiendo.

Incluso en Chile, el país de la región más reputado por el cumplimiento de sus leyes, Carabineros de Chile, órgano de contralor del sector, si bien contabiliza unos 45.000 guardias registrados, no puede

estimar ni la cantidad de guardias ilegales ni la cantidad de empresas al margen de la ley.

Téngase en cuenta que, dado que en varios países no existen estadísticas confiables al respecto, cuando brindamos un número de "guardias formales" por país en general estamos brindando la mejor estimación que puede conseguirse actualmente. Y en cuanto a la dimensión del sector informal, se trata de una "especulación fundada" sobre la base de conversaciones con los referentes de la seguridad privada y autoridades de contralor en cada país.

Como decíamos antes, estimamos que en este momento hay en Latinoamérica aproximadamente 1.630.000 guardias de seguridad formalmente registrados, y quizás entre 2 y 2,5 millones informales más.

Para cerrar el tema de la ilegalidad en el sector, que por sí mismo requeriría un libro completo, es necesario comprender que cuando hay un oferente que provee un servicio de seguridad en condiciones no legales, hay un demandante que lo compra. Y con lamentable frecuencia, los compradores de servicios en condiciones manifiestamente ilegales no son solo clientes privados, sino también dependencias gubernamentales.

Necesidad de entrenamiento. La necesidad de perfeccionar el entrenamiento de los involucrados en este sector, no muy diferente a la requerida en muchos otros sectores económicos en Latinoamérica, es clara. Hablamos aquí tanto de entrenamiento en habilidades operativas, sino también de habilidades gerenciales para quienes conducen la organización.

En cuanto a las habilidades operativas básicas, hasta hace pocos años el sector contrataba de modo preponderante a personal proveniente de fuerzas armadas y de la seguridad pública, los que se supone ya las

traían incorporadas. A medida que pasa el tiempo y crece la demanda, se incorpora más personas no provenientes de estas fuerzas, y a las cuales se les debe enseñar seguridad "desde cero".

Tenemos un gran déficit de instituciones de formación en habilidades operativas, teniendo en cuenta la cantidad de personas que cumplen estos roles en toda la región. El país mejor organizado al 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.

Y en cuanto al entrenamiento en habilidades gerenciales para directivos del sector, recién está comenzando a realizarse con cierta seriedad, no solo en Latinoamérica sino en todo el mundo. El sector tiene pocas décadas de existencia, hay muy pocas Instituciones que brindan estas clases de carreras, cursos y programas, y sobre todo hay muy

pocos docentes que además de su disciplina específica (administración, finanzas, recursos humanos, etcétera) además tengan conocimientos específicos y profundos sobre seguridad privada.

El Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad y otras instituciones han comenzado a trabajar activamente en este sentido, estableciendo mecanismos de vinculación con Universidades e Institutos de formación en diversos países de toda la región, esfuerzo que deberá profundizarse.

Mejora visible y continua. Pero si hay una palabra que resuma la situación de la seguridad privada en Latinoamérica, esta palabra es mejora. Mejora sustancial, visible y continua, en todos los países de la región. Mejora en la cantidad, naturaleza, diversidad y especialización de los servicios proporcionados, en la cantidad, calidad y entrenamiento de su personal, en el profesionalismo gerencial de sus directivos, en la paulatina consolidación de las instituciones que nuclean a los profesionales y empresas participantes y en la legislación específica para el sector, casi en todas partes.

Creemos que esta mejora permanente, de la cual somos testigos hace años, continuará por la propia dinámica de crecimiento del sector, y por una demanda que continuará mejorando en el mismo sentido.

La demanda social de seguridad en Latinoamérica no solo aumenta, sino que además, lo que la sociedad demanda bajo el rótulo de "Seguridad" muchas veces no coincide con lo que las Fuerzas Públicas de seguridad están en condiciones de ofrecer.

Hace un tiempo el Jefe del Departamento de Seguridad Privada de Carabineros de Chile nos relataba la experiencia de su Fuerza cuando habilitó un número telefónico para que la población se comunicara en

caso de necesidad: prácticamente la mitad de las llamadas no se relacionaban con hechos delictuales. Las experiencias son similares en otros países, gran parte de las demandas de Seguridad de la población no se relacionan con el delito.

Ahora bien, cuando lo que las Fuerzas Públicas comprenden por seguridad, no coincide con lo que los ciudadanos consideran seguridad, no es la población la que está equivocada. El concepto "Seguridad" que tiene la población incluye muchos factores, y el delito es sólo uno de ellos. La población no piensa en términos de delito sino de riesgo, y así demanda.

Como la oferta pública no puede dar respuesta completa a esta demanda, en muchos de estos ámbitos las nuevas necesidades son cubiertas por la seguridad privada, coadyuvada por su propio número. Continuando con el ejemplo, en Chile Carabineros tiene 36.000 efectivos, número que no está aumentando, y existen unos 45.000 guardias privados registrados, un número indeterminado sin registrar, y la cifra crece al 9% anual. (En el mismo sentido, téngase en cuenta que Carabineros no sólo es la Policía uniformada, sino también tiene la responsabilidad del resguardo de la extensísima frontera de Chile. ¿Cuántos carabineros hay efectivamente en servicio en la calle un día dado?).

En la Argentina su Policía Federal tiene 43.000 efectivos y la seguridad privada 75.000 hombres registrados, y lo mismo ocurre en Ecuador que tiene 32.000 efectivos policiales y la seguridad privada 35.000 hombres registrados, como también en el resto de la región.

No caben dudas de que este cambio en la demanda social de seguridad persistirá y se profundizará.

Si bien existe una creciente demanda de servicios de seguridad de mayor calidad, contenido técnico, etcétera, una parte sustancial de las compras de seguridad en la región – incluyendo a importantes segmentos de la demanda corporativa – continúa definiéndose por puro precio. Obviamente, esto exacerba la aguda competencia en el sector, y retrasa el movimiento general hacia la mejora de la calidad de prestación.

Como la demanda no solo aumenta en número de guardias, sino de todos los términos amplios en los que las empresas y la población definen como "Seguridad", la seguridad privada está tomando campos que antes parecían exclusivos de la órbita pública, o directamente nadie cubría. Por ejemplo, hace pocos años era impensable que empresas privadas tuvieran a su cargo la seguridad de presidios. Pero ya en varios lugares de Latinoamérica hay experiencias exitosas de cárceles gestionadas por el sector privado. También existen brigadas contra incendio, dispositivos de seguridad ambiental o seguridad aeroportuaria, etcétera, gestionadas de modo privado.

Surgen nuevos segmentos que hasta hace poco no existían, como la seguridad alimentaria o la seguridad turística, especialidad ésta que merece especial mención en países como los nuestros, con tanto potencial turístico, y que se volverá un importante campo de trabajo para los profesionales de seguridad. Para que los turistas internacionales traigan sus divisas, deben sentirse y estar seguros. Y esta tendencia a la creciente segmentación y especialización continuará profundizándose con el surgimiento de más segmentos antes inviables y ahora rentables.

La demanda regional de seguridad está realizando un rápido aprendizaje, a medida que reitera su compra año tras año, y va conociendo mejor "de qué se trata esto de la seguridad". Como mencionamos antes, esto se verifica en los segmentos de demanda corporativa, en los que ahora suele encontrarse un responsable de

seguridad que en general es un profesional del tema, cuando hace años atrás las decisiones de compra de servicios de seguridad solían ser tomadas por un jefe de compras o de personal. Pero también aprenden los usuarios individuales, por ejemplo los hogares en los que se ha incorporado sistemas de monitoreo de alarmas, que ya han podido contrastar promesas contra realidades, y se vuelven crecientemente exigentes al momento de demandar y de pagar.

Nuevamente, si debemos definir con una sola palabra las características de la demanda latinoamericana de seguridad privada, esta palabra es aumento, en todos los segmentos. Ya sea que estemos hablando de clientes individuales o corporativos, de vigilancia con guardias, monitoreo de alarmas, investigaciones, prevención de pérdidas, seguridad de la información, protección de personalidades, blindaje de vehículos o cualquier otro subsector, la demanda crece, a tasas mínimas del 5 al 8% anual, y en varios segmentos a tasas muchos mayores aún. Como no tenemos bases objetivas que nos lleven a pensar que la situación general de seguridad en la región mejorará próximamente, sino más bien por el contrario hay fuertes indicios de creciente inestabilidad y riesgo regional, y la oferta de seguridad pública indudablemente no está aumentando, el crecimiento en la demanda de seguridad privada continuará.

12.5. DESAFÍOS DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN EL ECUADOR

Creemos que la Seguridad Privada en Ecuador y Latinoamérica enfrenta grandes desafíos, en un momento de rápida consolidación del sector. Los principales son:

12.5.1. Seguridad globalizada

La globalización representa un desafío primario, para empresas y profesionales de la seguridad. Varias de las principales organizaciones multinacionales de la seguridad ya están presentes aquí, compitiendo en los principales segmentos de la actividad. Se trata de compañías grandes, experimentadas, con enormes recursos financieros y bien gestionados. Crecen en parte orgánicamente, y en parte por compra. Toda empresa de seguridad local enfrenta el desafío de profesionalizarse y mejorar, simplemente para mantenerse compitiendo en el mercado. Y los profesionales del sector enfrentan el mismo desafío, ya sea para hacer que sus empresas compitan con estas grandes compañías globales, como si desean trabajar para ellas ya que en cada mercado, las multinacionales de la seguridad sólo contratan a profesionales muy competentes.

El segundo gran desafío para empresas y profesionales, es dejar de pensar en términos de delito, para pensar de modos más abarcativos, en términos de gestión de riesgos. Evidentemente, deben ser tenidos en cuenta temas tales como los cambios en los índices y patrones de criminalidad, las nuevas amenazas incluso biológicas y químicas, el fenómeno 11S y el ciberdelito.

Pero los clientes, públicos y privados, esperan del sector que les propongan nuevos productos y servicios relacionados no solo con el delito, sino que los ayude a bajar sus costos, mejorar su eficiencia y a gestionar más eficazmente sus riesgos individuales y corporativos.

Enfatizando o mencionado en el punto anterior, existen múltiples nuevas oportunidades de negocios para las organizaciones de seguridad privada en Latinoamérica. Muchas se encuentran en los mismos negocios tradicionales que las empresas ya vienen realizando. Otras, se

encuentran en campos completamente nuevos, en los que estas organizaciones recién están ingresando o que no han descubierto todavía.

12.5.2. Oportunidades en los negocios

Estos se crean de modo continuo, en toda la región. Como dijimos, ya sea que estemos hablando de clientes individuales o corporativos, de vigilancia con guardias, monitoreo de alarmas, investigaciones, blindaje de vehículos o cualquier otro segmento, la demanda crece a tasas generales del 8-10% anual o mayores, tanto por mayores compras de los clientes tradicionales, como por compras por parte de clientes completamente nuevos, que antes no demandaban servicios de seguridad.

Para las empresas de seguridad privada, hay múltiples nuevas oportunidades de negocios que se relacionan con la tercerización de servicios (comercial, gubernamental, policial), y también con nuevos negocios que ya son importantes en otras regiones: gestión de cárceles, cobro de peajes, control de tráfico, rescate y apoyo a la salud, etc., y van apareciendo más a medida que la demanda funciona, y la oferta se diversifica. Para tomar un ejemplo de fuera de nuestra región, la empresa Chubb es la primera empresa de seguridad privada de Australia, con más del 50% del mercado por sí sola. Chubb de Australia tiene una plantilla de 15,000 empleados, pero no todos son guardias. La empresa gestiona presidios australianos, cientos de sus empleados hacen control de tráfico... y muchos son *nurses*.

No afirmamos que las empresas del sector deban diversificarse abandonando su negocio original, la Seguridad. Pero sí estimamos que en Latinoamérica, las oportunidades de más y mejores negocios sólo están limitadas por la imaginación de la oferta.

12.5.3. Cimentar el crecimiento

Para organizaciones y profesionales, creemos que el mayor desafío será cimentar su crecimiento sobre bases sólidas, en un sector extremadamente dinámico y que se encuentra en un momento de transición cuyas tendencias en ocasiones suelen no ser claras. Quienes trabajan en el sector deben cimentar su crecimiento profesional incorporando los conocimientos y competencias necesarias para crecer en el negocio que vendrá. Y las organizaciones deberán ganar flexibilidad estructural y madurez competitiva para un entorno que si bien está lleno de oportunidades, no puede ser más inestable y riesgoso.

13. EL FUTURO DE LA SEGURIDAD PRIVADA

En Seguridad en los próximos años, las posibilidades de negocios son infinitas... para quienes puedan aprovecharlas.

13.1. El futuro del sector

Entre las perspectivas para el futuro próximo del sector, ya esbozadas, se encuentran:

- *Profesionalización y legalidad*, para los colegas y sus organizaciones en toda la región, como requisito básico para trabajar en los negocios y segmentos más atractivos de la seguridad privada.
- *Contratos más extensos y regionales*, tendencia que continuará fortaleciéndose a medida que los clientes corporativos se concentran y la globalización avanza.
- *Standard unificados en la prestación de servicios de seguridad*, tendencia aún incipiente que avanzará motorizada por la demanda

de los clientes multinacionales y con una futura convergencia de las legislaciones en la región, por ahora hipotética.

- *Mayor colaboración con las fuerzas públicas de seguridad*, en una interacción impuesta por lo complementario de sus esferas de actuación y por la realidad regional, y que ganará calidad con el mayor conocimiento mutuo de los actores y el perfeccionamiento de las legislaciones nacionales.
- *Crecimiento y consolidación del sector*, como factores dominantes del escenario y que se mantendrán al menos en el próximo decenio.

13.2. Tendencias de la seguridad privada

Entre las principales tendencias para las instituciones que nuclean a las empresas y profesionales de la seguridad privada latinoamericana se encuentran:

- *Progresivo fortalecimiento de las Instituciones locales*, base imprescindible para cualquier trabajo fructífero. En cuanto a las instituciones que nuclean a los empresarios del sector, en algunos países (Argentina, Brasil, etcétera) estas instituciones existen desde hace décadas. En otros países son muy recientes, e incluso no existen en algunos de los países más pequeños. En cuanto a las que reúnen a los profesionales, solo existen en pocos países y se deberá avanzar más en este sentido.
- *Fortalecimiento concomitante de las Instituciones regionales*, en el que serán particularmente relevantes las tareas de FEPASEP, la Federación Panamericana de Seguridad – creada a fines de 2001 y que hoy agrupa a las Cámaras empresarias de once países – desde la perspectiva de las empresas del sector, y la del Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad – creado en el 2000

y que hoy agrupa a más de 14,000 Colegas de treinta países, desde la perspectiva de los profesionales.

- *Mayor contacto internacional*, trascendiendo un pasado muy enfocado en lo puramente local, y que ha comenzado a evidenciarse en los últimos tres años acelerándose a partir de la realización del Congreso Mundial de Seguridad 2002 en Brasil. Este contacto internacional se relaciona especialmente con la búsqueda progresiva de convergencia de legislaciones, la lucha contra la ilegalidad, la formación profesional y la concreción de negocios, y se profundizará.

12.3. El futuro en las empresas

En un sector como el descrito, y pese a la dura competencia, creemos en un futuro muy positivo para las empresas, cuyas principales características serán:

- *Crecimiento y consolidación empresarial*, a partir del aumento continuo y sostenido de todos los segmentos de la demanda.
- *Gestión profesional*, superando las ópticas centradas en las operaciones – con funcionarios con mentalidad tan empresarial como el que ya hoy se encuentra en los sectores de servicios más avanzados – y mejores posibilidades de formación gerencial para los directivos del sector.
- *Mejora de productividad y la calidad de servicio*, motorizados por el aprendizaje realizado por las propias empresas y sus instituciones, por el mayor control gubernamental y por una demanda progresivamente más selectiva y entrenada.
- *Mejores negocios en todos los segmentos...* para las empresas que sobrevivan al cambio estructural del sector.

14. SEGMENTOS DE LA SEGURIDAD PRIVADA

Aunque macroscópicamente la seguridad privada puede ser vista como un solo negocio, 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 requiere un "*expertise*" específico para su abordaje.

Los cuatro principales segmentos del mercado de la seguridad privada son:

- Vigilancia física,
- Seguridad electrónica,
- Transporte de fondos y
- Alarmas residenciales.

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

1. Alarmas (fabricación, provisión e instalación)
2. Armamento
3. Automación de edificios
4. Blindaje de edificios y vehículos
5. Capacitación y docencia
6. Cerrajería y afines
7. Circuitos cerrados de televisión
8. Comunicaciones
9. Construcción y gestión de cárceles
10. Consultoría y auditoría
11. Control de accesos - productos y servicios
12. Custodia de mercadería en tránsito

13. Diseño e ingeniería de seguridad
14. Fabricación de insumos de vigilancia
15. Fabricación de insumos electrónicos
16. Gestión del riesgo
17. Identificación - productos y servicios
18. Iluminación y señalización - productos y servicios
19. Importadores y exportadores especializados
20. Investigaciones
21. Eventos (ferias, congresos, conferencias)
22. Marketing y management de seguridad
23. Medios de difusión (periódicos, revistas, TV, Internet)
24. Monitoreo de alarmas
25. Negociadores de conflictos y secuestros
26. Planeamiento de respuesta ante emergencias
27. Prevención de pérdidas
28. Protección contra incendios
29. Protección personal y guardaespaldas
30. Seguridad bancaria y financiera
31. Seguridad con canes
32. Seguridad contra robos y secuestros
33. Seguridad de espectáculos
34. Seguridad de la información
35. Seguridad de las comunicaciones
36. Seguridad del trabajo
37. Seguridad del transporte
38. Seguridad turística
39. Seguridad vial, etc.

En el ámbito mundial prácticamente todo los sectores mencionados arriba se encuentran en fuerte crecimiento, en general mayor al 10% anual acumulativo, incluyendo a los sectores intensivos en tecnología, pese al retraso tecnológico regional.

En general, basaremos el análisis que sigue en las empresas que brindan servicios de seguridad física con guardias, aunque los principales rasgos son aplicables a muchos otros segmentos del sector.

15. ARMAS DE FUEGO AUTORIZADAS A LA SEGURIDAD PRIVADA

- Pistolas hasta el calibre 9mm, semiautomáticas, con alimentadoras de hasta diez proyectiles.
- Revólveres hasta el calibre 38.
- Escopetas recortadas del calibre 10 al 410 o sus equivalentes.
- Otras armas de las no previstas en los literales anteriores, previa autorización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

16. EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA REGISTRADAS ACTUALMENTE

16.1. Ministerio de Gobierno y Policía

1.- Permiso de funcionamiento	586
2.- En trámite	260

16.2. Superintendencia de Compañías

1.- Activas	489
2.- Inactivas	84
3.- Disolución	24

16.3. COSP-IGPN

1.- Legales	586
2.- Proceso de constitución	260

17. ACCIONES PARA EL CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD.

- Eliminar a pseudo empresas de seguridad privada creadas por centros, conjuntos habitacionales, brigadas barriales, zonas industriales, etc.
- Investigar la participación de personal extranjero en el área operativa de las empresas de seguridad privada, lo que contraviene a la ley respectiva.
- Solicitar las sanciones correspondientes para las empresas de seguridad privada que no cumplen con las normas legales.
- Son contrarios al control policial en su funcionamiento y actividad.
- Mayor exigencia para calificación a los interesados en implementar una empresa de seguridad privada.
- Recomendar la limitación del permiso de portar armas a las empresas de seguridad privada.
- La infraestructura de varias empresas de seguridad privada debe ser mejorada.
- La Policía Nacional no capacita a las empresas de seguridad privada y debe hacerlo en base a lo señalado en la ley.
- Los costos por capacitación, carnetización e inspección deben asumirlo las empresas de seguridad privada.
- Velar porque las sanciones contempladas en la ley de las empresas de seguridad privada y especialmente para las ilegales, piratas o fantasmas se apliquen en forma drástica, en lo económico y administrativo

17.1. POSIBLES CURSOS DE ACCIÓN

- Las pseudo compañías de seguridad privada, que laboran sin la autorización legal seguirán incrementándose, lo que permitirá que se contrate personal de guardias sin ninguna preparación y conocimiento en materia de seguridad, convirtiéndose en una amenaza para la sociedad, por lo tanto deberán ser eliminadas legalmente.
- Las compañías de seguridad privada continuarán incrementándose a nivel nacional, como también su personal sobrepasando al número del recurso humano orgánico de planta de la institución policial
- Se coordinará con los organismos correspondientes a fin de que las pseudo compañías que están laborando en forma ilegal sean clausuradas definitivamente y en el futuro no se les otorgue el correspondiente permiso de funcionamiento

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

La metodología es una gestión amplia en la que se incluyen: método, población y muestra de estudio, variables de la investigación, instrumentos, procedimientos de recolección y análisis de datos.

En función de los objetivos del proyecto, la presente investigación abarca desde el nivel exploratorio hasta el descriptivo.

Los estudios exploratorios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información para llevar a cabo una investigación más completa, investigar problemas del comportamiento humano, identificar conceptos o variables y establecer prioridades para investigaciones posteriores.

En la presente investigación el objetivo primario fue examinar la “Evaluación de la calidad de gestión que realizan las empresas de vigilancia y seguridad privada del Distrito Metropolitano de Quito” la cual corresponde a una investigación de campo de carácter descriptivo y evaluativo, apoyado en una investigación documental, lo que permitirá luego describirlo para tomar acciones que promuevan su solución.

La investigación es descriptiva porque se ocupa de estudiar los hechos en tiempo presente, es decir aquellos que ocurren en la actualidad.

La investigación tiene un carácter evaluativo tipo impacto porque los investigados posibilitaron conocer el cumplimiento de sus funciones, organización y eficiencia de su gestión. Esta información está consignada en el cuestionario de opinión elaborado para el efecto.

Por las características del estudio fue necesario previamente realizar un diagnóstico que permita establecer cuáles y cómo son las políticas y estrategias de gestión de las empresas de seguridad privada en la ciudad de Quito, de los resultados obtenidos del estudio los investigadores proponen una serie de recomendaciones como aporte a la gestión que realizan las empresas de Quito.

La conceptualización de los términos de población y muestra que se adoptan en la presente investigación se refieren a:

2.1. Población

“Población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación⁹”. Concordando con el autor, podemos definir que población es un conjunto total de elementos motivo de estudio que poseen una característica común

2.2. Muestra

Respecto a la muestra, “está constituida por los sujetos que han sido seleccionados de la población para que en ellos se realice la investigación¹⁰”.

Conviene recalcar la función básica que tiene que cumplir la muestra, y que es la de representar a la población; esto exige que la selección de los elementos que la formen se realice con unos determinados criterios técnicos que garanticen que las conclusiones extraídas de la muestra sean generalizables a la población.

⁹ Tamayo y Tamayo, 1996, p.114

¹⁰ Sánchez, V., 1996, p.106

Para la presente investigación se consideró como universo de estudio a 128 empresas de las legalmente reconocidas, de acuerdo a datos proporcionados por la Policía Nacional; y que tienen un departamento administrativo (COSP), las restantes hacen labores sin una estructura planificada.

En el siguiente cuadro se presenta la población considerada para el presente estudio.

2.2.1. Tabla: 2

Población de Estudio por Sectores Económicos

Sector servido por la guardianía	Frecuencia	Porcentaje
Comercial	50	40
Financiero	35	27
Servicios	30	23
Residencial	13	10
Totales	128	100

Elaboración: Investigadores

Para considerar la muestra de estudio se procedió a realizar un muestreo estratificado al azar¹¹.

Para el cálculo de la muestra se ejecutó el siguiente proceso:

Tamaño de la muestra:

Por medio de las fórmulas estadísticas: $n = 73$

Corrección de la muestra:

¹¹ Chou, 1986, 350

Posterior a la obtención de la muestra se hizo la respectiva corrección, que resulto: $n=47$, y su estratificación igual a 0,37, detallado en los siguientes ítems.

1. En consideración que la población es superior a 30 personas y no es finita, las técnicas de muestreo consideran pertinente utilizar un proceso de corrección a la muestra inicial, por lo tanto, se aplicó una ecuación para corregir la primera muestra; cuya aplicación determinó una muestra final de 47 elementos.
2. La muestra de empresas seleccionadas para el estudio es de 47, que representa el 36,7% de la población considerada, la misma que se presenta en el cuadro en forma proporcional al estrato.

2.2.2. Tabla: 3

Porcentaje de Muestra Empresarial, por Sector

Sector servido por la guardianía	Muestra	Porcentaje
Comercial	19	40,4
Financiero	13	27,7
Servicios	11	23,4
Residencial	04	08,5
Totales	47	100

Elaboración: Investigadores

La variable de estudio, “Eficiencia de la Gestión de Seguridad” permitió diagnosticar las funciones de planeación, organización, dirección, control y las cualidades y actitudes del Administrador, a fin de determinar la calidad de servicio que brindan las empresas de seguridad privada en la ciudad de Quito. A continuación se presenta la tabla de operacionalización:

2.2.3. Tabla: 4

Operacionalización de la variable Eficiencia de la Gestión de Seguridad.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES
	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Funciones ▪ Actividades ▪ Socialización ▪ Capacitación ▪ Entrenamiento 	1,2,3,4,5,6
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interna ▪ Externa ▪ Recursos 	7,8,9,10,11, 12,13
Eficiencia de la Gestión de Seguridad	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación ▪ Liderazgo ▪ Guía ▪ Estímulo ▪ Actuación 	14,15,16, 17,18
	Control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización ▪ Seguimiento ▪ Medición ▪ Correctivos 	19,20,21,22, 23,24,25
	Cualidades y actitudes del administrador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clima apropiado ▪ Unidad de criterio ▪ Objetividad ▪ Respeto ▪ Crédito ▪ Responsabilidad ▪ Equidad ▪ Correctivos ▪ Confianza ▪ Superación Crítica 	26,27,28,29, 30,31,32,33, 34,35,36,37, 38,39,40,41, 42,43

Elaboración: Investigadores

3. Recolección de datos

Para dar cumplimiento a los objetivos y la hipótesis propuesta en la presente investigación, y como el estudio se sustentó en una

investigación de campo de carácter descriptivo se elaboró un cuestionario que permita recabar la opinión de los encuestados.

El cuestionario esta distribuido en cuatro partes¹²:

- 1. Presentación.**- Se expresa el motivo de la investigación.
- 2. Instrucciones.**- Se expone la forma como llenar el cuestionario.
- 3. Información general.**- Referida a los datos de la persona consultada.
- 4. Información específica.**- Dividida en cinco secciones, en las cuatro primeras se requirió la opinión de los guardias consultados respecto al cumplimiento y responsabilidad de los responsables de la planeación, organización, dirección y control. En la última sección se recabó información sobre las cualidades y aptitudes del supervisor.

Para la elaboración de los ítemes se tomó en cuenta las dimensiones, indicadores y descriptores de la variable principal del estudio.

31. Proceso de recolección de datos

Para recabar la información y cumplir con los objetivos, se utilizó un cuestionario con escala estimativa de frecuencia, tipo Likert. La escala estimativa de frecuencia, "consiste en una serie de rasgos, elementos, habilidades, comportamientos, entre otros; de los cuales se va a expresar un juicio, ubicándolo en un determinado grado de una escala que va desde el máximo al mínimo indicador de frecuencia"¹³; para lo cual se le presentó al respondiente una lista de afirmaciones y para cada una de ellas se registró en una escala, su grado de frecuencia con el contenido del ítem. La escala que se utilizó es la siguiente:

¹² Namakforosh, 1996, p.65

¹³ Olmedo, 1986.

3.2. Tabla: 5

Escala de evaluación del Instrumento de Campo

NIVELES DE RESPUESTA	EQUIVALENCIA
S	Siempre
AV	A Veces
N	Nunca

Las principales características del instrumento de campo son las siguientes:

- Considerando el tipo de respuesta el instrumento es estructurado, es decir, contiene preguntas cerradas.
- El número de ítems tiene correlación con los objetivos de la investigación.
- Fue de aplicación directa e individual a los guardias seleccionados de las diferentes empresas de seguridad de la ciudad de Quito.
- Las respuestas son cerradas en la información específica.

Para la construcción de este instrumento se consideró un plan, en el cual se contemplan las etapas y pasos a seguir en su diseño y elaboración, “según el esquema elaborado”¹⁴,

3.3. Tabla: 6

Proceso para la construcción del instrumento de campo

¹⁴ Baldivian (1991, p.143)

ETAPAS	PASOS
PROCESO PRELIMINAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis del programa de investigación ▪ Definición del propósito del instrumento ▪ Revisión bibliográfica sobre construcción de instrumentos. ▪ Consulta a expertos en instrumentos ▪ Determinación de la población y muestra ▪ Determinación de los contenidos y tipos de ítems
DISEÑO DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Construcción de los ítems ▪ Estructuración del instrumento ▪ Redacción del instrumento
ENSAYO PILOTO DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sometimiento a juicio de expertos ▪ Revisión del instrumento y nueva redacción de acuerdo a recomendaciones de los expertos. ▪ Aplicación del cuestionario a una muestra piloto. ▪ Análisis y exposición de resultados ▪ Incorporación de correcciones
ELABORACIÓN DEFINITIVA DEL INSTRUMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impresión del instrumento

Elaboración: investigadores

4. Validez

El análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos, garantizan las cualidades técnicas y pertinentes que asegurarán el resultado de esta investigación, conforme se consultó a dos expertos: El Magíster Fausto Guerrero Loor, experto en investigación educativa y el Mayor Gustavo Poveda experto en seguridad, con el propósito de recabar sus criterios en torno al contenido del instrumento y la pertinencia de las preguntas del cuestionario en función de los objetivos de la investigación.

Otro aspecto consultado a los expertos fue la claridad en la redacción de las preguntas, que no haya expresiones ambiguas que afecten a la consistencia interna del instrumento.

Luego de este discernimiento se procedió a la reformulación y ajuste del cuestionario.

- a. Se eliminaron algunos aspectos de la información general.
- b. Se diseñó el cuestionario por bloques, en lugar de un listado único de preguntas.
- c. Se modificaron los niveles y códigos de la escala de medición.
- d. Se eliminaron algunos ítems y se incluyeron otros.
- e. Se formularon las preguntas en sentido directo.

Las modificaciones anteriores fueron consideradas para pulir el instrumento y garantizar la recolección de la información en forma adecuada, tanto en Varianza de un ítem, varianza total y confiabilidad, cuyo resultado obtenido es el siguiente: 0,8899 que se confrontó con la siguiente escala de niveles de confiabilidad¹⁵.

Tabla: 7

Niveles de Confiabilidad de Guilfort

Menos de 0,20	Confiabilidad insuficiente
0,21 a 0,40	Baja confiabilidad
0,42 a 0,70	Confiabilidad moderada
0,71 a 0,90	Alta confiabilidad
0,91 a 1,00	Confiabilidad muy alta

Este resultado **0,8899** determinó que el instrumento tiene una alta confiabilidad, por lo mismo es seguro para la investigación.

¹⁵ Guilford, 1994.

5. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el logro de los objetivos de la presente investigación, se cumplieron las siguientes fases:

- a. Planteamiento del problema
- b. Revisión bibliográfica
- c. Definición y delimitación de la población
- d. Selección de la muestra
- e. Diseño y elaboración de instrumentos
- f. Estudio de campo
- g. Procesamiento y análisis de la información
- h. Conclusiones y recomendaciones

6. TÉCNICAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para cumplir con los objetivos de la investigación, se requiere de la selección de técnicas adecuadas que permitan la recopilación de la información.

En la presente investigación, la técnica seleccionada es la encuesta, "Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población¹⁶. Esta técnica de investigación planificada muy cuidadosamente se esmera por satisfacer las demandas de la validez y confiabilidad que se le exige a todo procedimiento científico.

¹⁶ [www. google. com](http://www.google.com)

Los elementos de la encuesta son las preguntas; de su formulación depende el éxito o fracaso de la encuesta. Estas preguntas pueden ser cerradas, abiertas o mixtas. En este estudio se procedió a utilizar preguntas cerradas, los mismos que permitieron la no dispersión de la información y centrarlos en el tema de investigación específico.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos de la investigación de campo realizadas al personal directivo y operativo de las empresas seleccionadas para el efecto.

Tablas de salida

Tabla: 8

Porcentajes de las opiniones de los encuestados sobre la planeación de actividades

N°	PLANEACIÓN	Siempre	A veces	Nunca
1	Las funciones que debe cumplir el guardia de la empresa están definidas de una manera clara y específica.	23.4	61.7	14.9
2	Conoce las actividades que realizan los supervisores de la empresa.	25.5	42.6	31.9
3	Están planificadas las actividades que usted debe realizar en cada uno de los sitios de trabajo.	36.2	34.0	29.8
4	Participa en la planificación de las actividades que debe realizar el guardia.	12.8	38.3	48.9
5	Están planificadas las actividades de capacitación a los guardias.	25.5	51.1	23.4
6	Mantiene la empresa un plan de entrenamiento físico y táctico operacional a los guardias.	17.0	25.5	57.5
TOTALES		23	43	34

- El 61,7% de los encuestados manifiestan que las funciones de los guardias a veces se definen de una manera clara y precisa, mientras el 14,9 sostienen que nunca se cumplen, situación que resta eficiencia a la organización laboral.

- El 42,6% de los guardias consultados sostienen que únicamente pocos conocen las funciones de los supervisores, mientras el 31,9% afirman desconocer las competencias del supervisor; lo cual descordina la planeación de las responsabilidades del equipo de seguridad.
- La planificación de las actividades que le toca ejecutar a los guardias siempre se cumplen, así opinan el 36,2% de los investigados, el 34% señala que a veces y el 29,8% afirman que nunca. Existe una correlación de criterios en esta pregunta por parte de los guardias, pero en concreto se puede manifestar que falta planificación.
- El 48,9% sostiene que nunca los guardias participan en la planificación de las actividades que les toca desempeñar, solamente el 12,8% sostiene lo contrario. Lo que en definitiva demuestra que las empresas no cuentan con el criterio de los involucrados.
- El 50% de los guardias manifiestan que no existe una planificación fija de los cursos de capacitación que deben recibir durante el año. Mientras el otro 50% se divide el criterio entre siempre y nunca, lo cual demuestra el poco interés de los empresarios por perfeccionar a su personal.
- No existe en las empresas un plan de entrenamiento físico y táctico para los guardias, así señalan el 57,5% de los consultados. Solamente un 17% señala que si se realiza estos entrenamientos.

3.2. Tabla: 9

Porcentaje de las opiniones de los encuestados sobre la organización de actividades

N°	ORGANIZACIÓN	Siempre	A veces	Nunca
7	Las actividades que usted realiza son organizadas y coordinadas por el supervisor.	31.9	57.5	10.6
8	Las actividades que usted realiza son coordinadas con la empresa para el presto servicio.	42.6	40.4	17.0
9	Se preocupa la empresa de proveer el uniforme adecuado para el desempeño de su función.	31.9	31.9	36.2
10	La empresa se preocupa de que los guardias posean el armamento y equipos de comunicación necesarios.	21.3	61.7	17.0
11	La empresa les organiza adecuadamente en los puestos que ustedes deben permanecer.	25.5	63.8	10.7
12	La empresa organiza adecuadamente los horarios y turnos de trabajo.	42.6	48.9	8.5
13	La empresa organiza adecuadamente los reemplazos y días francos del personal.	31.9	42.6	25.5
TOTALES		32	50	18

- El 57,5% de los consultados manifiestan, que a veces las actividades que les toca realizar son organizadas por el supervisor, pero para el 31,9% si las realiza el supervisor y un 10,5% afirman que nunca. Lo cual demuestra que no existe una verdadera preocupación por parte de los supervisores por llevar adecuadamente sus responsabilidades.
- Las actividades de los guardias son coordinadas por las empresas según el 42,6%, un porcentaje parecido señala que a veces y el 17% sostiene que nunca. Similar al punto anterior pocas son las empresas que responden a su compromiso con los usuarios.
- El 31,9% de los guardias consultados señalan que siempre igual porcentaje dice que a veces las empresas se preocupan de dotar los

uniformes adecuados para la función que realizan, pero el 36,2% sentencian que nunca se les atiende en este aspecto. Existe total despreocupación de las empresas de seguridad por dotar al personal de los uniformes que requieren para su oficio.

- Para el 63,8% de los investigados a veces la empresa les organiza los puestos de servicio donde les toca permanecer, el 25,5% afirman positivamente en este aspecto. La organización laboral de las empresas demuestran mucha incompetencia en este aspecto.
- El 42,6% de los entrevistados afirman que la empresa les organiza los horarios y turnos de trabajo, pero el 48,9% contraría esta afirmación al señalar que solo a veces se cumple esta actividad. No existe total compromiso de las empresas de seguridad por organizar el trabajo de turnos y horarios de trabajo.
- El 42,6% manifiestan que a veces se organizan los relevos y reemplazos, el 31,9% si gozan en sus empresas con los reemplazos cuando les toca francos, para el 25,5% las empresas donde laboran no cumplen con esta responsabilidad empresarial y derecho de todos los trabajadores de acuerdo a las leyes laborales del país. El respeto a los días de descanso es muy importante para la estabilidad física, emocional y laboral del personal de guardias.

3.3. Tabla: 10

Porcentaje de las opiniones de los encuestados sobre la dirección de actividades

N°	DIRECCIÓN	Siempre	A veces	Nunca
14	La empresa valora y motiva el trabajo que desarrollan sus dirigidos.	6.4	42.6	51.0
15	El supervisor ejerce un liderazgo positivo entre el personal a su cargo.	12.8	36.2	51.0
16	El supervisor orienta adecuadamente el trabajo de los guardias.	31.9	25.5	42.6
17	La empresa estimula el desempeño laboral cumplido por los guardias.	8.5	42.6	48.9
18	El supervisor recibe los reportes de novedades de cada uno de los sitios de trabajo todos los días.	40.4	42.6	17.0
TOTALES		20	38	42

- Más de la mitad de los encuestados señalan que nunca las empresas de seguridad valoran el trabajo de los guardias, el 42,6% manifiestan que a veces. Lo cual demuestran con suficiencia que las empresas no valoran y estimulan el trabajo de su personal, cuya labor es vital para la existencia de estas empresas.
- El 51% de los guardias afirman que falta liderazgo por parte de los supervisores para llevar adelante el trabajo del personal a su cargo, el 36,2% señala que a veces. En definitiva falta liderazgo por parte de los supervisores.
- Con criterio casi similar se refieren a la orientación en el trabajo que deben dar los supervisores a sus dirigidos.
- Nueve de cada diez guardias consultados manifiestan que a veces o nunca las empresas estimulan el desempeño laboral de sus trabajadores.

- Ocho de cada diez entrevistados confirman que siempre o a veces los supervisores les recogen los reportes de trabajo en sus lugares de destino.

3.4. Tabla: 11

Porcentaje de las opiniones de los encuestados sobre el control de actividades

N°	CONTROL	Siempre	A veces	Nunca
19	Existe unidad de criterios en la labor de control que ejercen los supervisores.	21.3	46.8	31.9
20	El control que ejerce la supervisión sirve únicamente para sancionar.	46.8	42.6	10.6
21	Existe organización en la labor de control que realizan los supervisores.	27.7	48.9	23.4
22	Existe un seguimiento permanente a las labores que realiza el guardia en su trabajo.	38.3	53.2	8.5
23	El control que realizan los supervisores es permanente el día y la noche.	31.9	42.6	25.5
24	El supervisor realiza controla los sitios de trabajo de los guardias los fines de semana.	36.2	38.3	25.5
25	El supervisor lleva un registro de control de las actividades de los guardias.	31.9	40.4	27.7
TOTALES		33	45	22

- El 46,8 de los entrevistados manifiestan que a veces los supervisores mantienen unidad de criterio en sus políticas de trabajo, el 31,9% señalan que nunca mantienen el mismo criterio. El éxito del control laboral depende de la unicidad de criterio que manejen todos los supervisores.
- El 90% de los guardias señalan que el control de los supervisores sólo sirve para buscar fallas y sancionar al personal, Actitud equivocada y debilidad profesional por parte de estos funcionarios.

- Nueve de cada diez guardias responden que el seguimiento a las labores que realizan se da siempre o a veces. Actitud que demuestra que la planificación de control presenta fallas en su ejecución y en la responsabilidad de ellos.
- Un tercio de los guardias afirman que los supervisores realizan el control en sus zonas de día y de noche siempre, el segundo tercio que a veces y el tercero que nunca. Incomprensible actitud si se conoce que es su responsabilidad el control las 24 horas.
- Similar situación se da los fines de semana con los supervisores.

3.5. Tabla: 12

Porcentaje de las opiniones de los encuestados sobre las cualidades y actitudes del administrador

N°	CUALIDADES Y ACTITUDES	Siempre	A veces	Nunca
26	El administrador mantiene un clima de amistad y consideración con el personal.	36.2	48.9	14.9
27	Las relaciones que mantiene el administrador con el personal motivan al diálogo sobre los asuntos de trabajo.	38.3	29.8	31.9
28	El administrador ejecuta las directrices dispuestas por la empresa.	48.9	40.4	10.7
29	El administrador es respetuoso en la comunicación que mantiene con los guardias.	31.9	53.2	14.9
30	El administrador promociona reconocimientos a los guardias que realizan un buen trabajo.	29.8	38.3	31.9
31	El administrador asume las responsabilidades del desempeño de su grupo.	21.3	48.9	29.8
32	El administrador cumple firmemente las responsabilidades a él asignadas.	36.2	36.2	27.6
33	El administrador responde y soluciona los problemas que se presentan en los sitios de trabajo.	27.7	36.2	36.1
34	El administrador es justo y objetivo al juzgar las acciones que cometen los guardias.	21.3	51.0	27.7
35	El administrador impone sanciones laborales sin escuchar previamente a la parte comprometida.	34.0	44.7	21.3
36	El administrador se preocupa porque los sitios de trabajo sean adecuados para la labor de los guardias.	38.3	31.9	29.8

37	Los correctivos que utiliza el administrador son únicamente económicos.	44.7	42.5	12.8
38	El administrador brinda la confianza necesaria para que el guardia realice su labor.	31.9	63.8	4.3
39	La integridad moral del administrador genera confianza entre el personal.	38.3	42.6	19.1
40	El administrador se preocupa del mejoramiento personal y profesional del guardia.	34.0	31.9	34.1
41	Organiza eventos de capacitación y entrenamiento para el personal a su cargo.	23.4	27.7	48.9
42	Intercede ante la empresa para alcanzar la satisfacción de las necesidades personales y laborales del guardia.	19.1	42.6	38.3
43	El administrador se preocupa por fomentar un clima de trabajo crítico y sin represalias.	38.3	23.4	38.3
TOTALES		33	41	26

- El clima de amistad de los administradores con el personal subalterno es variable de una empresa a otra a tal punto que el 48,9% señala que esto se da a veces, el 36,2% sostiene que se da siempre y un 14,9% afirma que no se da nunca. El clima laboral es fundamental para el éxito empresarial.
- El 38,3% de los guardias sostienen que la actitud del administrador les motiva para tratar asuntos laborales, el 31,9% discrepa con esta postura ya que señalan que esto nunca se da. Es fundamental la apertura que debe el administrador a su personal ya que así podrá mejorar el control y la efectividad en el trabajo.
- Existe criterio dividido entre los guardias respecto al reconocimiento que dan los administradores al desempeño laboral eficiente del personal. El estímulo al desempeño genera mejores comportamientos laborales e interés por el trabajo.
- El 48,9% señala que los administradores asumen con la responsabilidad por el trabajo de sus dirigidos a veces, el 21,8% opinan que nunca asumen la responsabilidad. El éxito o fracaso del

trabajo empresarial es neta responsabilidad de los administradores ya que para ello los contrataron.

- El cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los administradores es motivo de criterio dividido, ya que en opinión casi similar se pronuncian los entrevistados. Concretamente, los administradores deben ser profesionales que conozcan de las funciones que les toca desempeñar.
- Cinco de cada diez guardias entrevistados manifiestan que a veces el administrador es justo y objetivo al juzgar las acciones que cometen los guardias, en porcentajes casi similares opinan unos que esto siempre se da y otros que nunca se da. La imparcialidad y honestidad para juzgar y sancionar las faltas es un requisito de todo profesional que realiza funciones de liderazgo.
- Casi el noventa por ciento de los guardias sostienen que los correctivos que utiliza el administrador son únicamente económicos. Situación que desdice con las políticas de motivación que deben dar los administradores a sus subalternos.
- Para el 63,8% de los encuestados a veces el administrador brinda la confianza necesaria para que el guardia realice su labor, para el 31,9% esto se da siempre. La confianza que imprime el administrador en sus dirigidos es importante para el buen desempeño laboral.
- En criterio dividido de casi un tercio de la escala los respondientes afirman que el administrador se preocupa del mejoramiento personal y profesional del guardia. El crecimiento personal y profesional del personal es una garantía para la empresa ya que le permite garantizar los servicios que brinda con la respectiva confianza de sus usuarios.

- El 48,9 de los investigados denuncian que nunca la empresa y directamente el administrador, organizan eventos de capacitación y entrenamiento para el personal a su cargo, el 27,7% señalan que a veces y sólo el 23,4% opinan que si se da la capacitación. La ley de Vigilancia y Seguridad Privada exige a las empresas a capacitar al personal que realiza estas labores con personal experimentado.

- El 42,6% de los respondientes afirma que a veces el administrador intercede ante la empresa para alcanzar la satisfacción de las necesidades personales y laborales del guardia, el 38,3% señala que nunca se da estos casos y el 21,1% opinan que si se da esta mediación. El administrador es un mediador entre la clase laboral y la empresa, ya su función a más de dirigir es la de proteger el interés de las partes.

- El 38,3% de los guardias manifiestan que siempre el administrador se preocupa por fomentar un clima de trabajo crítico y sin represalias, en posición contraria igual porcentaje señala que nunca se da esta situación y solamente el 23,4% se encuentra en una posición intermedia a estos criterios. Ajeno a estas posiciones, cabe señalar que los administradores deben buscar el clima ideal para el bienestar de la institución.

CONCLUSIONES

- En el Ecuador no existe una verdadera cultura de seguridad, situación que redundará en la elevada y creciente tasa de inseguridad que azota a la patria.
- La Ley de Vigilancia y Seguridad Privada presenta vacíos para normar adecuadamente a las compañías de seguridad privada y garantizar el control y fiscalización eficiente, por parte de los organismos responsables.
- La falta de coordinación entre la Policía Nacional y las empresas de seguridad privada, no permite obtener información oportuna sobre el cometimiento de infracciones en su área de trabajo.
- Los recursos humanos y tecnológicos que poseen las empresas de seguridad privada, no son aprovechados en beneficio de la seguridad y orden públicos.
- Existe un alto número de empresas o compañías de seguridad privada que se encuentran funcionando sin la debida autorización, y no han sido neutralizadas por las autoridades correspondientes.
- El número de efectivos reclutados en las empresas de seguridad del Ecuador, superan el número de efectivos de la Policía Nacional, pero que no están debidamente organizados.
- No existe políticas educativas que encaminen a la sociedad hacia una cultura de seguridad personal y social.
- No existe una técnica planificación de comunicación entre las empresas de seguridad privada con la Policía Nacional.

- Los guardias que laboran en las empresas de seguridad poco o nada de conocimiento y preparación para el cumplimiento de sus funciones posee.

RECOMENDACIONES

- Se debe en el Ecuador fomentar una verdadera cultura hacia la seguridad entre la población, con el fin de contrarrestar el creciente auge delictivo que azota a la sociedad. Dicha acción debe empezar por la niñez a través de los centros educativos.
- La Ley de Vigilancia y Seguridad Privada debe robustecerse con el fin de normar de la mejor manera adecuadamente a las compañías de seguridad privada para mantener un control y fiscalización eficiente, por parte de los organismos responsables.
- Se debe mejorar el control y coordinación entre la Policía Nacional y las empresas de seguridad privada con el fin de mantener una comunicación oportuna sobre el cometimiento de infracciones en su área de trabajo.
- Los recursos humanos y tecnológicos que poseen las empresas de seguridad privada, deben convertirse en auxiliares de la Policía Nacional en beneficio de la seguridad y orden públicos.
- La Policía Nacional debe realizar un control y seguimiento más minucioso de las empresas o compañías de seguridad privada que se encuentran funcionando sin la debida autorización para que las instituciones responsables de autorizar su funcionamiento procedan a cerrarles y sancionar a sus representantes.
- Las autoridades responsables del control laboral deben preocuparse de exigir el cumplimiento de las leyes en lo referente al trabajo y derechos humanos por parte de estas empresas, porque no cumplen con los derechos legales que tienen todos los trabajadores.

- Que en cada compañía de seguridad privada, debe existir un profesional en el campo, ya sea éste un Técnico o Tecnólogo en Seguridad, cuyo título profesional sea reconocido por el Conesup, a fin de que capacite a los Supervisores y Guardias.
- Debe implementarse en las instituciones educativas programas de formación en seguridad, con el apoyo de Bomberos, Cruz Roja Defensa Civil y La Policía Nacional, con el fin que los educandos desde temprana edad se preocupen por su seguridad personal.
- La Policía Nacional debe exigir que todo el personal que realiza labores de seguridad realicen cursos de preparación en esta área específica.

GLOSARIO

- *Confiabilidad.*- Es el grado de confianza que otorga el mismo en el cumplimiento de la misión para la que se ha establecido.
- *Cuestionario.*- Es la traducción de los objetivos de la investigación a preguntas específicas, por lo tanto, contestarlas proporciona datos para comprobar los objetivos, selección ésta que no se basa en la simplicidad del instrumento, sino, en la eficiencia que presta la recopilación de la información, el mismo que contiene preguntas de tipo cerrado.
- *Eficacia.*- Espacio delimitado por barreras físicas y de acceso controlado, en el que se ejerce un cierto control sobre movimientos y permanencia.
- *Eficiencia.*- Espacio delimitado por barreras físicas y de acceso controlado, en el que se ejerce un cierto control sobre movimientos y permanencia.
- *Excelencia.*- Espacio delimitado por barreras físicas y de acceso controlado, en el que se ejerce un cierto control sobre movimientos y permanencia.
- *Gestión.*- Espacio delimitado por barreras físicas y de acceso controlado, en el que se ejerce un cierto control sobre movimientos y permanencia.
- *Guardia.*- Personal encargado de la seguridad de las personas o instalaciones encomendadas por la empresa contratante.

- *Investigación privada.*- Es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la ley.
- *Seguridad.*- Espacio delimitado por barreras físicas y de acceso controlado, en el que se ejerce un cierto control sobre movimientos y permanencia.
- *Seguridad Ciudadana.*- Se refiere a la existencia de un orden público ciudadano que elimina las amenazas de violencia en la población y permite la convivencia segura. Se trata de la existencia de una organización social a la cual el ciudadano pertenece y defiende. Se refiere al reconocimiento de los derechos de los otros (la libertad) y en el límite, cuando hay un hecho violento, tiene que ver con la restauración del daño causado y el castigo al culpable, pero como disuasión. La seguridad ciudadana protege a la ciudadanía en el ejercicio público y privado de los derechos y deberes. La seguridad ciudadana se obtiene en un Estado social de derecho donde la libertad del 'respeto al derecho ajeno' es legal, legítima y democrática. En suma, es la función socializadora que provee la sociedad y sus instituciones: la confianza.
- *Sistema integral de seguridad.*- Se define como el conjunto de elementos y sistemas de carácter físico y electrónico que junto con la adecuada vigilancia humana proporcionan un resultado armónico de seguridad relacionado directamente con el riesgo potencial que soporta.
- *Seguridad privada.*- Sector compuesto por una gran cantidad de efectores individuales y organizacionales que brindan servicios de seguridad, vigilancia, protección, investigaciones y múltiples conexos a

particulares, empresas, instituciones, reparticiones gubernamentales y otros demandantes.

- *Seguridad de reacción.*- Los elementos que componen este tipo de sistema proporcionan tiempo y espacio para la reacción, especialmente los que constituyen el cierre perimetral de la instalación, al estar situados lejos de ella.
- *Supervisor.*- Espacio delimitado por barreras físicas y de acceso controlado, en el que se ejerce un cierto control sobre movimientos y permanencia.
- *Vigilancia fija.*- Es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio similar, con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores de un lugar o área determinados.
- *Vigilancia móvil.*- Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos.

BIBLIOGRAFÍA

- Acheson, K. Gall, M. (1993). Techniques in the Clinical Supervisión of teachers. New York: Longman Publishing Group.
- Alfonso, J (2000) Manual Para Supervisores. Bogotá: Ed. Norma.
- Coloner y Doménech (1987) Seguridad y Supervisión. España: Ed. Narcea.
- Drucker, P. (1993) Gerencia en Seguridad. Colombia: Editorial Norma.
- Follari, R. Soms, E. (1990) Comunicación y Supervisión. Barcelona: Librimundo.
- Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. (2003) Quito: Registro Oficial.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional. (1998) Quito.
- Nelly, G. (1989) La Seguridad Social. Argentina: Publicaciones Armenia.
- [www. google. com](http://www.google.com)
- [www. Monografías. Com](http://www.Monografías.Com)
- efrigo@mr.com.ar
- www.forodeseguridad.com
- www.seguridad-la.com
- www.seguranca-la.com.br
- Fcoj.illan@carm.es

ANEXOS

ANEXO 1

Ley de vigilancia y seguridad privada

Capítulo I

De los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada

Art. 1.- Objeto de la Ley.- Esta Ley regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada legalmente reconocidas. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada dentro del marco de libre competencia y concurrencia, cambio de una remuneración.

Art. 2.- Modalidades.- Los servicios de vigilancia y seguridad podrán prestarse en las siguientes modalidades:

1. Vigilancia fija.- Es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio similar, con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores de un lugar o área determinados;
2. Vigilancia móvil.- Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos; y,
3. Investigación privada.- Es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la ley.

Capítulo II

De las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada

Art. 3.- No podrán ser socios de las compañías de vigilancia y seguridad privada, ni formar parte de sus órganos de gobierno y administración, las personas incursas en las siguientes prohibiciones:

- a) Quienes hayan recibido sentencia condenatoria ejecutoriada;

- b) Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo, sus cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad;
- c) Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías;
- d) Quienes hayan sido socios de compañías de vigilancia y seguridad privada, cuyo permiso de funcionamiento haya sido cancelado en forma definitiva; y,
- e) Los ex miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

Art. 4.- Requisitos para el personal.- El personal que preste sus servicios en esta clase de compañías, como guardias e investigadores privados, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser calificado y seleccionado previamente por la compañía empleadora, de acuerdo a su idoneidad, competencia, experiencia y conocimientos respecto de la función o actividad a desempeñar. La contratación del personal de vigilancia se efectuará con sujeción al Reglamento de la presente Ley;
- b) Tener ciudadanía ecuatoriana;
- c) Haber completado la educación básica;
- d) Acreditar la cédula militar; y,
- e) Haber aprobado cursos de capacitación en seguridad y relaciones humanas, que incluyan evaluaciones de carácter físico y psicológico que serán dictados por profesionales especializados.

El personal de las compañías de seguridad y vigilancia privada será denominado como guardias o investigadores privados, según la clase de actividad que realicen; y, su calidad será acreditada con la respectiva credencial de identificación que será otorgada por la compañía contratante.

Art. 5.- Impedimentos para la contratación de personal.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán contratar personal que se encuentre incurso en las siguientes prohibiciones:

- a) Los incapaces absolutos y relativos, determinados en el Código Civil, para que funcionen de guardias e investigadores privados;

- b) Los guardias, investigadores privados y personal administrativo que hayan sido separados de una o más compañías de vigilancia y seguridad privada, por la comisión de delitos debidamente comprobados de conformidad con la Ley;
- c) Quienes hayan recibido sentencia condenatoria penal, debidamente ejecutoriada;
- d) Los miembros de la Fuerza Pública y de la Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas, en servicio activo;
- e) Los funcionarios, empleados y trabajadores civiles al servicio del Ministerio de Defensa Nacional, del Ministerio de Gobierno, de la Policía Nacional, de las Fuerzas Armadas y de la Superintendencia de Compañías; y,
- f) Los ex miembros de la Fuerza Pública que hayan sido dados de baja por la comisión de infracciones debidamente comprobadas por los órganos competentes.

Art. 6.- Los representantes legales y administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada serán responsables del proceso de calificación y selección del personal que labore bajo sus órdenes y dependencia, estando obligados a capacitarlo mediante cursos y seminarios dictados por profesionales especializados. En el caso de que estas compañías creen establecimientos de formación para tal efecto deberán contar con la asesoría y supervisión periódica de la Policía Nacional.

Art. 7.- Constitución.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada se constituirán bajo la especie de compañía de responsabilidad limitada de acuerdo a la ley de compañías y la presente Ley.

Art. 8.- Objeto Social.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada tendrán por objeto social la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de las personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes; depósito, custodia y transporte de valores; investigación; seguridad en medios de transporte privado de personas naturales y jurídicas y bienes; instalación, mantenimiento y reparación de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad; y, el uso y monitoreo de centrales para recepción, verificación y transmisión de señales de alarma. En consecuencia, a más de las actividades señaladas en su objeto social, las compañías de vigilancia y seguridad privada solamente podrán realizar las que sean conexas y relacionadas al mismo.

Art. 9.- Razón Social.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada no podrán registrar como razón social o denominación, aquellas propias de las instituciones del Estado y las referidas a la Fuerza Pública.

Art. 10.- Registro Mercantil.- Las escrituras de constitución de las compañías de vigilancia y seguridad privada se inscribirán en un libro especial que, para dicho efecto, abrirá el Registro Mercantil.

Art. 11.- Registro de Funcionamiento.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada legalmente constituidas e inscritas en el Registro Mercantil, se deberán inscribir en los registros especiales que, para el efecto, abrirán separadamente el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y la Comandancia General de la Policía Nacional, previa notificación de la Superintendencia de Compañías.

Art. 12.- Permiso de Operación.- Registrada la compañía en la forma establecida en los artículos anteriores, le corresponde al Ministerio de Gobierno, otorgar el correspondiente permiso de operación.

El permiso de operación será concedido en un término no mayor a quince días, contado a partir de la fecha de presentación de los siguientes documentos:

- a) Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía debidamente registrada e inscrita en la forma prevista en esta.
- b) Nombramiento del representante legal de la compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil; y,
- c) Reglamento Interno de la Compañía, aprobado por la Dirección General del Trabajo.

Art. 13.- Sujeción al Código del Trabajo.- El personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada, en sus relaciones laborales, estará sujeto a las disposiciones del Código del trabajo.

Capítulo III

Autorización, Registro, Utilización y Almacenamiento de Armamento

Art. 14.- De la autorización y registro para tener y portar armas.- De conformidad con lo previsto en la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, el Comando

Conjunto de las Fuerzas Armadas, registrará y extenderá los permisos para tener y portar armas, determinando las características, calibre y más especificaciones técnicas de las armas de fuego, que podrán ser utilizadas por las compañías de vigilancia y seguridad privada. La dotación del armamento se autorizará en estricta proporción a la capacidad de cobertura de dichas compañías.

Art. 15.- Reportes Periódicos.- Los representantes legales de las compañías de vigilancia y seguridad privada, entregarán periódicamente la siguiente información:

- a) Un reporte anual acerca del armamento disponible, con la determinación de sus características y estado de funcionamiento que será entregado al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas; y,
- b) Un reporte semestral acerca de los socios y del personal que se encuentre prestando sus servicios, así como de las separaciones producidas con sus respectivas causas que será entregado, a la Comandancia General de la Policía Nacional.

Art. 16.- Utilización, Almacenamiento y registro de armas y equipos.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada utilizarán su armamento y equipo autorizado, de uso exclusivo para el personal de vigilancia y seguridad, en los lugares y horas de prestación de servicios establecidos en los respectivos contratos.

El almacenamiento del armamento y equipo autorizado se sujetará a las disposiciones de la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

Capítulo IV

Del Control de las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada

Art. 17.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada estarán sujetas al control y vigilancia del Ministerio de Gobierno y Policía, conjuntamente con la Superintendencia de Compañías de conformidad con la Ley de Compañías.

Art. 18.- La Superintendencia de Compañías notificará en forma inmediata, la disolución de las compañías de vigilancia y seguridad privada al Ministerio de Gobierno y Policía para los fines legales pertinentes.

Art. 19.- La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones autorizará a las compañías de vigilancia y seguridad privada la utilización de equipos y frecuencias de radiocomunicación; y, la Superintendencia de Telecomunicaciones realizará el control técnico de los mismos. La concesión de frecuencias se efectuará siempre y cuando no interfieran con las de la Fuerza Pública, de conformidad con lo establecido en la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Capítulo V

De las Infracciones y Sanciones

Art. 20.- Sin perjuicio de lo previsto en el Código Penal, La Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios y otras leyes, los representantes legales y/o administradores de las compañías de vigilancia y seguridad privada, que incumplan las disposiciones de esta Ley, incurrirán en infracciones de carácter administrativo.

Art. 21.- Toda persona podrá denunciar ante el Ministerio de Gobierno y Policía la violación a las disposiciones de la presente Ley.

Art. 22.- Organismo competente para el juzgamiento de las infracciones.- El Ministerio de Gobierno y Policía es el organismo competente para conocer y resolver acerca de la imposición de sanciones por las infracciones administrativas previstas en esta Ley.

Art. 23.- Sanciones.- Sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar; las infracciones administrativas serán sancionadas con:

- a) Amonestación escrita;
- b) Multa de doscientos a seiscientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica;
- c) Suspensión temporal de quince a treinta días del permiso de operación; y,
- d) Cancelación definitiva del permiso de operación y, multa de cuatrocientos a mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica. Estas sanciones serán aplicadas de acuerdo a la gravedad de la infracción cometida.

Art. 24.- Procedimiento.- El Ministerio de Gobierno y Policía notificará a los representantes legales de las compañías presuntamente responsables de una o más infracciones para que dentro del término improrrogable de quince días,

presenten los justificativos y pruebas de descargo que sean del caso. Dentro de ese lapso se llevarán a cabo todas las investigaciones y diligencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos. Concluido el término antes señalado el Ministerio de Gobierno y Policía dictará la resolución correspondiente dentro del término de ocho días.

De las resoluciones que el Ministerio de Gobierno y Policía dicte al amparo de esta disposición se podrá recurrir ante el Tribunal de lo Contenciosa administrativo.

Si el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas de conformidad con lo previsto en la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios, llegare a sus pender o cancelar los permisos de las compañías de vigilancia y seguridad privada para tener y portar armas, comunicará dicha resolución al Ministerio de Gobierno y Policía, que procederá en forma inmediata a suspender el correspondiente permiso de operación hasta que la compañía subsane la causa que dio lugar a la sanción y así lo ratifique el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

Art. 25.- Responsabilidad Civil y Solidaridad Patronal.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada serán civilmente responsables por daños a terceros, que provengan de los actos u omisiones del personal que se encuentre a su servicio. Serán también solidariamente responsables respecto de las personas que presten sus servicios a su favor en los términos del numeral 11 del artículo 35 de la Constitución Política de la República. (Registro Oficial, Nro. 130, 22 de julio de 2003)

RESUMEN

La paz franciscana, la tranquilidad ciudadana, era un estandarte de orgullo y realidad para los moradores de la ciudad de Quito. Las otras regiones del país y porque no decirlo otros lares externos admiraban la seguridad, respeto y amabilidad que daba la capital de los ecuatorianos a sus propios y extraños.

A partir de los años ochenta la paz reinante empieza a desmoronarse poco a poco; comienza a sentar sus raíces el imperio de la inseguridad con todos sus súbditos: el robo, el asalto, la violación, secuestros, el asesinato, etc., al punto que hoy en día Quito se encuentra entre las ciudades de mayor inseguridad y peligrosidad social en el Ecuador.

Esta sentencia rápidamente es confirmada al acudir a los medios de comunicación, en el que no existe un día en el que no publiquen o comuniquen un acto de violencia social.

Toda la población se encuentra preocupada por la proliferación de la violencia. El sorprendente incremento de la delincuencia exige un análisis profundo –desde diferentes ópticas- de los rasgos y tendencias principales a fin de identificar los elementos que le configuran y originan; pues, la violencia social tiene que ser vista como un fenómeno multidimensional que involucra un cúmulo de factores, muchos de los cuales son interdependientes y/o se refuerzan entre sí.

Frente a esta problemática la sociedad cuenta con instrumentos para su defensa como son: la Ley Penal (sanciona), la acción Policial (previene y aprehende), La Función Judicial (aplica la ley e impone la pena) y el sistema penitenciario (rehabilita al condenado). Sin embargo,

en la realidad su accionar ha sido poco satisfactorio ya que los citados muy poco han podido cumplir para enfrentar esta amenaza social.

La Policía Nacional, fuerza pública tiene como misión fundamental garantizar la seguridad ciudadana y de los sectores económicos, así lo sentencia la Constitución Política del Estado Ecuatoriano. Sin embargo, los avances delincuenciales han obligado a la sociedad, principalmente a los sectores empresariales y financieros a buscar protección y resguardo particular; esto es, a los servicios de seguridad y vigilancia privada, los mismos que operan y están a la disposición de todos los sectores que demandan su seguridad personal, bienes e instalaciones.

Las empresas de seguridad son instituciones de carácter privado conformadas por hombres armados, creadas para ofertar sus servicios a todos los sectores sociales que los demande. El crecimiento vertiginoso de estos servicios (en el Ecuador existen alrededor de 500 empresas dedicadas a esta actividad) ha obligado al Estado a normar y controlar su desenvolvimiento legal y operativo, para el efecto, el Congreso Nacional expide la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y publicada en el Registro Oficial No 130 del 22 de junio de 2003, normativa que viene a garantizar la calidad del servicio de seguridad privada que se oferta en el mercado.

El servicio que brindan las empresas de seguridad, nunca ha sido evaluado, por lo tanto, la ciudadanía no tiene un referente sobre la calidad del servicio que contrata. Esta situación problemática ha motivado a los autores de este trabajo, cursantes del Instituto Tecnológico Superior "Policía Nacional", ha realizar como trabajo de grado previo a la obtención del Título de Técnico Superior en Vigilancia, Seguridad Pública y Privada".

Investigación que permite tener un conocimiento más amplio y cabal sobre el servicio de seguridad, cuya función es de vital importancia

para apoyar al cuidado y mantenimiento de la seguridad ciudadana y empresarial.

El objetivo sobre el cual giró la investigación fue recopilar el conocimiento documental existente sobre la seguridad privada, sustentada en sus orígenes, desarrollo, crecimiento, tecnología, campos de acción, etc.

La fundamentación teórica se sustentó en todo lo pertinente a la literatura que se pudo obtener sobre el tema, para el efecto la investigación documental fue la estrategia que permitió al proyecto relacionar la teoría, el proceso de investigación y la realidad. Entre los conceptos teóricos que fortalecen el estudio podemos citar: Seguridad (pública y privada), Infraestructura para la seguridad, normativa legal, áreas de la seguridad, fines y propósitos de la seguridad, calidad de la seguridad, competitividad, etc.

El desarrollo metodológico de la investigación responde a las normativas y directrices establecidas por el Instituto Tecnológico Superior "Policía Nacional" para este tipo de trabajos académicos, las mismas que se sustentan en la epistemología de la investigación científica.

Las conclusiones a las que se llegó con la investigación podemos sintetizarlas en los siguientes aspectos:

- En el Ecuador no existe una verdadera cultura de seguridad, situación que redundará en la elevada y creciente tasa de inseguridad que azota a la patria.
- No existe una ley que norme adecuadamente a las compañías de seguridad privada y garantice el control y fiscalización eficiente, por parte de los organismos responsables.

- La falta de coordinación entre la Policía Nacional y las empresas de seguridad privada, no permite obtener información oportuna sobre el cometimiento de infracciones en su área de trabajo.
- Los recursos humanos y tecnológicos que poseen las empresas de seguridad privada, no son aprovechados en beneficio de la seguridad y orden públicos.
- Existe un alto número de empresas o compañías de seguridad privada que se encuentran funcionando sin la debida autorización, y no han sido neutralizadas por las autoridades correspondientes.
- El número de efectivos que reclutados en las empresas de seguridad del Ecuador superan el número de efectivos de la Policía Nacional.
- No existe políticas educativas que encaminen a la sociedad hacia una cultura de seguridad personal y social.
- No existe una técnica planificación de comunicación entre las empresas de seguridad privada con la Policía Nacional.
- Los guardias que laboran en las empresas de seguridad poco o nada de conocimiento y preparación para el cumplimiento de sus funciones posee.
- La concreción final del proyecto se fundamenta en la utilidad práctica de este estudio para las diferentes empresas que realizan actividades afines en todo el país.

INTRODUCCIÓN

El hombre en su afán de buscar un futuro mejor, ha tratado de conseguir los medios necesarios que le permitan alcanzar este objetivo. Para el efecto, despliega toda su capacidad positiva sobre la base del trabajo fecundo y honrado para ser útil a los demás y satisfacer sus necesidades personales y familiares; desgraciadamente este principio moral que reino por largo espacio en la historia del hombre, se está perdiendo vertiginosamente por el deterioro de los valores de la dignidad humana.

Uno de los problemas negativos de la sociedad es, sin lugar a dudas, la delincuencia, fenómeno tenebroso que cada día involucra a más seres humanos y se vuelve insoportable para la sociedad. La presencia delictiva significa que hay inseguridad, que el marco de paz y tranquilidad que es el propicio para el desarrollo de los pueblos ha desaparecido, o su presencia es de carácter incipiente, minúsculo ante las grandes proporciones que día a día adquiere lo ilegal.

La imperiosa necesidad de disponer de seguridad, ha exigido a la Policía Nacional a redoblar sus esfuerzos para contrarrestar a la delincuencia, pero, ante la insuficiencia de recursos humanos, materiales y económicos no alcanza a satisfacer la demanda social; bajo esta problemática nacen las empresas de seguridad, cuyo objetivo es ofrecer a la población los servicios de vigilancia y guardianía por un costo económico.

El trabajo de vigilancia y protección, como es lógico suponer, tiene una limitación especial para las acciones de quien está destinado a cumplirlas, tiene por lo tanto, que saber actuar de acuerdo a la preparación que recibió. Aquí nace la importancia de la Policía Civil Nacional, para supervisar, como ente contralor de la seguridad, del

correcto funcionamiento del personal que labora en estas empresas de seguridad.

El sector de la Seguridad Privada, está compuesto por una gran cantidad de efectores individuales y organizacionales 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 muy joven. Las empresas de más de 30 años de existencia en el sector son la excepción más que la regla, y la inmensa mayoría de los actuales oferentes de servicios de seguridad privada en Latinoamérica tienen menos de diez años de existencia.

En los últimos quince años, como sector de la vida económica la Seguridad Privada ha ganado un lugar de relevancia tanto en el mundo como en nuestra región. Además de sus cifras de ventas, muy importantes por dimensión y tasa de crecimiento, la Seguridad Privada se ha convertido en uno de los principales creadores de empleo formal, en un aporte sustancial en la mejora de la situación general de Seguridad en todo el mundo.

De manera global el sector de la Seguridad Privada, incluye las dimensiones del sector, principales segmentos, la situación de la oferta de servicios de Seguridad Privada, de su demanda y del vínculo que las une, y las tendencias más relevantes en el sector en el ámbito mundial; y de manera particular que deben conocerse ya que condicionan el presente, e influirán sobre el desarrollo futuro del sector en nuestra región.

Por lo tanto, los nuevos desafíos que presenta la Seguridad Privada en Ecuador, es crecer, formalizarse, profesionalizarse y, cada uno en su ámbito, trabajar en conjunto con las fuerzas públicas para mejorar las condiciones de seguridad de nuestras comunidades.

Para lograrlo, en las empresas se deberá trabajar sobre la estrategia, la estructura, los procesos y, principalmente, encarar un sólido trabajo de entrenamiento directivo y transformación cultural, que afortunadamente en muchos casos ya ha comenzado.

En la ciudad de Quito existe una red amplia de empresas de seguridad privada que prestan sus servicios en muchos campos de la actividad social, empresarial y financiera. El objetivo de la presente investigación es determinar la calidad del servicio de seguridad privada, para el efecto se desarrolló una investigación de carácter documental que permita conocer la eficiencia de esta función con el fin de que se tomen los correctivos pertinentes.

Esperamos que este documento sea la semilla de un trabajo analítico que deberá ser profundizado, dada la relevancia económica y social del sector.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Recopilar el conocimiento técnico y científico existente en el mercado documental sobre la seguridad privada y su trascendencia social.
- Analizar la importancia de la seguridad privada como elemento de apoyo a la seguridad pública y a la protección de las empresas y personas.
- Proporcionar a los empresarios, trabajadores e instructores del campo de la seguridad, los procedimientos apropiados que les ayudarán a desempeñar su trabajo con la máxima eficacia y eficiencia en los casos de prevención del delito.