Santiago de Chile - **Abril 2008**

INFORMACIÓN A DICIEMBRE 2007

IV ESTUDIO

Oferta de la Industria de Seguridad Privada en Chile

Auspicia

EMPRORSE A.N.G.

Patrocina

CAMARA NACIONAL DE COMERCIO SERVICIOS Y TURISMO DE CHILE

150 años Sigamos!

Leemira Consultores Asociados Ltda.

IV ESTUDIO
Oferta de la Industria de Seguridad Privada en Chile

Elaboración
LeeMira Consultores Asociados Ltda.

Auspicia
EMPRORSE A.N.G.
ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SEGURIDAD
Y VIGILANCIA PRIVADA.
Entidad gremial creada en 1986
Presidente: Sr. Christian Exss Leonfic

Teléfono: 798 9712
Santiago de Chile
Abril, 2008
www.emprorse.cl

Patrocina
CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO DE CHILE CNC
www.cnc.cl

Edición General
Depto. de Marketing Diseño y Comunicaciones

Composición y Diseño
Angela Riveros Hurtado
angela.riveros@mi.cl

Impresión
Equipos Xerox de alta tecnología.
Depto. de Marketing Diseño y Comunicaciones

Agradecimientos
Guillermo Holzmann - Magister en Ciencia Política
Jorge Lee - Contacto: leemira@entelchile.net

Privacidad
EMPRORSE A.N.G. ® Copyright Todos los derechos reservados, Se prohibe la copia o reproducción de este estudio, ya que se encuentra bajo una firma registrada.
Santiago de Chile, Abril 2008
El ejemplar es exclusivo, y se distribuye bajo venta Telefónica directa y privada.

INDICE

Tema **Página**

Prólogo por Guillermo Holzmann – Magíster en Ciencia Política..... 04

1. Seguridad Privada..... 08
2. Sector de Guardias de Seguridad..... 19
3. Servicio de Monitoreo de Alarmas..... 31
4. Transporte de Valores..... 40
5. Tecnología de Seguridad..... 45
6. Asesores en Seguridad 53
7. Capacitadores en Seguridad 59
8. Investigadores Privados 63
9. Escoltas y P. P. I. 71
10. Conclusión General..... 78

PRÓLOGO

Guillermo Holzmann Pérez Magíster en Ciencia Política – U. de Chile

Los cambios suscitados en la primera década del siglo XXI se pueden sistematizar alrededor de cuatro ejes fundamentales: el político, donde la democracia surge como el sistema predominante aunque posea distintas expresiones; el económico, sustentado en la economía de mercado y sus diferentes interpretaciones; el social que da cuenta de la necesidad de armonizar y equilibrar las diferencias y desigualdades y, a su vez, generar políticas de integración y no exclusión, donde la dignidad del ser humano pasa a estar en el centro de los desafíos; y, finalmente, el tecnológico, en el cual los avances en el campo de las comunicaciones, la informática y el conocimiento en general plantean un escenario no solamente novedoso sino que diferente al conocido hasta el siglo XX.

Al efecto, este escenario se inserta en la emergencia de nuevos actores en el plano internacional como nacional, como es el caso de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) que disputan la tradicional esfera de influencia del Estado, aún cuando éste último mantiene su capacidad de decisión y de generación del modelo de sociedad. Lo que cambia, con la aparición de estos nuevos actores es la dinámica de la decisión y la necesidad de incorporar diálogo y negociación a las relaciones políticas. Justamente en este contexto y en virtud de ello, el rol que le cabe al individuo como protagonista en los procesos sociales constituye probablemente una de las más marcadas diferencias con la forma en que se producían los fenómenos sociales y políticos del siglo XX.

Por ello la presentación que hace Jorge Lee en torno a plantear elementos de comprensión de la seguridad a nivel general para luego focalizarse en el ámbito privado, constituye una exigencia no solamente metodológica sino imprescindible, para fijar la relación entre lo público y lo privado en el siglo XXI.

Al efecto, la percepción de que en el siglo XXI estamos en condiciones de cambiar todo o de generar movimientos revolucionarios, constituye una tendencia donde se reconoce la posibilidad cierta de dar una mirada y realizar un análisis distinto a la realidad desafiando los órdenes preestablecidos o los marcos de referencia rígidos, produciendo un aumento considerable de la incertidumbre y con ello la idea de fracaso o de que el riesgo aumenta en todas las dimensiones de la vida y de la sociedad, parece extenderse masivamente.

Lo anterior exige construcción de nuevos paradigmas para explicar los fenómenos sociales y sus desviaciones. En otras palabras, entender la pobreza, la delincuencia, la desigualdad, la seguridad y muchos otros conceptos que en antaño se explicaban a partir de ideologías o modelos que definían una realidad pero no la interpretaban ni tampoco la explicaban, pasa a ser hoy por hoy, un desafío complejo, pues para ello se requieren datos con alta capacidad descriptiva y que representen a la realidad en toda su extensión. En el siglo XXI debemos lidiar con la realidad efectiva que nos toca vivir, para lo cual es necesario conocerla y no encapsularla en modelos que más bien se orientan a un deber ser de la misma o a modelos ideales.

Tal cual lo se señala en el presente estudio, una de los aspectos básicos de la sociedad actual gira en torno a la seguridad, concebida como una condición que posee facetas multidimensionales (OEA, 2003) y cuya expresión básica gira en torno al individuo y su entorno, donde deben generarse las acciones y escenarios que posibiliten el desarrollo social. Si dicho entorno se percibe como inseguro o se percibe una débil respuesta del Estado, no sólo aumenta la incertidumbre sino que la propia gobernabilidad democrática se ve cuestionada.

En este contexto, la seguridad, en su dimensión individual y por tanto social, se inserta en escenarios en constante cambio, donde el espacio de interacción entre Estado y el sector privado es cada vez mayor. Hoy día resulta imposible sostener cualquier proyección de crecimiento o desarrollo económico sin contar con una plataforma de seguridad adecuada a las exigencias internacionales y a las que la propia sociedad exige del gobierno. Más aún, el vínculo entre lo público (estatal) y lo privado no se trata solamente de una relación necesaria sino que definitivamente de una interdependencia creciente que supera por mucho lo conocido hasta ahora en nuestros países.

De esta forma, el aporte que realiza la sociedad en su conjunto se complementa con lo que hace el Gobierno. Al efecto, cuando hablamos de seguridad pública o ciudadana (sin entrar a su diferenciación) estamos frente a la respuesta que el Estado brinda

para generar los mínimos indispensables que la sociedad requiere. Por su parte, la seguridad privada responde a las demandas que se plantean en el mercado, cuya finalidad es satisfacer necesidades específicas provenientes del sector estatal y privado. Entonces, si bien los aportes provienen de dos ámbitos distintos pero interdependientes, se focalizan en el mismo problema donde las soluciones están orientadas por los intereses que cada uno de ellos –Estado y privados- desea proteger.

Desde esta perspectiva, la seguridad pública y/o ciudadana tiene como objetivo el control delictual asociado a un sistema penal eficiente y ejemplarizador y un sistema de rehabilitación que sirva a los intereses de la sociedad en su conjunto. Para ello posee una diversidad de instituciones que se concentran en las policías, el sistema judicial y penitenciario. En otras palabras el Estado se concentra en la prevención por la vía de una acción permanente y con la capacidad del uso de la represión, el castigo y la rehabilitación como respaldo concreto a su acción. Es importante señalar que estas tres expresiones se encuentran en instituciones distintas y responden a políticas públicas también diferenciadas y no necesariamente coordinadas entre ellas, lo cual abre un amplio debate respecto a la eficiencia, efectividad e impacto en la sociedad, pues si una de ellas se debilita el esfuerzo de las otras pierde profundidad y eficiencia. Estos elementos suelen estar en el centro de la agenda de seguridad de varios países y, como es evidente, también en la chilena.

Por su parte, la seguridad privada se concentra básicamente, en satisfacer las necesidades de seguridad de determinados clientes –que pueden estar en el sector estatal o privado[1]- y así disminuir el riesgo y la incertidumbre de los propios usuarios y su entorno más cercano. Por esta vía, aporta a la prevención y, en específico, a la satisfacción de intereses concretos de grupos o sectores de la sociedad en general.

De esta manera, no cabe comparar ni confrontar la legitimidad ni validez de ambas aproximaciones de la seguridad. De hecho, la importancia e impacto de la seguridad pública o ciudadana se inserta dentro de las capacidades que el gobierno pueda ofrecer a la ciudadanía y siempre será mayor, tanto en percepción como en resultados, que la entregada por la seguridad privada. A su vez, el impacto de la seguridad privada será mayor cuando los distintos actores del mercado puedan realizar sus actividades con el menor riesgo posible y dentro de una regulación adecuada a las exigencias del mercado y del Estado.

La seguridad privada ya no puede ser considerada una extensión de la seguridad pública y/o ciudadana, como tampoco puede ser definida como una competencia. Muy por el contrario, la seguridad privada es un complemento cada día más necesario que debe tener su propio espacio regulado para que pueda interactuar, desarrollarse y satisfacer las demandas específicas que el Estado no puede responder y donde uno de sus beneficiarios resultan ser las propias instituciones estatales.

La razón de ello tiene que ver con lo señalado precedentemente. La seguridad es multidimensional, tanto en sus causas como en sus expresiones, identificándose más con una visión social que posee distintas percepciones y variables. De esta manera, las instituciones –estatales y privadas- preocupadas de la seguridad amplían su ámbito de acción y surge la necesidad de coordinación entre ellas.

Teniendo estas consideraciones, es necesario advertir y enfatizar una cuestión previa que resulta ser fundamental, especialmente cuando se presenta el "IV Estudio sobre la Oferta de Seguridad Privada en Chile" que realiza ***Leemira*** *Consultores Asociados*, y que se refiere a la constatación de que existen sectores no regulados en el ámbito de la seguridad privada y que aquellos regulados tienen como fundamento un criterio de continuidad de la labor Policial. Si bien ello es explicable por la propia evolución del sector en Chile, no resulta coherente dado el tiempo transcurrido en que la actividad privada se ha consolidado, tal como lo muestra y demuestra el presente estudio.

Resulta meritorio que este tipo de estudio sean realizados por una empresa privada, que si bien recibe el beneficio asociado al prestigio que esto implica, no posee ni la cooperación ni el interés manifiesto de quienes les correspondería levantar información para mejor regular un sector del mercado que muestra un crecimiento consistente en el tiempo.

---

[1] *Es necesario destacar el hecho de que uno de los principales clientes de la seguridad privada es el propio Estado. En otras palabras no es correcto asumir que los privados resguardan a los privados y las fuerzas Policiales sólo al Estado.*

El estudio se realiza sobre ocho sectores de desarrollo de la seguridad (guardias, transporte de valores, monitoreo de alarmas, tecnología de seguridad, asesores, capacitadotes, escoltas y PPI e investigadores privados). La metodología utilizada es de encuesta telefónica, estableciendo muestras por sector y diferenciando aquellas actividades reguladas de las que no lo están.

En términos generales, el estudio da cuenta de un sostenido crecimiento de la actividad en cada uno de sus sectores, tanto en lo que se refiere a cantidad de prestadores de los respectivos servicios como en el aumento progresivo de la facturación acumulada.

Señalemos que en países como Brasil, Estados Unidos, Inglaterra, Canadá y varios otros los guardias al menos duplican y, en algunos casos, hasta quintuplican al contingente Policial de cada país. Chile avanza decididamente a triplicar a las fuerzas regulares de orden y seguridad. Del mismo modo, las empresas tienden a ampliar su oferta de servicios en áreas donde el nivel de riesgo es percibido como alto por los demandantes.

El estudio presenta datos interesantes a la hora de ver el crecimiento de la industria. Baste ver el sector "Servicios de Guardias de Seguridad", el que facturaba 381 millones de dólares el año 2004 pasando a una cifra estimada de 714 millones de dólares el 2007, mostrando una duplicación en la facturación que tiene un directo correlato con el incremento de la demanda del mismo. Dentro de este crecimiento, la demanda de instituciones estatales se ubica en el cuarto lugar con un 9% del total, conforme los datos levantados para este estudio, mientras que la industria lidera con un 33,6%, seguido por el comercio con un 20,4% y ubicándose en tercer lugar los particulares con un 18,4%.

Los particulares como demandantes de seguridad privada resultan ser los principales clientes de Sistemas de Monitoreo de Alarmas" con un 40,8%, seguido por el comercio con un 21,7%. En el área de Tecnologías de seguridad los particulares significan el 27,7% del mercado seguido muy de cerca por la industria y el comercio con 27,5% y 23,4% respectivamente. La alta demanda de investigadores privados por parte de particulares, con 32,8% no deja de ser notable para una actividad no regulada, como el hecho de un 7,2% de la demanda de este servicio sean empresas estatales. La única área donde los particulares no son clientes mayoritarios es en lo que respecta a Asesores de Seguridad.

Estos guarismos resultan ser interesantes de analizar, pues permiten plantearse preguntas e hipótesis de trabajo que es necesario estudiar. Al efecto, si los servicios de seguridad privada aumentan, es posible inferir que se debe a una perdida de eficiencia y/o credibilidad en los planes y programas que implementa el Estado a través de las policías u otras instituciones. O bien que la ampliación de demanda se debe a que hay ámbitos donde el Estado no ofrece servicios o son insuficientes. En nuestro análisis no es posible sostener una correlación directa entre ambos, pero si es posible establecer la presencia de variables que nos permiten señalar que una parte del aumento de demanda por seguridad se debe a un aumento en la percepción del "nivel de riesgo" en la sociedad. De otra manera, no parece coherente que la demanda de los particulares tenga la relevancia que se manifiesta en las cifras.

Por otra parte, es importante incorporar una variable compleja, como es la "percepción de inseguridad" especialmente cuando se trata de entender y explicar el comportamiento de los particulares frente a la demanda de seguridad, ya que muchas decisiones asociadas a su aumento tienen que ver con ella. Al efecto, la percepción corresponde a una interpretación individual acerca de los riesgos o amenazas que hay en su entorno, lo cual no se basa en hechos o datos ciertos sino que a una particular forma de entender la realidad que puede afectar su patrimonio o a su familia. Dicho entendimiento surge de su interacción social como de la información que muestran los medios de comunicación y el acceso a experiencias cercanas, entre otros factores.

Desde una perspectiva política, el aumento de la "percepción de inseguridad", junto al incremento de la demanda implica una "alerta" respecto a las condiciones de seguridad mínima que exige el desarrollo democrático para su fortalecimiento. Al efecto, ello conlleva una crítica política al gobierno de turno, pero sería erróneo plantearlo de esa manera cuando el problema de inseguridad tiene que ver con aspectos de eficiencia en las políticas públicas implementadas, en los niveles y grados de coordinación y en el tipo de regulación que permita sumar positivamente el impacto de las iniciativas publicas y privadas.

El estudio deja entrever una creciente falta de coordinación y una débil interacción entre los distintos actores, pues si las acciones del mundo privado por obtener mayor seguridad o disminuir el nivel de riesgo no se complementan con las políticas públicas de seguridad, podríamos tener un escenario donde las soluciones van orientadas en el camino correcto pero su impacto disminuye al considerarse todas ellas como acciones aisladas y no complementarias.

En términos concretos, la desconfianza entre los distintos actores y al interior de cada uno de ellos da cuenta de un problema que exige una nueva mirada para establecer realmente cuánta seguridad producen realmente los organismos estatales y privados. Mientras el sector privado no logre articular una interlocución institucionalizada mediante asociaciones gremiales o similares, difícilmente se podrá tener una respuesta adecuada. A su vez, si el Estado no abre espacios de diálogo y genera condiciones de confianza, mediante la superación de la simple fiscalización a esquemas de cooperación y complementación de los distintos actores estatales que participan en ello, y no suma una regulación adecuada en lo que se refiere a regimenes tributarios, laborales y certificaciones, difícilmente se podrá lograr un efecto significativo en la disminución de la "percepción de inseguridad".

El estudio incorpora la medición de otras variables como sindicalización, certificación y facturación entre otras, lo cual constituye un importante valor agregado al resultado presentando en este estudio. De todo ello queda en evidencia la necesidad de avanzar en la profundidad del análisis respecto a la oferta y la demanda. Pero junto con ello, es menester que dichos estudios se inserten en una iniciativa estatal que valide los datos y entregue certeza respecto a la incorporación de todos los actores del sistema. Para ello, el acceso a información que permita complementar este tipo de estudio seria un aporte importante para conocer el comportamiento de un mercado creciente y donde el Estado no puede estar ajeno.

Agradecemos la confianza de Leemira Consultores al invitarnos a prologar este Cuarto Estudio, pues constituye un honor y particularmente un agrado apoyar y respaldar la iniciativa que Jorge Lee ha desarrollado por muchos años en el ámbito de la seguridad privada en Chile. Sus estudios y análisis están respaldados por años de experiencia y estudios.

SEGURIDAD PRIVADA

Jorge Lee Mira

Con el propósito de mantener dentro de un marco referencial la actividad que desempeñan las empresas privadas que prestan servicios de seguridad y vigilancia, componentes de la Industria de Seguridad Privada en Chile, es que a continuación se ha desarrollado algunos conceptos bases respecto de la Seguridad Privada, lo anterior con el objeto de esclarecer el rol que le corresponde a esta actividad en pleno desarrollo en nuestro país y de cómo interactúa y se interrelaciona con otras disciplinas cómo son la Seguridad Ciudadana, Seguridad Pública, Seguridad Nacional y obviamente todas ellas dentro del contexto del macro concepto omnipresente de Seguridad Humana.

Es de alta complejidad tratar de separar el concepto genérico de *Seguridad* con el de *Desarrollo*, debido a que si entendemos *Seguridad* cómo la ausencia de amenazas y riesgos, es decir que no existiría la posibilidad, ni la probabilidad de la ocurrencia de daños o pérdidas, respectivamente, resulta evidente concluir que el *Desarrollo* requiere como condición fundamental contar con una plataforma estable y equilibrada cómo situación ideal con un mínimo de incertidumbre para el logro de cualquier meta u objetivo, estando éstos últimos, insertos en un amplio espectro de alternativas. Si para clarificar el término "plataforma estable", se desagregan los componentes que la estructuran, será posible visualizar los siguientes: Ecología, Economía, Sociedad, Política y Cultura. Quedando establecido que cada uno de estos componentes representa en sí un "activo capital" con que cuenta toda sociedad.

Seguridad Ciudadana es la resultante de la combinación de las condiciones sociales y ambientales, con que cuentan las personas que comparten un mismo lugar geográfico (rural o urbano) con el objeto de desarrollar sus actividades habituales y su quehacer cotidiano dentro de un ambiente con amenazas identificadas, riesgos evaluados y exento de daños inminentes que puedan atentar contra su integridad personal, sus derechos, sus bienes, sus activos (tangibles e intangibles) y su proyección cómo individuos que participan sus potencialidades a la sociedad toda.

Visto así, se puede establecer que seguridad ciudadana es un bien público intangible y por lo tanto es primordial que deba permanecer en el tiempo, no es dable pensar en un "bien público" de estas características, que tenga corta duración. Una seguridad ciudadana de "a tramos" o por espacios reducidos de tiempo, no proporciona las bases mínimas necesarias para el desarrollo normal y armónico que la sociedad en su conjunto requiere.

Seguridad Privada es un área de la seguridad que de forma agregada se manifiesta en el ámbito de las decisiones personales respecto de resguardar la integridad física y el patrimonio individual de las personas y organizaciones (sociales y empresariales) que significa invariablemente el uso y desvío de recursos para la mantención del desarrollo del bienestar común.

Seguridad Privada es el conjunto de acciones y medidas preventivas, mediante el uso de Tecnología y/o Recursos Humanos, la aplicación de procedimientos y capacitación que tienden a la evaluación de amenazas, reducción de riesgos y control de daños, con el objeto de garantizar la "continuidad de la operación" frente a "eventos críticos" que potencialmente puedan alterar, interrumpir o generar pérdidas en el desenvolvimiento del quehacer cotidiano de la actividad humana al interior de espacios privados y teniendo cómo último propósito mantener el desarrollo normal de las actividades tanto de las personas de manera individual y/o colectiva (agrupaciones sociales, empresariales).

Aun considerando que los escenarios de certeza absoluta no existen (riesgo cero), todos los esfuerzos coordinados deben tender permanentemente a obtener un "daño cero" y esta búsqueda constante de tal *índice de bienestar* obliga tanto al Estado cómo a todos los individuos componentes del sistema social a aportar desde sus distintas visiones y roles con alternativas de solución y "buenas prácticas" que fomenten el mantenimiento de las condiciones adecuadas para el desarrollo.

El "daño cero" si bien puede parecer una lejana utopía, la dedicación a la obtención de ese escenario, sin duda permitirá primero estabilizar la curva de crecimiento de la actividad delictiva y posteriormente llevarla a cifras menores.

Uno de los mayores daños que podemos encontrar en la actualidad es la "relativización" del delito. Lo cual significa que los delitos aparentemente menores van perdiendo significación en el "universo delictivo" y hasta van apareciendo justificaciones por parte de la opinión pública cómo, "si no es tan grave", "hay cosas peores", lo que de forma evidente atenta contra la generación de una actitud en conjunto con que cuenta la sociedad y que es conocida cómo "sanción social", es decir la reprobación absoluta a las negligencias judiciales (dolosas o no dolosas), a las dilataciones eternas de cuerpos legales que promuevan la prevención del delito, a la toma de decisiones tibias por parte de la autoridad, entre otras que menoscaban e hipotecan el futuro social.

Las organizaciones empresariales más allá de ser un conjunto coordinado de recursos, humanos, materiales, financieros e intensivo en procesos de coordinación humana, asociados a un determinado estilo de hacer las cosas y de rendimiento y eficiencia de los medios con un propósito predeterminado, son un complejo elemento gravitante del desarrollo y proyección de toda una sociedad, por lo que la actividad de Seguridad[2] al interior de ellas, no es conveniente encasillarla en tareas y funciones destinadas a actuar después que sucedan las acciones no deseadas, sino que más bien todo el esfuerzo, capacidad y experiencia, deben estar enfocados y dirigidos a reducir la probabilidad de ocurrencia de daños y pérdidas. Lo anterior, se fundamenta principalmente en que los riesgos puros a los cuales se ven enfrentadas la organizaciones afectan de manera importante a todos los activos y personas con que cuentan y principalmente a la proyección de sí mismas lo que obviamente impacta de manera frontal al desarrollo social de los países.

La labor de seguridad se entiende como un todo conjunto y coordinado en lo referente a mantener las condiciones adecuadas para la realización de las tareas, presentes y futuras de la operación empresarial y/o social correspondiente. Cuando nos referimos a condiciones adecuadas, estamos estableciendo que debe existir un equilibrio homeostático de normalidad mínimo requerido, para la continuidad de la operación y para que los costos de operación normales no se vean incrementados por gastos de corrección improvisada que no fueron previstos en la planificación de la operación.

Es importante establecer, que para tener éxito en la administración de los riesgos puros inherentes a la actividad empresarial, estos pueden ser atomizados o seccionados para su mejor evaluación de magnitud, pero es absolutamente contradictorio y no recomendable disponer de seguridad como un ente puramente reactivo al momento de enfrentar los daños. Esto último implica que las actividades de seguridad deben estar centradas en un área, la cual debe en lo general, coordinar las tareas tendientes a conocer, evaluar y reducir los riesgos de pérdidas de bienes, activos y personas.

La correcta aplicación de los conceptos de seguridad, debe ir en el sentido de reducción del espacio de oportunidad, frente a las acciones o hechos que pudiesen atentar contra las personas, bienes y activos de las compañías. Por lo que la seguridad debe ser preventiva frente a los daños y pérdidas y encontrarse siempre inserta en la gestión operacional, logrando así una operación segura. La Prevención de Pérdidas es un concepto que debe ser insertado e internalizado cómo una actitud y conducta permanente, para poder transformarla en una cultura organizacional y nacional y ésta sea una ventaja competitiva frente al mercado.

Nada ni nadie, es invulnerable, inviolable, ni indestructible, pues estas condiciones están directamente en función de las actividades, entorno y tiempo en que se desarrollen y lo más destacable es la importancia relativa que estas actividades tengan no tan sólo para quien las efectúa, sino que también para aquellos a quienes les impacta de buena o mala manera su desarrollo. Toda actividad humana se encuentra en mayor o menor medida asociada a distintos niveles y características de riesgos que muchas de las veces son únicos, ya que la intra-

[2] *En el texto, el concepto Seguridad se utiliza en el sentido de aplicación para la superación de los riesgos puros que tienen su origen en acciones u omisiones dolosas o no dolosas (que puedan derivar en pérdidas de bienes, activos y / o recursos en su más amplia gama), generadas por las personas. Asociándose al sentido que la lengua inglesa le otorga al concepto "Security", en clara distinción con la "Seguridad" que tiene que ver con los accidentes, conocida en nuestro país cómo "Prevención de Riesgos" o en ingles "Safety".*

relación de los procesos y personas cómo también la interrelación de ambos con su entorno generan una diversa y amplia gama de potencialidad de pérdidas, la que a su vez se amplifica en distintos niveles de probabilidad de ocurrencia, por lo que el tratamiento de los riesgos de pérdidas es de alta dedicación, análisis y complejidad, donde la metodología aplicada, sumada a la experiencia en el manejo y control de ellos, reduce pero no elimina las probabilidades de que los riesgos inicien su proceso de transformación a daños, proceso que en muchas oportunidades es imperceptible para la organización y que sólo son detectados cuando ya se han materializado, con todo el impacto que significan las consecuencias asociadas a la pérdida.

En una actividad empresarial eficiente, todos los procesos que se desarrollan en su interior son importantes y tienen una clara razón técnica de existir, por lo que la actividad de seguridad se transforma en un elemento omnipresente en todas ellas, siendo incluso la que asegura la continuidad de las operaciones y sólo se notará su ausencia cuando los daños ya estén presentes. “Seguridad se mide por lo que no sucede”

El enfoque y mirada multidisciplinaria de la actividad de seguridad, es acercar esta disciplina técnica a la toma de decisiones, con el propósito de presentarla como una herramienta o instrumento de aporte permanente a la gestión operativa de las organizaciones y por ende a la productividad y rentabilidad de cada una de ellas, haciendo énfasis en que la integración a la gestión empresarial de una seguridad diseñada, implementada y evaluada a medida de la exacta operación de las organizaciones, puede transformarse en una eficaz y eficiente herramienta gerencial, tanto para la toma de decisiones estratégicas y tácticas, cómo también para establecer la plataforma mínima necesaria para desarrollar toda la actividad organizacional.

También permitirá de una u otra forma generar los cruces disciplinarios necesarios para establecer la multidisciplinariedad que la actividad de seguridad abarca y requiere para su correcta, eficaz y eficiente aplicación, reduciendo así también la estigmentación casi habitual que se tiene del tema, al considerársele en muchas oportunidades un gasto no redituable, una acción represiva, un efecto reactivo e incluso un mal necesario, sin embargo, se pretende establecer que la seguridad, más allá de ser un estado o una condición, es un bien público intangible íntimamente relacionado con la actividad operacional de las Organizaciones Empresariales, por lo que es un elemento estructural absolutamente necesario para la proyección de las Organizaciones y de la Sociedad.

SUPERVIVENCIA DEL MAS EFICIENTE

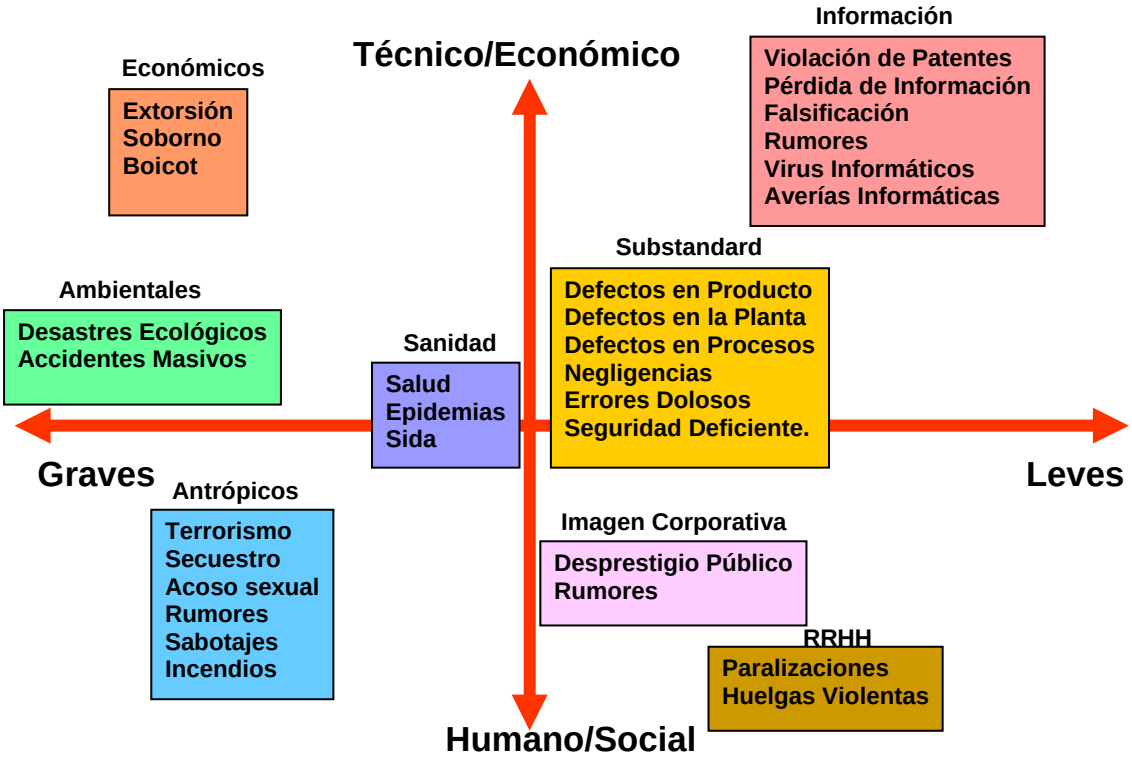
Las organizaciones en general durante todo su ciclo vital sufren una suerte de mutación que las va llevando a buscar la eficiencia en cada uno de los pasos que se atreven a dar y cada uno de estos pasos está precedido de profundos y numerosos análisis y cavilaciones, que no hacen otra cosa que confirmar que los cambios deben ser planificados en toda su magnitud y no es en absoluto conveniente dejar que el azar o los vaivenes del entorno decidan tomar una u otra dirección, es decir que al existir una mayor planificación, habrá una menor improvisación y con una menor improvisación, se tendrán menos errores y con menos errores, habrá menos pérdidas y lógicamente que con menores pérdidas, existirá una mayor proyección. O si se quiere plantear de otra forma, considerando cómo base la hipótesis Darwiniana de "la supervivencia del más apto", la continuidad de las organizaciones depende de la capacidad y oportunidad de una adaptación eficiente y flexible. Esto último significa que en una organización proyectable no existe nada de más, ni tampoco de menos. Si efectuamos una analogía con los organismos vivos descubriremos que cada uno de ellos cuenta con los órganos justos y equilibrados para mantenerlos en la carrera de la supervivencia y aquellos organismos que han sucumbido es por que en la mayoría de las oportunidades no se adecuaron a los cambios, faltándoles alguna última adaptación o algún órgano especializado para realizar una determinada función específica, lo que significa que su Equilibrio Homeostático colapsó y los riesgos que lo rodeaban, los superaron, transformándose en un daño irreparable, lo cual los llevó a su desaparición.

El concepto de la eficiencia nos lleva sin duda a situarnos en escenarios ideales de incertidumbre cercana a cero, lo cual es altamente utópico principalmente debido a la velocidad de inclusión de nuevas tecnologías que si bien contribuyen fuertemente al desarrollo y al aumento de los rendimientos productivos, independiente del rubro de las organizaciones, estas nuevas tecnologías traen asociadas consigo un grado de incertidumbre indeterminado y desconocido.

Familias de Riesgos

El

Figura N°1



En las Organizaciones Empresariales, el establecer medidas de control o prevención rígidas en pos de conseguir "Seguridad Inmediata", sin considerar previamente el nivel de cada uno de las familias de riesgos[3] asociadas a la actividad humana (Figura Nº 1) y sin considerar además, el estado de incertidumbre que involucra el desarrollo, es por decir lo menos una arriesgada solución cortoplacista que sin lugar a dudas lleva a una organización a ser controlada por la improvisación, lo que genera muchas de las veces un sobredimensionamiento de la realidad y debido a la premura o exigencia de los acontecimientos se ponen en marcha y sin mayores análisis, soluciones subdimensionadas respecto de la proyección de la potencialidad de los daños que pudiese generar un determinado riesgo. Lo anterior trae consigo la delicada situación de la fragmentación, es decir, cada Organización pasa a transformarse en una isla y circuito cerrado de problemas y soluciones, además teniéndose como referente a sí mismo, esta fragmentación es la que lleva a que las Organizaciones tiendan a buscar protección en si mismas, reduciendo así los aparentes riesgos derivados de la interrelación con otras, siendo esta interrelación clave en el crecimiento y desarrollo de toda sociedad. Esta suerte de Implosión que podemos delinear cómo un Ensismamiento Organizacional, (paradójico de pensar en la era de la Globalización), es exacerbado por el desarrollo tecnológico en el que nos encontramos en la actualidad, sumado esto a la relativización de los valores morales y a la urgencia de poseer, más que entregar espacios para el desarrollo de la persona humana, todo esto, debilita la calidad de vida ya no tan sólo de los individuos en sí, sino que de toda la "Sociedad" debido principalmente a que no existe nada más alejado de este último concepto que sólo una suma de individuos[4] inconexos entre sí. La fragmentación a la cual se hace mención, genera una de los más grandes amenazas, cual es la de atomizar la Seguridad, lo que conlleva sin duda alguna a la generalización de los riesgos, siendo lo correcto, aplicar de manera reversa el concepto es decir, atomizando los riesgos se generaliza la seguridad.

Si consideramos que amenaza es la posibilidad de ocurrencia de daño o pérdida que siempre estará presente en función de la realidad, podemos entonces establecer que riesgo es la probabilidad de ocurrencia de daño o pérdida también en función de la realidad y que la materialización del daño o pérdida depende de variables tanto internas cómo externas, tales cómo, exposición frente al riesgo, vulnerabilidad al riesgo y consecuencias del daño, las que conjugadas entre sí proporcionan un determinado nivel de riesgo a partir del cual se deben generar estrategias generales o particulares para su tratamiento, dependiendo evidentemente de que la estrategia seleccionada no derive en riesgos colaterales o signifique la presencia actual o futura de nuevas situaciones potenciales de pérdidas.

Es importante dejar establecido que la potencialidad de pérdida es un daño futuro, desconociéndose exactamente cuando se materializará, por lo que debe ser previamente tratada como riesgo potencial y por ende efectuar el análisis de su viabilidad respecto de Eliminar, Asumir, Transferir o Reducir este riesgo de pérdida. En este aspecto y debido básicamente a las características de la operación de las Organizaciones Empresariales, resulta evidente que la alternativa de Eliminar el riesgo, siendo lo óptimo, es muchas de las veces impracticable por la reducida factibilidad técnica u operativa, teniendo claro que el riesgo cero no existe, a no ser que se tome la decisión económica de cerrar la operación o simplemente no dar inicio a ella; Por otro lado el Asumir, significa considerar responsable y concientemente y desde un principio convivir con el riesgo con que se está tratando, y considerarlo como un costo más de la operación, lo que obviamente, puede dejar a la Organización Empresarial en una posición poco confortable respecto de sus competidores, pues esta tolerancia puede significar ceder espacio en lo que respecta a flexibilizar márgenes para lograr un mayor posicionamiento porcentual de mercado; Respecto a Transferir el riesgo, podemos pensar principalmente en la adquisición de seguros, pero lamentablemente no todos los riesgos inherentes a la diversidad de operaciones existentes, son considerados por las compañías de seguros como uno de sus productos a ofrecer, la otra alternativa en lo que respecta a la transferencia, es traspasarlos a contratistas especializados, lo que si bien puede ayudar en el

[3] *Riesgo cómo la condición probabilística de la ocurrencia de daño o pérdida de una determinad acción o situación.*

[4] *LUDWING VON BERTALANFFY, Concepción Biológica del Cosmos, Santiago, Ediciones de la Universidad de Chile, 1963 pp. 53-55. El autor se pregunta qué es un individuo y señala que con ello se quiere significar un objeto que, espacial, temporal y dinámicamente, constituye algo distinto de otro ser de su misma categoría y que como tal, pasa por un determinado ciclo vital.*

tratamiento de los riesgos, puede generar en algunas ocasiones la solidaridad y / o subsidiaridad de las pérdidas frente a los terceros afectados . De esta manera, sólo nos resta efectuar el análisis correspondiente a la alternativa de Reducir los riesgos, considerando como se dijo en un inicio que la potencialidad del daño es inherente a la actividad operacional que desarrollen las Organizaciones Empresariales y que finalmente es esta potencialidad la que debe de ser medida, evaluada y reducida.

El Nivel de Riesgo, es el que determina en sí la probabilidad de ocurrencia y que en algunas oportunidades se le denomina "dimensión o magnitud del riesgo", sin embargo, para mayor claridad se mantendrá en el texto, la denominación de Nivel de Riesgo, considerando que el riesgo en si es fluctuante y dependiente como se dijo antes, de variables que incluso algunas de ellas no pueden ser controladas por el sujeto potencial del daño. En lo general, es posible indicar que son tres las variables que inciden en la determinación del nivel de riesgo de una determinada situación o acción. La variable Exposición es la que radica fundamentalmente y tiene, directa relación con el "tiempo" que se esté frente al riesgo en cuestión, además esta variable se ve afectada por la cantidad (n) de sujetos potenciales del daño en caso de producirse el evento crítico el cual se esté analizando, a modo de ejemplo podemos decir que el nivel de riesgo de un determinado acontecimiento es menor si el tiempo frente a el, son sólo dos segundos y el nivel de riesgo se incrementará si el tiempo aumenta, ahora bien, si mantenemos los mismos dos segundos pero los sujetos expuestos al riesgo crecen en número, obviamente el nivel de riesgo se verá incrementado por la cantidad de sujetos, es decir; un mismo potencial evento crítico puede variar su nivel de riesgo en función de la exposición, la que a su vez está vinculada estrechamente con la prolongación del tiempo frente al riesgo y a la cantidad de sujetos potenciales del daño.

Las variable relacionada con las Consecuencias de la pérdida o del daño, es quizás la más compleja, pues tiene relación directa con la resultante posible del daño, es decir el nivel de riesgo aumenta o una situación es más riesgosa que otra, si el resultado del evento crítico potencial genera mayores pérdidas, las cuales no tan sólo pueden ser asociadas a términos estrictamente financieros. Si se plantea bajo una mirada reduccionista, tan sólo se podrá apreciar el costo de reposición de los bienes perdidos, sin dejar de analizar los aspectos relacionados con el aumento de las primas de los seguros involucrados, si los hubiere y los deducibles asociados a éstos últimos, además es pertinente considerar en la gran mayoría de los casos el lucro cesante que puede significar la detención de una determinada operación o tal vez el reemplazo de algún proceso generando paralización de equipos e incluso personas, la pérdida de posicionamiento en el mercado o derechamente la pérdida de mercado, también se encuentran dentro de esta mirada, pero, ¿Qué sucede con los aspectos intangibles asociados a las consecuencias de la pérdida?. Es aquí, donde deben de ser considerados aquellos que si bien no figuran en los activos directos de las Organizaciones Empresariales, muchas de las veces son de altísima relevancia y pueden incluso significar el colapso de las organizaciones, ellos pueden ser entre otros, la pérdida de imagen frente a la opinión pública o la pérdida de imagen hacia el interior lo que en este caso, trae consigo intranquilidad laboral, deslealtad y en ciertas ocasiones genera los espacios suficientes cómo para crear la justificación o motivación para un nuevo riesgo y de alta seriedad como es el de sabotaje.

Finalmente, la otra variable que conforma el nivel de riesgo es la Vulnerabilidad, la que puede ser enunciada cómo la ausencia de elementos de defensa o disponer de recursos insuficientes para detectar de manera temprana, reconocer, evaluar y enfrentar los riesgos asociados o inherentes a una determinada actividad u operación. Esta variable Vulnerabilidad, se encuentra generalmente centrada en los procesos que componen la cadena operacional de las Organizaciones Empresariales, ya que la intra-relación de los procesos y personas así cómo la interrelación de ambos con su entorno generan la más diversa y amplia gama de debilidades que estrictamente significan una potencialidad de pérdidas, la que a su vez se ve amplificada en distintos niveles de probabilidad de ocurrencia y es allí donde se encuentra incubada la amenaza, (posibilidad de pérdida o daño), en espera de las condiciones adecuadas e ideales para iniciar su transmutación a riesgo (probabilidad) y posteriormente dar inicio a la formación definitiva del daño, el cual puede presentar las más diversas formas de materializarse, desde la imperceptibilidad de la desaparición de un artículo menor de escritorio, hasta la divulgación de los planes de la más alta confidencialidad de expansión de la Compañía.

La conjugación e interrelación que se desarrolle entre las tres variables antes mencionadas, determinarán

cómo ya se dijo el nivel de riesgo que corresponda a la evaluación en cuestión, ahora bien, el impacto de cada una de las variables en el nivel de riesgo resultante, está absolutamente en función de las otras dos, es decir que estas son indisolubles, puesto que la sola tendencia a cero de una de ellas, elimina el riesgo en sí, por lo tanto la reducción del NR siempre se deberá efectuar disminuyendo cualquiera de ellas. Es de suma importancia tener presente que debido a las características propias de algunas operaciones o situaciones en particular, será de difícil concreción e incluso impracticable el "manipular" tanto la variable Exposición cómo la de Consecuencias, por lo que sólo restará trabajar con la Vulnerabilidad, es decir aumentando o mejorando los recursos considerados para el efecto de detectar de manera temprana los riesgos asociados, reconocer su potencialidad de daño y activar en forma oportuna y con alta competencia, los elementos correctores o neutralizantes del riesgo, si es del caso enfrentar.

La forma más adecuada de evitar que un determinado riesgo se transforme en daño es la aplicación de fases de prevención, detección, verificación y reacción. La aplicación correcta de estas fases (barreras conceptuales) estará dada en la gran mayoría de los casos por la realidad, género y tipo de actividad que se desarrolle, por lo que será necesario en toda oportunidad previa a un proyecto, generar un ante proyecto explicito de Prevención de Pérdidas, es decir, en estricto rigor y dadas las diferentes tipos de Organizaciones Empresariales, no es recomendable copiar, asimilar o "acomodar" un sistema de seguridad que puede ser efectivo o eficiente en una determinada Organización, en otra, asumiendo que las medidas adoptadas son genéricas. Es un profundo error otorgar a un sistema probado de seguridad en una Organización, los atributos de "solución universal", la Prevención de Pérdidas se basa en la "Individualidad Organizacional", es decir, que las alternativas de solución, son diseñadas a medida de las estrictas necesidades generadas por la conjugación de los procesos, entorno, intrarrelaciones, interrelaciones, historia, planes futuros, competencia e incluso estilos de dirección, red de ejecutivos o percepción de la opinión pública con respecto a ella.

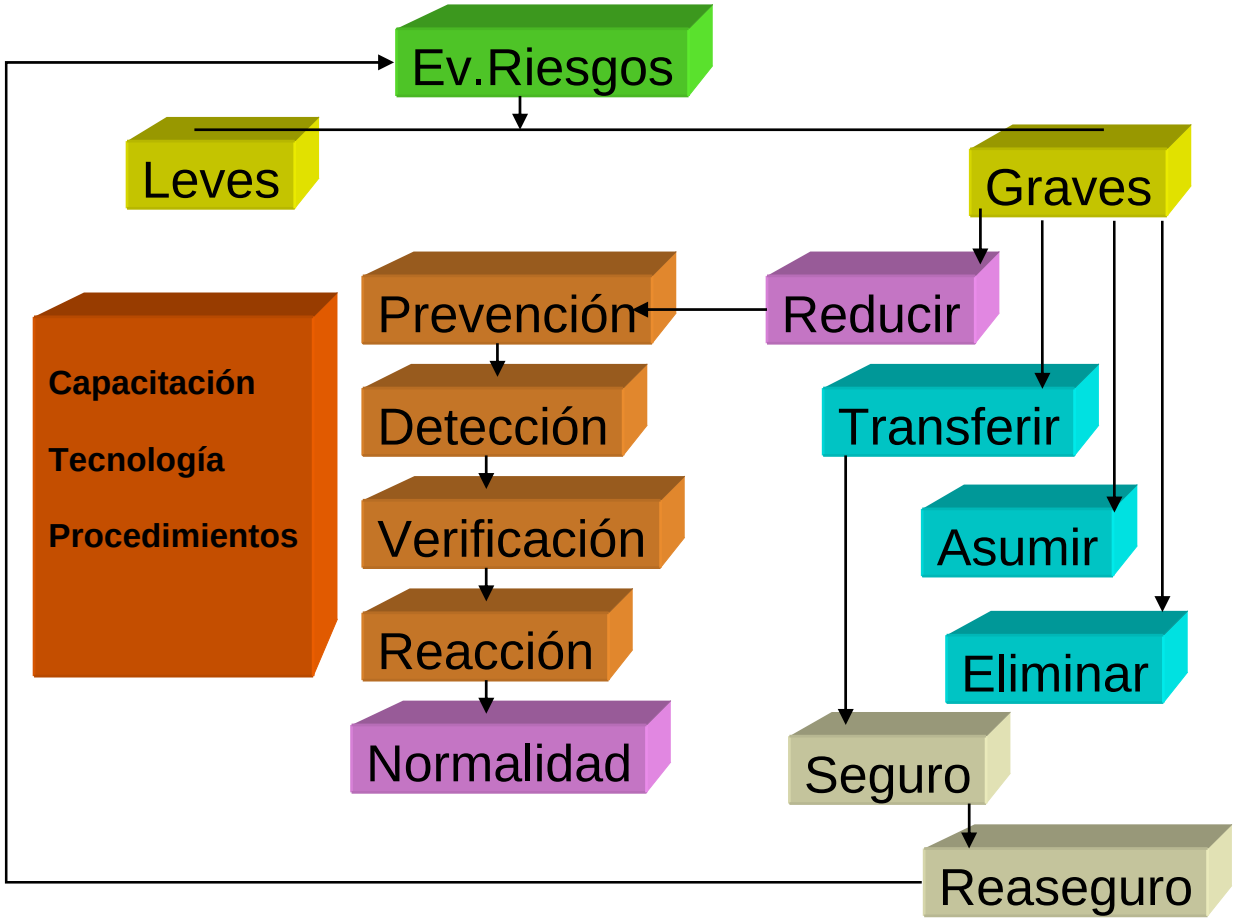
La fase denominada Prevención, está constituida principalmente por la cultura existente, la cual debe estar basada en una Política Estructural emanada desde la más alta línea orgánica, pero no tan sólo cómo una "Política Ornamental" si no que debe ser establecida cómo un estilo de hacer las cosas por todos los componentes de la Organización, por lo que debiera ser medida y auditada para verificar su cumplimiento y efectividad. Dentro de esta fase que restringe la transformación del riesgo en daño, podemos encontrar entre otros; Política de Accidentes Laborales, Política de Seguimiento Jurídico (respecto de hechos dolosos), Política de Conflicto de Intereses, Política de Auditoria, Procedimientos de Selección de Personal, Procedimiento de Evaluación del Personal, Procedimiento de Inventarios y Control de Existencias, Reglamento Interno de Higiene y Prevención de Accidentes, Manual de Crisis y Seguridad, Manuales de Procedimientos Administrativos, Manuales de Procedimientos Operativos. Todos ellos sin lugar a dudas conforman el estilo particular de cada Organización y de manera casi imperceptible generan un halo preventivo que al estar estandarizado y asimilado por toda la organización permitirá además detectar tempranamente desviaciones que pudiesen desencadenar daños o pérdidas.

La fase Detección además de lo explicado anteriormente, puede ser efectuada por elementos tecnológicos los cuales deben significar un aporte a la operación de la Organización y no ser planteados cómo elementos restrictivos que atenten a la productividad o generen "ruido" en el clima laboral o en la percepción de los clientes, esta tecnología a aplicar debe formar parte natural del "paisaje arquitectónico" de la Organización, por lo que debe integrarse desde un principio en los proyectos arquitectónicos y en las transformaciones o remodelaciones. Es de común observancia que los aspectos relacionados con seguridad no formen parte de los proyectos desde un comienzo, si no hasta su última etapa.

La fase de verificación, no es otra que la identificación temprana del daño potencial y que permitirá dar inicio a la fase de reacción, cómo una forma concreta de evitar el daño o reducir sus efectos y dejar a la Organización en condiciones de seguir operando en el más breve plazo, siempre y cuando esto último, no signifique dar espacio a nuevos riesgos. Si el riesgo potencial es mayor que el real, no se asume.

El modelo esquemático de solución aplicable, en el tratamiento de los riesgos puros que se propone, previa consideración de todos los puntos antes enunciados en el presente capítulo, es el que se expone en la **Figura N°2.**

Figura N°2



La obtención de un estado de Seguridad eficiente y proactiva es posible de lograr mediante la implementación como base estructural del concepto de Prevención de Pérdidas, el cual se puede materializar a través de la adopción sistemática de Procedimientos, la implementación oportuna de Tecnología y la generalización de Capacitación a todos los niveles, respecto de todas las Políticas existentes y de la forma y estilo de hacer las cosas dentro de la Organización. Esta metodología corporativa tiene como propósito fundamental, acrecentar de manera sostenida en el tiempo el Sentido de Pertenencia a la organización, el cual por sí mismo se activa cómo se dijo con anterioridad, en un halo de prevención, pues forma parte estructural de la cultura organizacional

Al instaurarse culturalmente en las Organizaciones el concepto de Prevención de Pérdida, es posible lograr tres propósitos básicos y fundamentales en la mitigación del riesgo, ya que se lograra derivar o canalizar aquellos riesgos preestablecidos, hacia un punto que presente características de vulnerabilidad, exposición o consecuencias, es decir, aquel que tenga mayor nivel de riesgo que la propia Organización, debiéndose tener presente y mucha cautela como son canalizar, retardar, disuadir.

La eventualidad de riesgo cero sólo es aplicable cuando se hace presente la condición de imposibilidad de daño, lo que obviamente sólo se genera en espacios y estadios ideales. La incertidumbre de la continuidad o proyección tiene su base conceptual en el riesgo puro o estático, que en el sentido binario es de pérdida o no pérdida y que a diferencia del riesgo especulativo o dinámico, es que no se puede decidir si tomarlo o no y además no se tiene la posibilidad ganar. Visto de esta forma, sólo cabe administrar el riesgo con el propósito de reducir la probabilidad de ocurrencia del daño y poder así mantener un determinado nivel de seguridad o si se quiere un equilibrio Homeostático. Para hacer posible el mantenimiento de este equilibrio y obtener niveles de bienestar respecto de la seguridad requerida, a la Organización Empresarial se le deberá entender cómo un Macrosistema, el cual estará compuesto por Sistemas especializados en tareas definidas por su rol general (Operaciones, Finanzas, Producción entre otras), este MacroSistema obedeciendo a la Lógica Sistémica debiera tender de forma invariable a la Entropía, entendiéndose que "(...) cuando cierto estado de un sistema es más probable que otros, el sistema siempre se moverá en la dirección del estado más probable. El cambio de estados más ordenados u organizados a estados menos ordenados y organizados es una cantidad definida y medible, denominada 'entropía' ".[5] La Organización Empresarial como un MacroSistema Abierto y tendiente a la Entropía, la cual además es creciente, debe generar las herramientas e instrumentos necesarios para hacer frente a esta realidad ineludible, por lo que se hace necesaria la creación en su interior de Subsistemas de Control que permitan mediante sus mecanismos sensores detectar y medir tempranamente las variaciones del medio que puedan afectar la continuidad de algunos de los Sistemas componentes de la Organización Empresarial, generando acciones correctivas respecto de los riesgos que afectan finalmente al MacroSistema. Estas acciones que deben cumplir con resistir la tendencia a la entropía natural son activadas por elementos Neguentrópicos en su interior, es decir, los subsistemas de Control, los cuales han sido especialmente diseñados para cumplir esta función y que cuando se ha superado un determinado estado crítico y el sistema afectado aprende y emprende un nuevo modo de comportamiento, los elementos Neguentrópicos retoman su "posición" de detectores y correctores tempranos, para mantener la Homeostasis necesaria para el normal desarrollo del MacroSistema.

Si tomamos cómo base de análisis lo antes expuesto y lo contrastamos con la realidad que viven las empresas y organizaciones, estaremos frente a un escenario en que los riesgos involucrados superan con creces las medidas de control y por supuesto que encontramos conductas y actitudes reactivas por parte de todos los estamentos que debiesen estar en posiciones proactivas y definiendo nuevos mapas de riesgos en todas las áreas, lo que facilitaría trabajar en base a planificación por riesgos y organización por contingencias, permitiendo dirigir por estándares y controlar por gestión. El desarrollo de los agentes que generan una oferta de daño va en directa proporción con el espacio que se les concede al no existir una política generalizada de Prevención de Pérdidas. La inacción o la post-acción frente al fenómeno del daño que afecta a una Organización, no tan sólo puede ser interpretado cómo que ésta ha decidido asumir el riesgo de convivir con la pérdida potencial, con todos los costos que esto involucra, sino que claramente puede ser denominado cómo una Negligente Actitud Victimal, término acuñado por el criminólogo Argentino Elías Neuman en su libro "Los que viven del delito y

[5] *OSCAR JOHANSEN: Introducción a la Teoría General de los Sistemas, Ed. Limusa México, 1991 pp. 91.*

los otros"[6]. Esto es cuando los sujetos adoptan una actitud pasiva de que prácticamente los rodea cero riesgos y por lo tanto no tienen ninguna responsabilidad frente a los daños y buscan un culpable de su situación. Si ahora aplicamos esta definición en las organizaciones y en la sociedad, estaremos frente al más grande de los riesgos, que es el aletargamiento y pérdida de la capacidad de asombro frente a la actividad de los agentes del daño y por supuesto que a medida que la "calidad" de esta oferta de daños aumenta, la familiarización con los eventos de menor envergadura será mayor, lo que conlleva a una relativización de éstos y que tienda a desaparecer la Sanción Social para aquellos delitos que si bien pueden ser de menor cuantía, normalmente han sido calificados por las personas como nefastos en la interrelación social y que significan una disposición favorable a realizar progresivamente acciones más riesgosas, agresivas y en forma más continúa. Como ejemplo de ésta situación, podemos citar lo que ocurre con los jóvenes en nuestro país frente a los "Hackers", que en muchas ocasiones son modelos a imitar por la capacidad demostrada de burlar barreras cibernéticas, aún cuando no obtengan beneficios monetarios por estas acciones delictivas, sin embargo, a medida de que no son sorprendidos y si lo son, no son sancionados, irán obteniendo un status dentro de sus pares los que imitarán éstas conductas, las que a su vez aumentarán en audacia y en la minimización del riesgo de ser detectados. Este ejemplo[7] que es fácil de encontrar como una situación que se está dando en la actualidad, no es nuevo (es decir no se ha iniciado en esta década) no obstante, no existe una evaluación del riesgo de delito computacional efectuado por jóvenes que se encuentren bajo el rango de la edad de discernimiento. Esto no significa que se deba necesariamente legislar al respecto, sino que evaluar la magnitud de este riesgo y reducir la oportunidad (espacio) de la comisión de faltas que pudiesen derivar en delitos cibernéticos de mayor magnitud. Al respecto, podemos indicar que existen en esta área diferentes alternativas de solución que persiguen aumentar la percepción por parte de los intrusos, de ser detectados y por ende quedar expuestos.

El cambio es permanente y se encuentra absolutamente internalizado en las nuevas generaciones, por lo tanto y de manera evidente, el riesgo también es cambiante y las medidas de control y reducción de delitos asociados a los cambios y sus nuevos riesgos se mantienen estáticas por decir lo menos, pues, muchas de las veces son rígidas y ni siquiera permiten crear disuasión entre quienes cuentan con la motivación y justificación de su actuar delictivo y sólo esperan o buscan la oportunidad para cometerlo. Al respecto, debemos indicar como ya se dijo, que la sociedad es un Suprasístema, ahora es pertinente agregar que éste además es Abierto y Viable, entendiendo por abierto que interactúa con su medio (otras sociedades) y por viable que cuenta con la capacidad de sobrevivencia y adaptación en un medio de permanente cambio.

El término Seguridad Ciudadana, para ser entendido cómo un elemento que aporta positivamente en la actividad humana, más que percibirlo cómo una idea abstracta y etérea de "normalidad", debe contar de manera permanente con el soporte del concepto de Prevención del Delito, pues éste, el delito, es un riesgo inherente del quehacer normal de la Sociedad y que no puede ser erradicado si es un elemento constitutivo (deseable o no) del organismo vivo llamado Sociedad, por lo cual, todos los esfuerzos de acciones preventivas o de diseño de políticas respecto de la seguridad ciudadana, pueden resultar estériles, si no previamente se realiza un gran trabajo conjunto, respecto de internalizar el restablecimiento de la sanción social, promover la reducción de los espacios morales frente al delito (desrelativizar el delito), hacer hincapié en la importancia de la prevención delictual en toda la educación, la masificación de la conducta ética en la enseñanza superior, el rechazo social a las conductas reprobables de personajes públicos y lo más relevante es evitar la escalada de la relativización moral en una Sociedad Democrática.

La atomización del concepto de seguridad ciudadana sólo lleva a ver algunos aspectos por separado de un problema complejo que envuelve todas las actividades

[6] *NEUMAN, ELIAS: Los que viven del delito y los otros. Editorial Siglo XXI, México, 1997.*

[7] *A él se agrega el descrito recientemente en una revista semanal de un diario de circulación nacional, que trataba el tema del hurto de prendas y artículos de tiendas, supermercados y minimercados llevado a cabo por jóvenes de estratos socioeconómicos privilegiados, para quienes la conducta distaba mucho de ser ampliamente reprobada, sino más bien, quizás como consecuencia de la falta de sanción (y aún con ella, concientes del trato diferenciado que los controles tendrían para con ellos por ser precisamente de esa extracción social) pasaba a ser un simple rito iniciático o competencia entre pares tras la búsqueda de recíproca aprobación y admiración.*

de una sociedad. Es decir, si se buscan soluciones por cada una de estas visiones y no se aplica un enfoque multidisciplinario, sólo se obtendrán respuestas parciales que incluso terminan en eventuales colisiones entre los distintos enfoques, dejando la sensación de que todos están errados. Sin embargo, todos pueden estar en lo cierto, pero al no existir coordinación ni interrelación entre ellos, no se obtienen entonces respuestas acertadas.
Por el contrario, si se conjugan todas las visiones o enfoques se podrá establecer que el todo (como respuesta) es más que la suma de las partes. Esto obedece al principio de sinergia sistémica.

La Industria de Seguridad Privada está compuesta por sectores regulados y otros no regulados, entendiendo por regulados a aquellos que están especificados y normados por nuestra legislación y son fiscalizados por Carabineros de Chile. Estos son: Empresas de Recursos Humanos de Seguridad (Guardias), Asesores en Materias de Seguridad Privada, Capacitadores en Seguridad, Transporte de Valores y Empresas de Recursos Técnicos de Seguridad; en esta última caben las empresas de Suministro de Tecnologías y las de Monitoreo de Alarmas, sin embargo para nuestro análisis hemos separado estas dos últimas, pues los servicios y/o productos entregados no son los mismos, ya que para Tecnologías de Seguridad el Producto son los equipos y para Monitoreo lo relevante no es el sistema de alarma como una suma de dispositivos, sino el servicio en sí del monitoreo remoto asociado al sistema de alarmas.

También se encuentran regulados los Vigilantes Privados, quienes en este estudio se utilizan sólo a modo referencial, ya que por ley no se puede vender sus servicios, sino que deben ser contratados directamente por las entidades que los requieran. Los sectores no regulados son muy variados, pero en éste y los estudios anteriores, hemos analizado a los Investigadores Privados, Escoltas y PPI (Guarda espaldas); los que si bien no son los únicos, son los más relevantes, por las funciones y labores que ejecutan.

2- SECTOR GUARDIAS DE SEGURIDAD

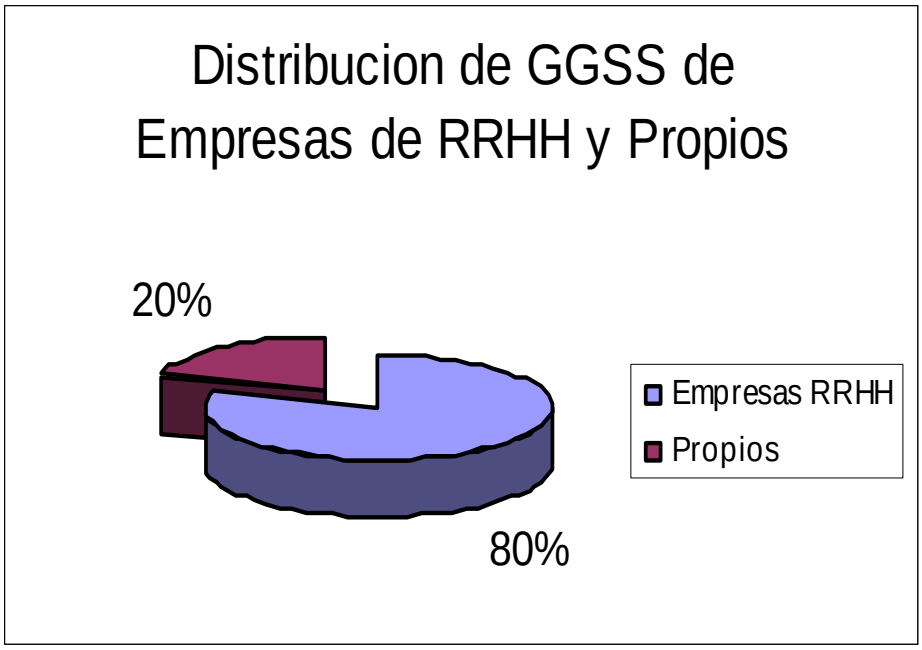
El servicio de Guardias de Seguridad también conocido cómo Recursos Humanos de Seguridad, es el principal sector de la seguridad privada en nuestro país, tanto por los montos involucrados cómo por el gran numero de personas que trabajan en las empresas que prestan este servicio.

Los Guardias de Seguridad proporcionan vigilancia y protección tanto a bienes como a personas que se

2.1 UNIVERSO DE EMPRESAS Y GUARDIAS DE SEGURIDAD

Los Guardias de Seguridad prestan servicio bajo dos modalidades de trabajo, ya sea a través empresas de recursos humanos de seguridad, o por contrato directo, ésta última modalidad significa que la empresa cliente contrata directamente al guardia, cómo un empleado más y sin una empresa contratista cómo intermediaria. El gráfico G 1, nos muestra la relación proporcional entre guardias propios y de empresas de RRHH de Seguridad que como se aprecia son principalmente entregados por empresas de servicios de guardias de seguridad al igual que en el estudio anterior, mostrando un ligero aumento de un 78,5% de empresas en el 2005 a un 80% en el presente estudio.

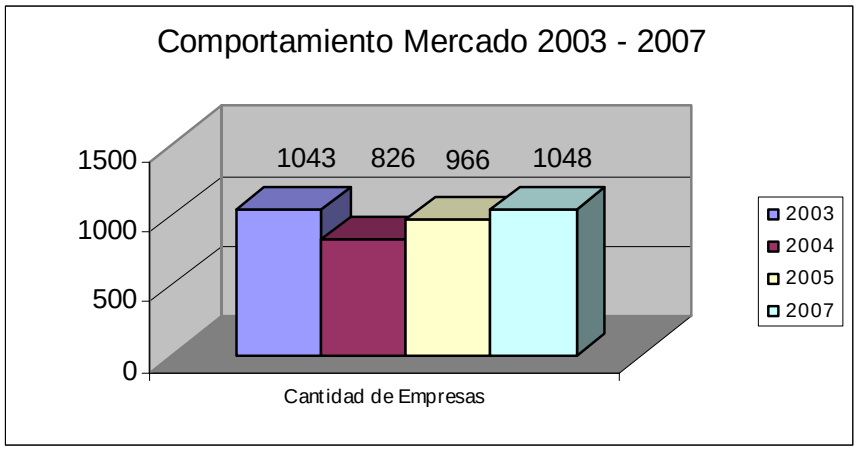
Encuentren dentro del ámbito del servicio prestado, actuando tanto los Guardias como las empresas proveedoras dentro del marco regulatorio establecido, el cual debiese ser revisado con la finalidad mejorar las atribuciones de los Guardias y los requisitos de ingreso al mercado de las empresas.



G 1

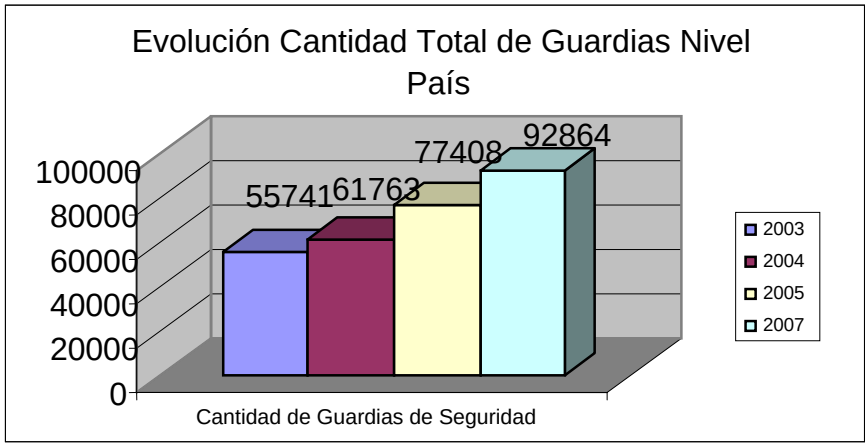
Según los datos recibidos, la cantidad de guardias que existe a nivel nacional llega a los 92.864 Guardias Acreditados, si ha esto incluimos la cifra de Guardias no acreditados, la cual es en promedio según la muestra un 6% adicional, cifra inferior al 8,3% indicado en el estudio anterior por la muestra, dado lo anterior podemos indicar que durante el 2007 se desempeñaron como guardias de seguridad una cifra cercana a las 98.500 personas sin considerar según indica la ley a los nocheros, porteros, rondines, conserjes y otros similares, los que fácilmente duplicaría la presente cifra. La cantidad que trabaja directamente en este sector lo posiciona como el principal motor de la seguridad privada en Chile.

En los gráficos que siguen a continuación, dimensionaremos la evolución de los Guardias y Empresas de Seguridad desde el año 2003 a la fecha, para comenzar, presentaremos el gráfico G 2, el cual muestra el comportamiento cuantitativo de Empresas de RRHH de Seguridad, el cual evidencia un leve aumento en relación al estudio anterior.



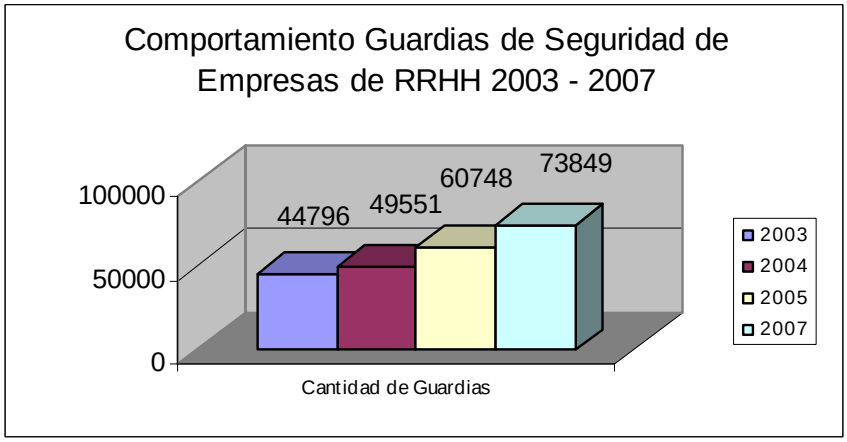
G 2

En relación al comportamiento de la cantidad de guardias acreditados desde el año 2003 a la fecha, el gráfico G 3 representa este comportamiento el cual muestra el importante aumento de guardias acumulado

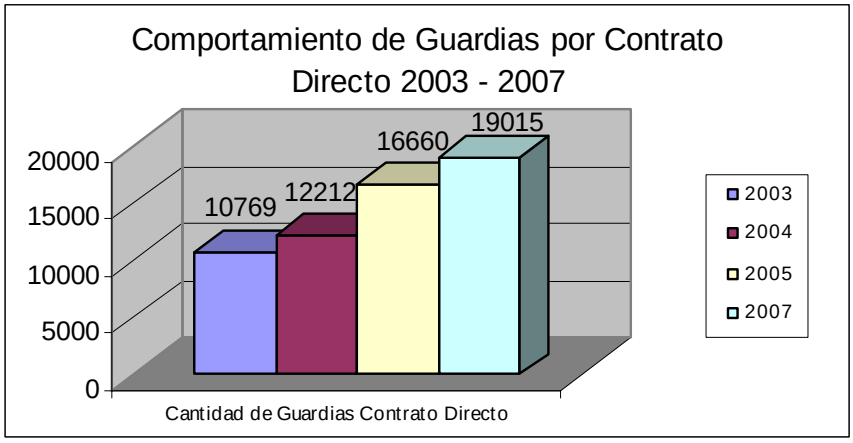


G 3

Para ver el aumento de Guardias según su origen (Contrato Directo o por Empresas de RRHH de Seguridad), se presente a continuación el gráfico G 4 y el gráfico G 5, los cuales muestran claramente lo antes indicado.

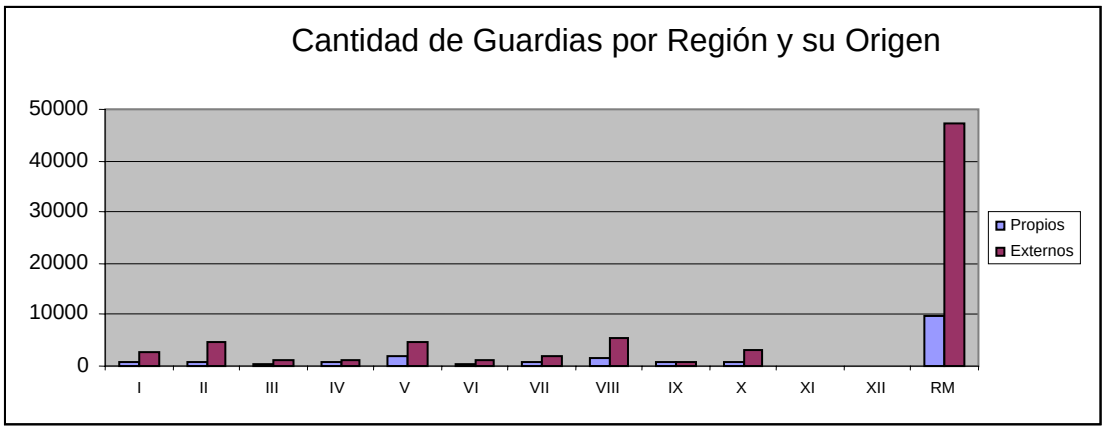


G 4



G 5

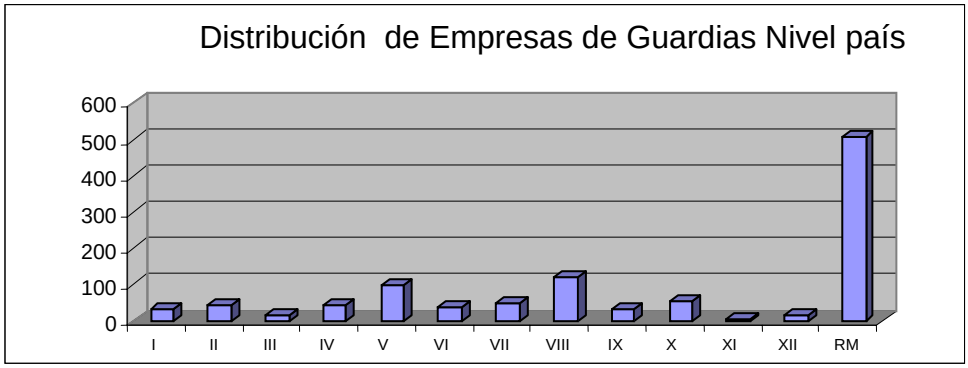
En el gráfico G 6, se representa la distribución nacional de guardias de seguridad por región y origen, que al igual que en estudios anteriores muestra la gravitante oferta de estos servicios en la Región Metropolitana, la cual concentra más del 50% de estos, independiente de su origen contractual.



G 6

La Región Metropolitana cuenta en conjunto con más de 57.000 Guardias de Seguridad, seguidos por las regiones Octava, Quinta y Segunda igual que en estudios anteriores.

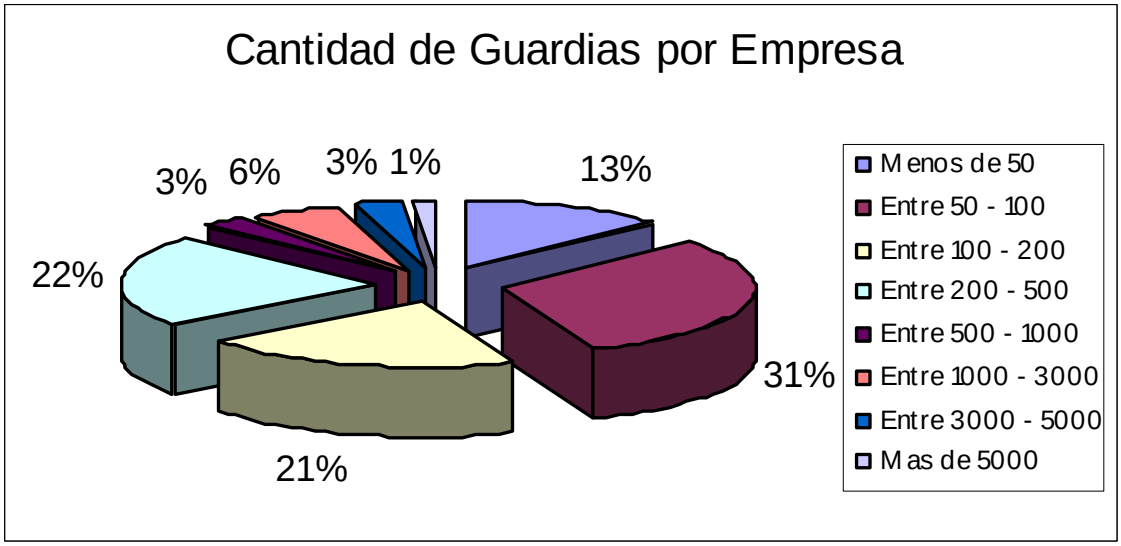
Siguiendo el mismo patrón, las empresas de RRHH de Seguridad, se distribuyen con proporcionalidad a la de los Guardias de Seguridad, el gráfico G 7 nos muestra que la mayoría de estas empresas se ubican en la Región Metropolitana, llegando a 507 durante el año 2007, seguida por la Octava y Quinta Región.



G 7

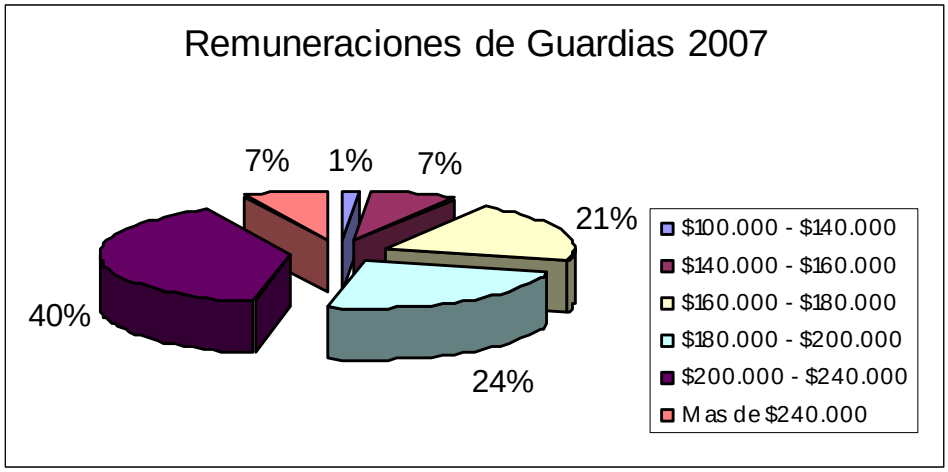
2.2 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

El gráfico G 8, nos muestra la relación proporcional de la cantidad de guardias. Al comparar con el estudio anterior, se produjo una reducción de 10,3 puntos porcentuales para el rango de bajo los 50 guardias, se muestra un aumento en la relación de entre 50 y 100 guardias, de un 16,7% a un 31% en el estudio actual, llevando las cifras a números redondos, podemos indicar que un 43% de la muestra posee menos de 100 guardias.



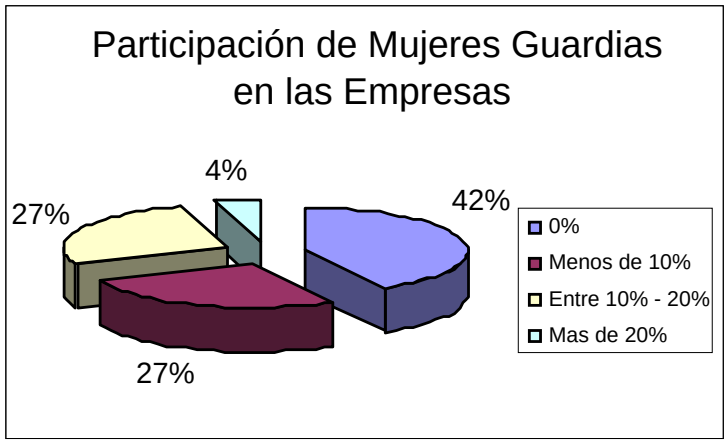
G 8

La remuneración del personal de guardias de seguridad ha mantenido un aumento constante en el tiempo, llegando el promedio de la muestra a los $191.000, lo que se ve respaldado por el gráfico G 9, donde se aprecia que apenas un 1% de las empresas entrevistadas cancela una remuneración inferior a los $140.000, y el rango por sobre los $180.000 aumento de un 30% en el año 2005 a un 71% en el presente estudio, esto debe a que el mercado esta demandando gran cantidad de guardias, más allá de los que están presentes como oferentes, por lo que las empresas han debido aumentar los sueldos con la finalidad de conservar y de atraer personal, por lo mismo se ha producido un aumento en el valor medio de venta de los servicios de guardias de seguridad.



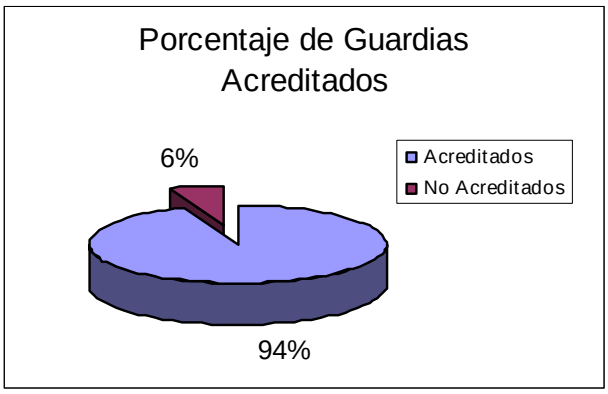
G 9

Respecto de la participación femenina en el sector de guardias, esta se representa en el gráfico G 10, donde la muestra nos indico algunas variaciones respecto del estudio anterior, las empresas donde no existía presencia femenina aumento de un 40% a un 42%, el rango menos del 10%, se redujo de un 55% a un 27%, y , aumentando el rango de más entre un 10% y 20% de un exiguo 5% a un notable 27% en el estudio anterior, así como el rango de más de un 20% que antes según la muestra no tenia presencia, en el estudio actual llega a un 4% del total.



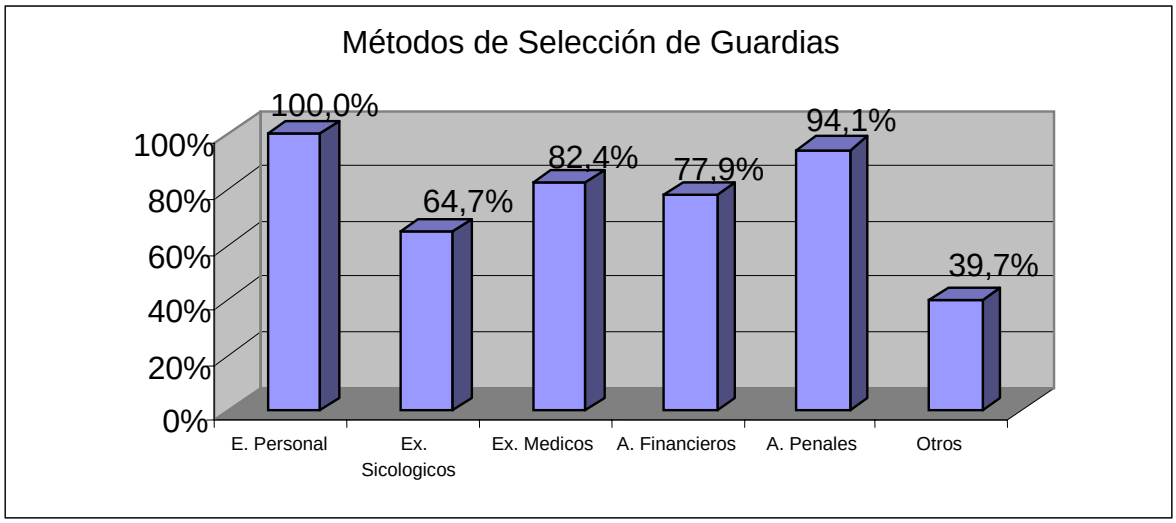
G 10

En el gráfico G 11, vemos que las empresas entrevistadas han indicado que en general un 6% de sus guardias no están acreditados, si bien esta cifra no es valido para todas las empresas de RRHH de Seguridad, es un buen referente de la desviación de mercado.



G 11

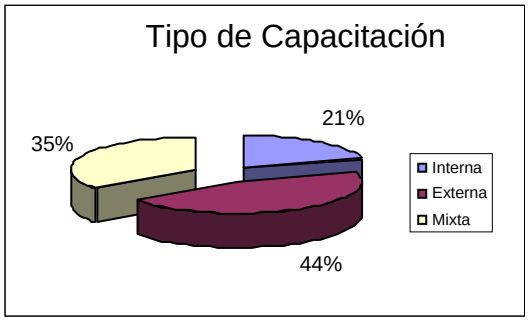
La metodología de selección del personal por parte de las empresas de RRHH de Seguridad, se representan en el gráfico G12, el cual nos muestra que la entrevista personal se continúa realizando en u 100% de los procesos de selección, así mismo la realización de exámenes sicológicos aumento de un 41,7% en el año 2005 a un 64,7% en el presente estudio, otro ítem que aumento fue el otros, que creció de un 13,3% a un 39,7%, este punto es indicado mayormente por los entrevistados como el poseer curso aprobado de OS10.



G 12

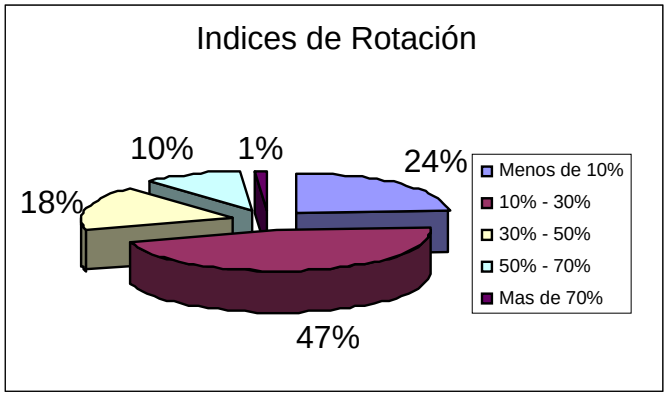
Otro punto que aumentó fue la realización de exámenes médicos, de un 81,7% a un 82,4%. El único ítem que se redujo pero marginalmente fue el de estudio de antecedentes penales, de un 98,3% en 2005 a un 94,1% en el presente estudio 2007.

En cuanto a cómo las empresas capacitan a sus guardias, esto se representa en el gráfico G 13, donde se presentan según las empresas entrevistadas algunas variaciones respecto del estudio anterior, reduciéndose la capacitación interna de un 32% el 2005 a un 21% en el presente, también varió aunque ligeramente la capacitación mixta de un 36% a un 35% en el presente, la capacitación completamente externalizada fue la que sufrió la mayor alza, de un 32% en 2005 a un 44% en 2007, esto debido a que las empresas se han querido centrar en su negocio (Los Guardias) más que en labores anexas como la capacitación, la cual ha aumentado con la entrada en vigencia de los reentrenamientos y ha sido aprovechada por las empresas de capacitación en materias de seguridad privada



G 13

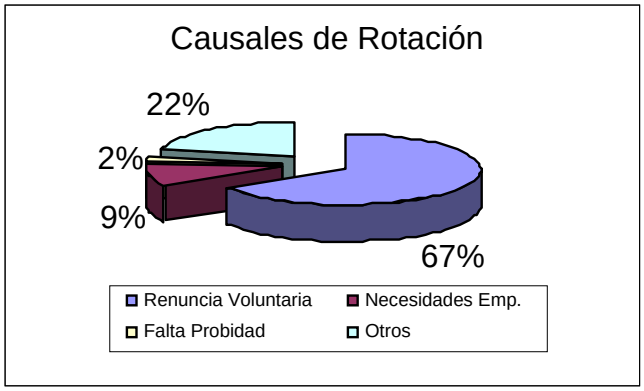
La rotación del personal de guardias siempre ha estado presente, por ello el gráfico G 14 nos muestra cuales son los rangos en 2007 con mayor cantidad de presencia en las empresas entrevistadas, como vemos en los rangos bajo el 50% la variación ha sido mínima, donde el 2005 se presentaron los siguientes rangos; menos de 10% con un 25% de la muestra, entre 10% y 30% un 43%, y con entre un 30% y un 50% se hacia presente un 18% de la muestra, en el presente estudio para los mismos rangos, los porcentajes de participación según los entrevistados es de 24%, 47% y 18% respectivamente para los rangos antes indicados.



G 14

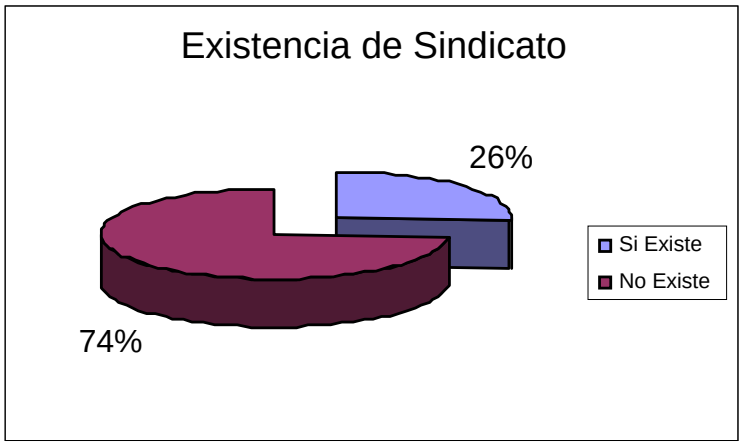
Para el presente estudio el promedio de rotación según indicaron las empresas de la muestra llegó al 21% del total de su dotación, las causas del por que rotan los guardias se muestra en el gráfico G 15, donde el predominio continúa siendo la renuncia voluntaria, sin embargo las otras causales sufrieron modificaciones, reduciéndose las necesidades de la empresas desde un 16,1% a un 9%, la falta de probidad paso de un 6,1% a un 2%, y en otros se

agrupo a los incumplimientos (11,5% en 2005) y a otros (6,4% en 2005), los cuales sumaban en 2005 un 17,9% aumentando en 2007 a un 22%, predominando en este último punto lo referente a incumplimientos del personal como dormir en su turno, no realizar las tareas indicadas o a solicitud del mandante.



G 15

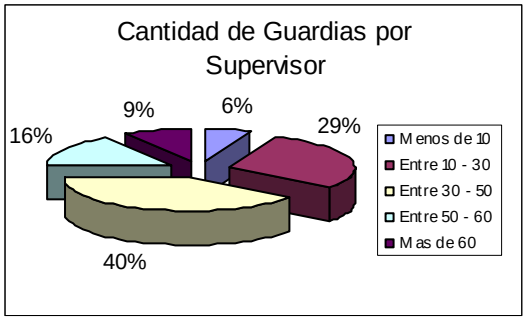
El nivel de sindicalización en las empresas de este sector según los datos aportados por los entrevistados continúa bajo, según el gráfico G 16, menos de un tercio de las empresas posee sindicato, y donde existe sindicato, sólo un promedio del 36% de los trabajadores pertenece a éste, entre otros factores por los niveles de rotación presentes en este sector.



G 16

2.3 NIVELES DE SUPERVISIÓN

Según los datos entregados por la autoridad fiscalizadora, existirían 88 guardias por cada supervisor, según los datos entregados por los entrevistados la relación seria de 37 guardias por cada supervisor, esto último, por cuanto los datos entregados por los entrevistados incluyen a los supervisores de seguridad acreditados y a aquellos que no lo están. El gráfico G 17, muestra los rangos de esta relación entregados por los entrevistados

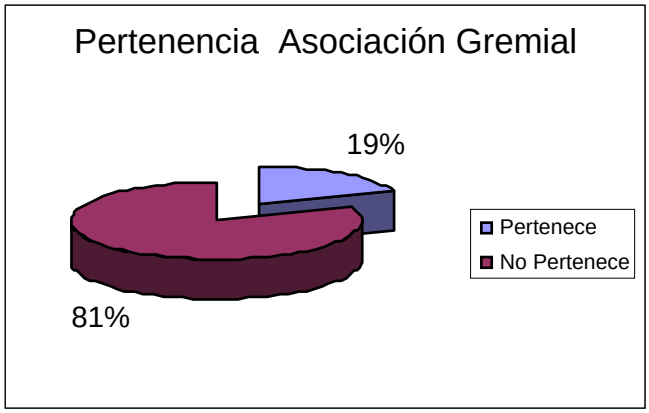


G 17

La realidad de cada empresa es muy disímil, puesto que las más pequeñas poseen un supervisor para 10 o 20 guardias (Por lo general el mismo dueño) y las más grandes del mercado mantienen relación de 1 a 60 o 80, todo según las instalaciones sus características y lo exigido por los mandantes del servicio.

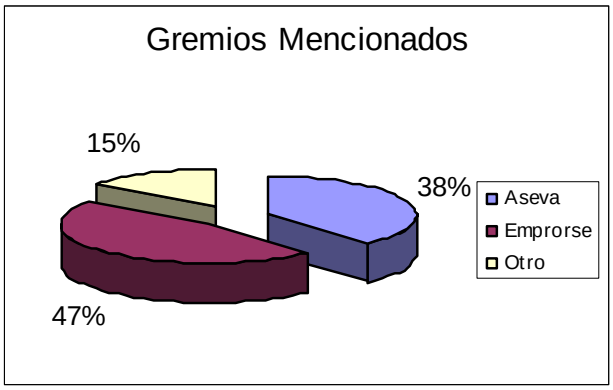
2.4 GREMIOS Y CERTIFICACIONES

Las empresas de este sector, según vemos en el gráfico G 18, poseen según la muestra bajos niveles de asociatividad, llegando en el estudio anterior a un 21% de la muestra y en el actual a un 19%, como vemos las empresas no han sido capaces de establecer un gremio sólido que los represente y haga ver sus inquietudes ante otras entidades gubernamentales y no gubernamentales cosa de mejorar el mercado y activamente buscar la consolidación de la industria de seguridad privada en función de las reales necesidades y aportes de sus componentes



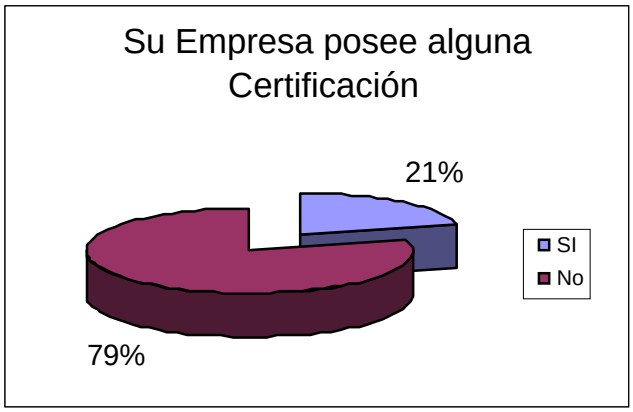
G 18

Dentro de las empresas entrevistadas, el gremio más mencionado fue EMPRORSE al igual que en el estudio anterior, seguido por ASEVA, el punto otros incluyo principalmente cámaras de comercio locales, no gremios referidos a la industria de la seguridad privada, el gráfico G 19 representa lo antes dicho.



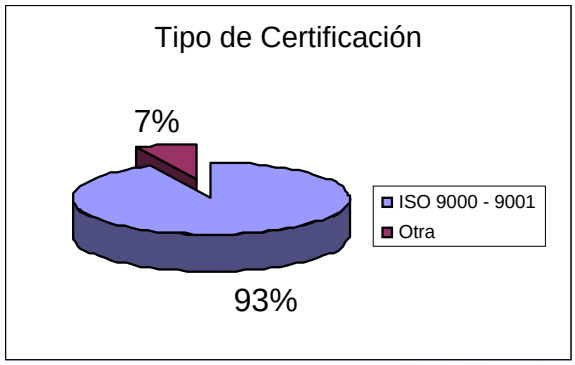
G 19

Otro aspecto en el cual quisimos consultar a este sector fue en lo referido a certificaciones, no a la autorización dada por OS10, si no a certificaciones de otras índoles que los oferentes consideren marcan diferencia con su competencia, de las empresas entrevistadas, sólo un 21% (G 20) indico poseer alguna, y de estas las más mencionadas son las referidas a las ISO 9000 de certificación de calidad de procesos, no ahondamos en cuales eran los procesos certificados si no sólo en si estaban o no.



G 20

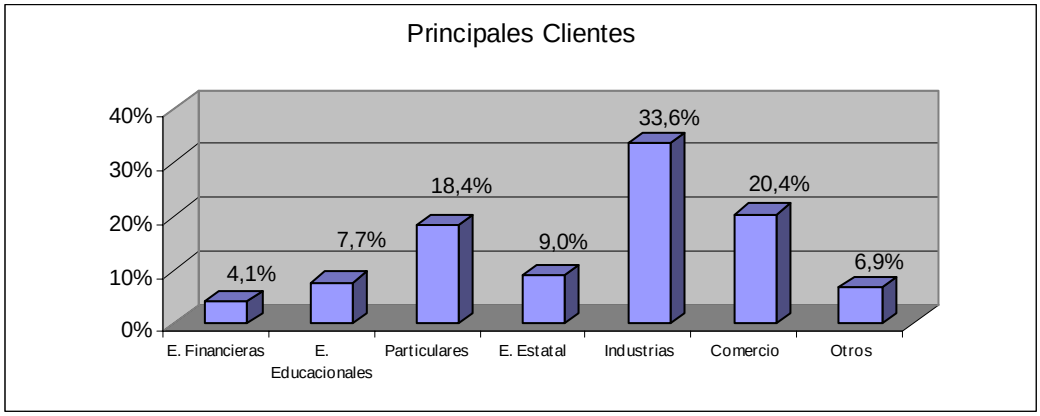
El gráfico G 21 nos muestra el tipo de certificación indicada por el 21% de las empresas que contestaron afirmativamente, como se ve el 93% de las empresas tenían una certificación relacionada con las normas ISO.



G 21

2.5 CLIENTES, FACTURACIÓN, CRECIMIENTO

Los clientes de sector de guardias de seguridad, se aprecian en el gráfico G 22, el que indica que el sector industrial continúa siendo el principal demandante de estos servicios, seguido por el comercio y los particulares (Principalmente Comunidades)



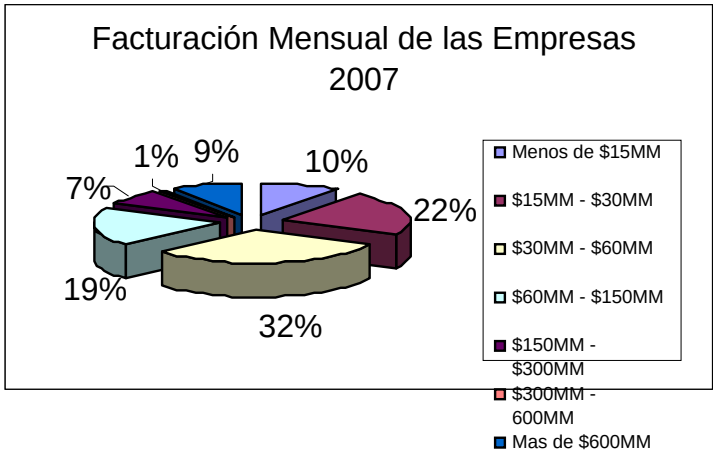
G 22

En conjunto las industrias y el comercio suman un 54% de la demanda total de este sector, porcentaje ligeramente inferior al 60% conjunto del estudio anterior, quienes también aumentaron su participaron son las entidades estatales y publicas pasando de un 5% en 2004, a un 7,8% en 2005 y un 9% para este 2007. También aumentaron los particulares, de cerca de un 12% en 2005 a un 18,4% este 2007.

Respecto de la facturación de este sector, esta se estima en una cifra cercana a los U$714.000.000, cifra superior a los $476.000.000 del 2005 y monto que duplica los $381.000.000 del 2004, este incremento se debe al aumento de guardias de seguridad puestos por empresas de RRHH de seguridad (más de 73.000 acreditados) y al aumento del valor por hora/guardia que cobran las empresas, dada la escasez de este recurso y su necesidad de fidelizarlo con mejores Remuneraciones.

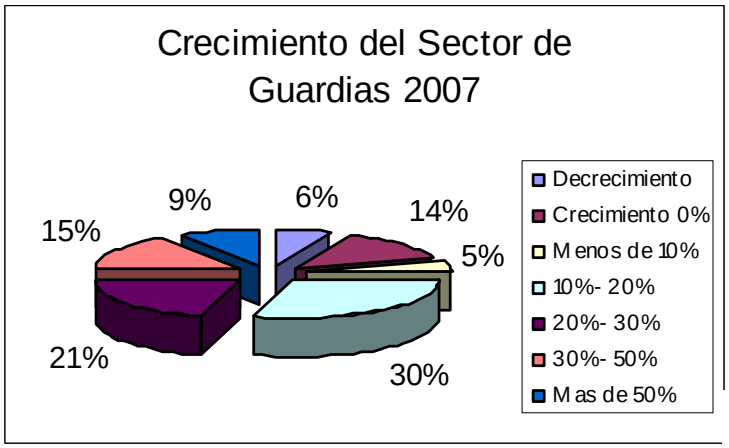
El gráfico G 23, nos muestra los rangos de facturación que mencionaron los entrevistados, el cual muestra una reducción del rango bajo los $15.000.000 mensuales, de un 22% en 2005 a un 10% en la presente muestra, así mismo el rango de entre treinta millones y 60 millones aumento de un 20% a un 32%.

Otro rango que tuvo un aument0 importante por los montos involucrados es aquel en que las empresas facturan más de U$150.000.000, que creció del 5% en 2005 a un 9% en 2007.



G 23

Cómo se ve en el gráfico G24, el crecimiento indicado por las empresas de este sector principalmente se encuentra en torno al 10% y 20%, dando como promedio un 22% de aquellas que tuvieron crecimiento positivo, del total de la muestra este indicador es del orden del 11%



G 24

También se aprecia en el gráfico una ligera contracción de las empresas que indican decrecimiento, bajando de un 8% en 2005 a un 6% en este estudio, las empresas que indicaron en 2005 tener crecimiento 0% eran de un 26% de la muestra, reduciéndose a un 14% en 2007, en conjunto un 20% de la muestra indico no crecer o decrecer, y un 80% de la presente muestra posee crecimiento positivo.

2.5 CONCLUSIÓN SECTOR GUARDIAS DE SEGURIDAD

Las empresas y guardias de seguridad son el principal motor de la industria de seguridad privada, y deben tomar un papel más activo en el futuro de su negocio, participando activamente mediante la participación en gremios de los rumbos a tomar.

Es un hecho para las empresas de este sector, que el guardia se esta volviendo un bien escaso, que debe ser mejor tratado y tener mejores Remuneraciones, la fidelización se dificulta por las mayores oportunidades laborales existentes en otros rubros, menguando este recurso, en si esto no es malo para el sector, puesto que bien manejado posibilita mejorar la calidad del personal y del servicio a prestar, puesto que ya no se pide trabajo "de lo que sea, o como guardia no más" si no que se exige y entregan mejores condiciones.

3- SERVICIOS DE MONITOREO DE ALARMAS

Para el presente estudio, al igual que en los anteriores, la definición de servicio de monitoreo de alarmas, se diferencia del de tecnologías en que las empresas ofrecen como servicio final no sólo los dispositivos entregados al cliente, si no el control mediante una central de alarma del estatus de estos, con la finalidad de detectar un ingreso no autorizado y comunicar de manera oportuna dicho evento tanto al contratante como según corresponda a los servicios de emergencia requeridos.

Los servicios de monitoreo de alarmas, son bastante homogéneos en cuanto a dispositivos instalados, metodología de monitoreo y servicios complementarios ofrecidos, diferenciándose principalmente por el valor de pago mensual (que aun así no varían en más de un 20% a 30%), y por la oferta de móviles de verificación domiciliaria

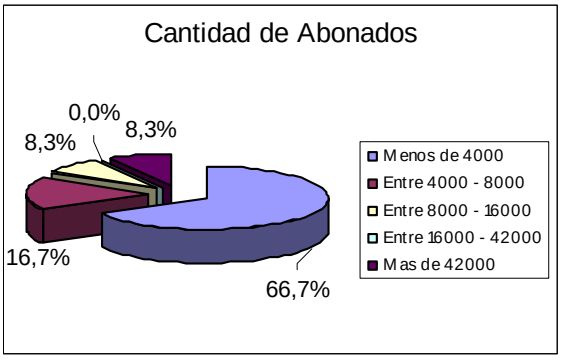
3.1- UNIVERSO DE LAS EMPRESAS DE MONITOREO DE ALARMAS

Las empresas de monitoreo son empresas que deben estar acreditadas por la autoridad fiscalizadora como empresas de recursos técnicos de seguridad, la cantidad de estas empresas, no se ha podido establecer de manera precisa, por la existencia de un importante numero de estas que mayormente en regiones prestan servicios locales. Aun así la muestra considero a los mayores proveedores del país, y un mix de empresas de regiones y el gran santiago.

3.2- USUARIOS ABONADOS

Este sector, posee una gran cantidad de demandantes, los cuales se estima para el año 2007 estaban entre los 265.000 y 290.000 abonados al monitoreo de alarmas, en el año 2005 se estimo una cifra un tanto superior a los 265.000, esta leve alza en la cantidad estimada, se debe a entre otros factores que existe una alta movilidad entre usuarios, los cuales se cambian de prestador según la experiencia que tengan con el servicio prestado y el termino de los largos contratos suscrito, otro aspecto de su incremento, es el crecimiento del sector construcción.

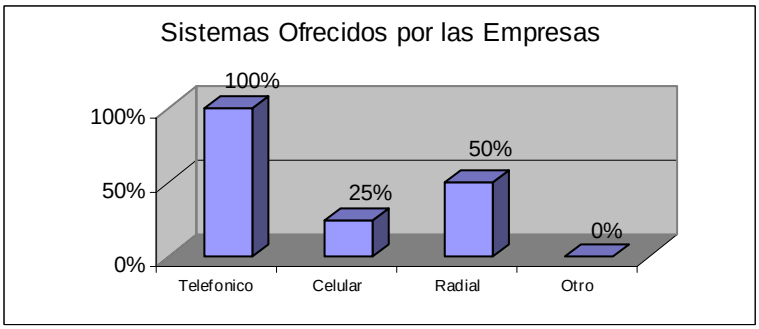
El gráfico MA 1, nos muestra como se distribuyen los abonados en las empresas de la muestra, las cuales en comparación con los datos del año 2005, no han variado sustancialmente en el rango bajo los 4.000 abonados, puesto que el año 2005 esta era de un 66% de la muestra, y en el estudio actual es de un 66,7% para dicho rango.



MA 1

3.3- SISTEMA DE MONITOREO Y CENTRAL

El gráfico MA 2, nos muestra al igual que en los estudios anteriores, que el sistema más ofrecido para realizar el monitoreo de alarmas, es el uso telefónico convencional, además el sistema radial, muestra un aumento en su oferta de un 20% en el 2005 a un 50% en el 2007, así mismo el sistema celular, aumento de un 13,3% a un 25% en el presente estudio.

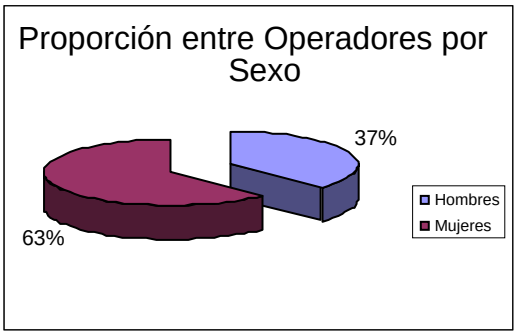


MA 2

Al observar más detenidamente el porqué el sistema radial es superior al celular, esto se debe principalmente al mayor costo del dispositivo de comunicación celular, el cual si bien es una excelente opción tanto para respaldo como en línea primaria, no se masificará hasta bajar los costos de implementación, punto al que los clientes son altamente sensibles en este mercado.
Respecto de los costos asociados al monitoreo del sistema, como su valor se fija en UF, este no ha variado en cuanto a valor nominal, pero en el valor real, esta ha subido en igual proporción que la forma de facturación.

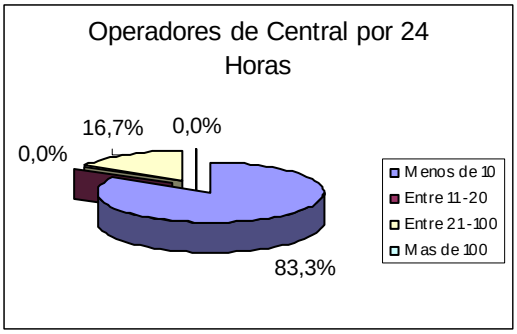
Otro aspecto que se había dado en estudios anteriores, era que empresas de monitoreo arrendaban sus centrales para la recepción de señales de otras empresas, las cuales sólo instalaban los dispositivos y no los monitoreaban, en el presente estudio, dentro de la muestra realizada, esta situación no se repitió, lo que no implica necesariamente que esto no se este realizando, así mismo podría también indicar que las empresas que arrendaban el servicio adquirieron sus propios sistemas de monitoreo, conformando centrales propias.

Respecto de la conformación de la central de monitoreo, estas según las empresas entrevistadas, están compuesta mayormente por personal de sexo
femenino, reconocido por sus cualidades en este tipo de funciones, como vemos en el Gráfico MA 3



MA 3

Así mismo el gráfico MA 4 nos muestra la cantidad de personas que trabajan en una central de monitoreo durante una jornada de 24 horas, el gráfico presentado, posee diferencias sustantivas de los mostrados por el estudio anterior, ya que si bien en el estudio anterior la muestra indico que un 53% poseía menos de 10 operadores por jornada, en el actual estudio la cifra llega al 83% del total.

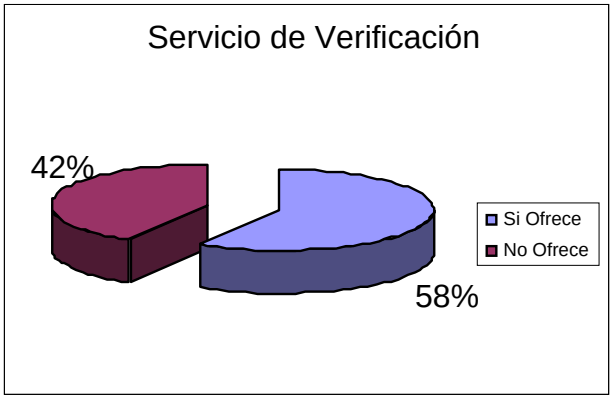


MA 4

3.4- SERVICIO DE VERIFICACIÓN DOMICILIARIA

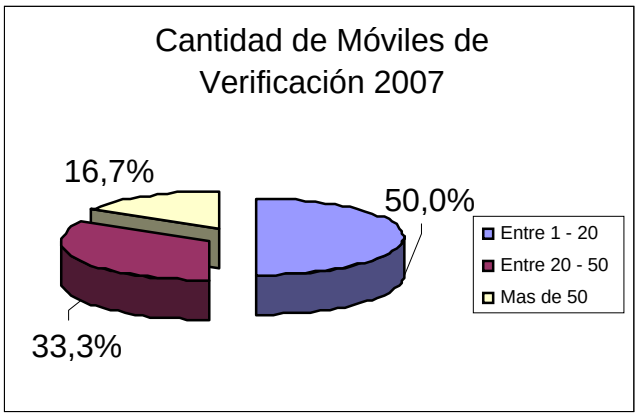
Como hemos dicho en estudios anteriores, los móviles de verificación, son aquellos que concurren a los domicilios donde se activa una alarma, ya sea para determinar la validez de esta activación, como para responder ante alguna petición de auxilio ante emergencias, estos móviles son proporcionados por la empresa prestadora del servicio de monitoreo y tienen por lo general un costo adicional, que no ha variado sustancialmente están en torno a UF 0,2 o UF 0,4.

Este servicio es muchas veces un factor de selección importante al momento de contratar un servicio de monitoreo, lo que queda de manifiesto en el gráfico MA 5 donde un 58% de la muestra ofrece este servicio, aun cuando este porcentaje es menor al 73% del estudio anterior, aun continúa siendo mayoría. La baja en este tipo de servicio adicional ofrecido entre una muestra y la otra se puede deber a que empresas que están ingresando al mercado no ofrecen este servicio por los costos asociados a ello en vehículos y personal.



MA 5

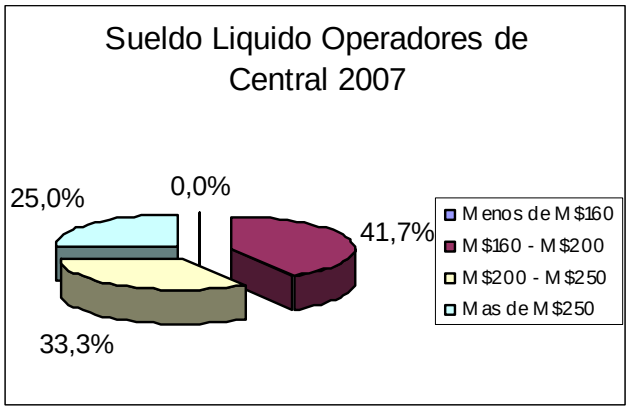
La cantidad de Móviles que las empresas ponen para realizar este servicio, varía según la empresa y la cobertura de la misma, por ello como se aprecia en el gráfico MA 6, hay un gran numero de empresas que posee menos de 20 vehículos (un 50% de la muestra) y un 8% de la muestra poseía más de 50 móviles de verificación, es interesante destacar que en el presente estudio un 33% de la muestra indico tener entre 20 y 50 vehículos cifra superior al 16% del estudio del año 2005; estos móviles pueden ser automóviles, camionetas o motos por lo general.



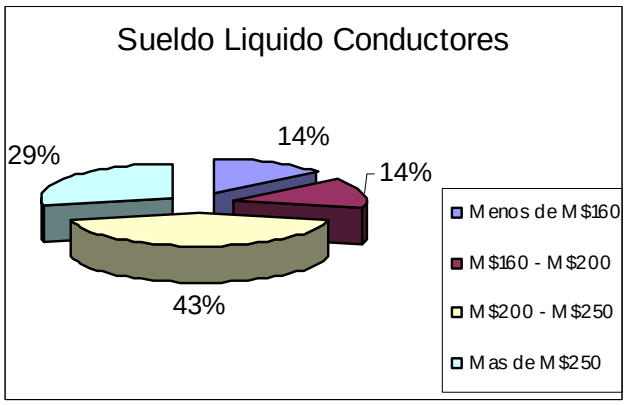
MA 6

3.5- CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL OPERATIVO

Las Remuneraciones del personal que se desempeña en este sector, en labores de operador de central, conductor de móviles e instalador, se muestran en los gráficos MA 7, MA 8 y MA9.



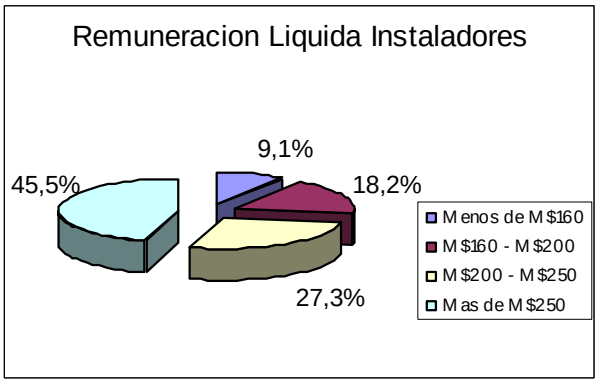
MA 7



MA 8

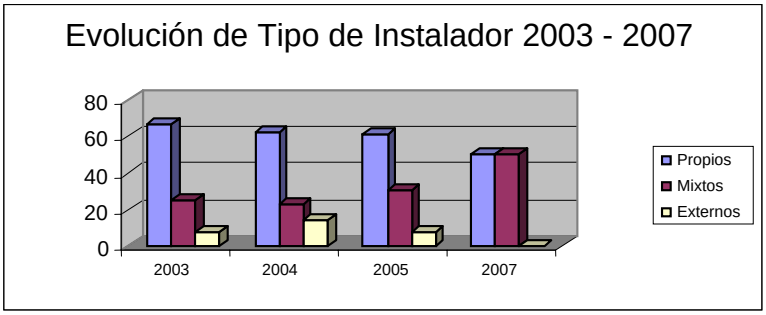
La remuneración media tanto de los Operadores de central, como de los conductores de móviles se ubica en los $240.000, cifras superiores a las que se indicaron en el estudio anterior respecto de los rangos entregados.

Asimismo para los Instaladores, el promedio es de $265.000, y que se condice con el estudio anterior, donde el grueso de las remuneraciones de este personal también estaba por sobre los $200.000.



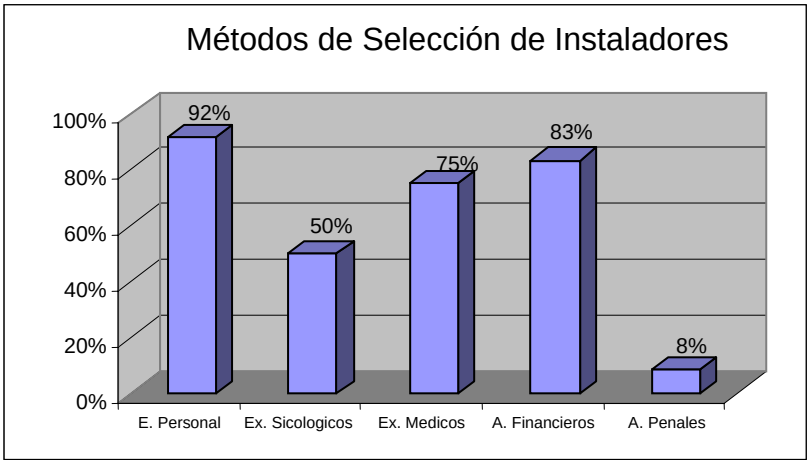
MA 9

Respecto de estos últimos, en el gráfico MA 10, mostramos como ha evolucionado la relación contractual de los instaladores desde el año 2003 a la fecha.



MA 10

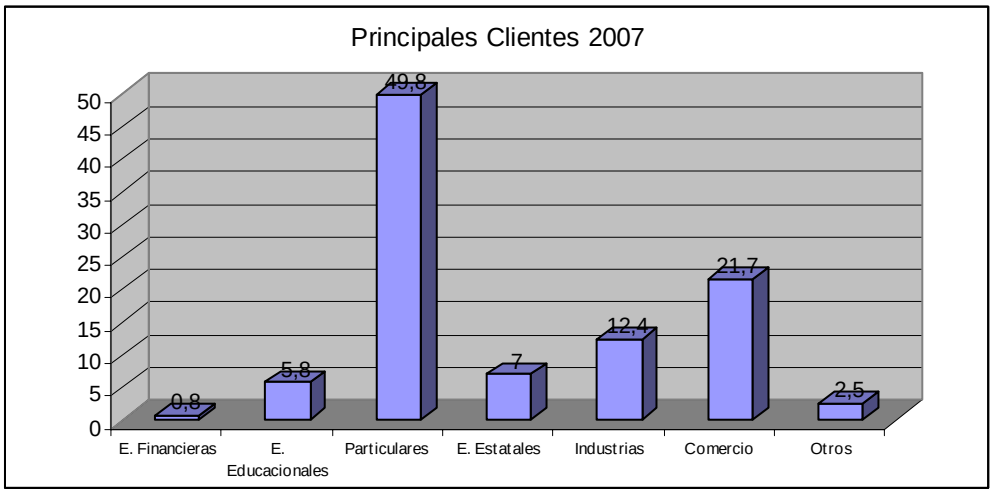
La metodología del personal que se desempeña en estas funciones se grafica en el MA 11, el cual denota que tanto la entrevista como los antecedentes financieros son los más importantes puntos para elegir personal.



MA 11

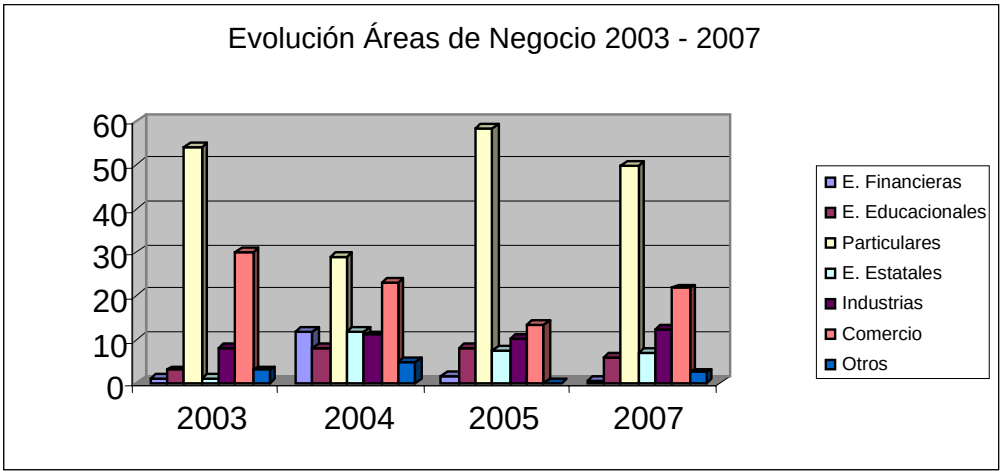
3.6- ÁREA DE NEGOCIOS Y CLIENTES

El gráfico MA 12 nos muestra que continúan siendo los Particulares (58,5% año 2005 a 49,8% año 2007), los principales demandantes de los servicios de monitoreo de alarmas llegando a una cifra cercana a los 138.000 hogares, seguidos por el comercio (13,5% años 2005 a 21,7% año 2007) quienes en conjunto poseen el 72,5% del mercado si se sigue la tendencia de la muestra. Se estima que la suma de los principales demandantes (particulares y comercio) supera como gasto combinado los U$92.000.000 al año, cifra para nada despreciable en el rubro de la seguridad privada.



MA 12

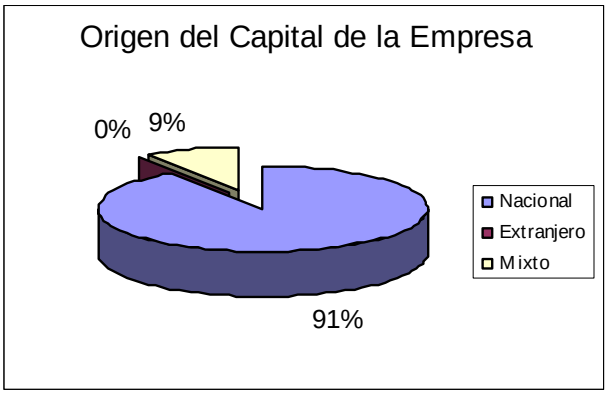
La fluctuación de estos dos tipos de clientes, así como de los otros, se aprecia en el gráfico MA 13, el que representa la evolución anual de estos demandantes, permitiendo detectar como se ha movido la demanda de este servicio.



MA 13

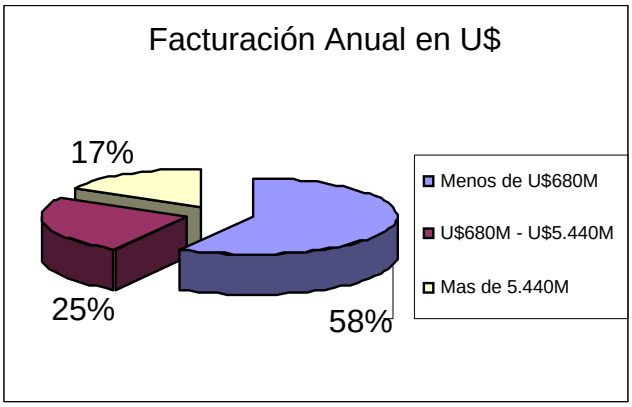
3.7- FACTURACIÓN Y CRECIMIENTO

Las empresas presentes en la muestra, indicaron poseer de manera mayoritaria capitales de origen nacional, como se observa en el gráfico MA 14, el cual sufrió variaciones respecto del estudio anterior donde un 79% indico tener capitales nacionales, un 7% extranjero y un 14% mixtos.



MA 14

Aun continúa la tendencia que la mayoría de las empresas prestadoras de servicios de este sector facture bajo los U$680.000, sin embargo la baja en este segmento en comparación con el estudio anterior es significativa, pasando de un 64% en 2005 a un 58% en el presente estudio, así mismo el segmento de entre U$680.000 y U$5.440.000 tuvo una ligera variación pasando de un 27% en el estudio anterior a un 25% en el actual estudio, teniendo un aumento importante quienes facturan más de U$5.440.000 quienes el 2005 eran sólo un 9% de la muestra y ahora alcanzo a un 17% de las empresas entrevistadas, los porcentajes de la muestra se pueden ver en el gráfico MA 15 .

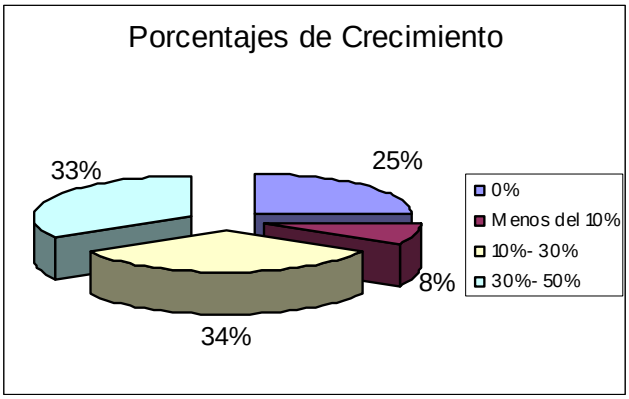


MA 15

Se estima que en conjunto este sector de la industria, factura más de U$130.000.000 con unos 277.500 abonados como punto medio estimado.

El crecimiento de este sector, se promedio en el orden del 17% de la muestra, donde un buen numero de ese crecimiento estuvo marcado por transferencia de clientes entre las empresas componentes, puesto que empresas que poseen una alta participación del mercado, indicaron tener niveles de crecimiento cercanos al 5% o menos.

El gráfico MA 16 nos muestra los rangos de crecimientos indicados por las empresas entrevistadas donde ha diferencia del estudio anterior ninguna empresa indica tener un crecimiento por sobre el 50% a diferencia del estudio anterior que era de un 9%



MA 16

3.8- CONCLUSIÓN DEL SECTOR MONITOREO DE ALARMAS

El monitoreo de alarmas es un excelente negocio para quienes proporcionan este servicio, así mismo la velocidad de incorporación de nuevos clientes se ha reducido y la movilidad de los mismos se mantiene, es importante que se considere dentro de los nuevos cuerpos legales de seguridad privada materias particulares de este sector, con la finalidad de mejorar la confiabilidad del sistema, es sabido que estos sistemas poseen gran cantidad de falsas alarmas, las cuales derivan importantes recursos tanto estatales (Policías) como privados.

También debe normarse mediante alguna NCH o reglamento particular de calidad lo relacionado con las características del equipamiento técnico tanto instalado al cliente como en las centrales de monitoreo, así mismo debe regularse la proporción entre operadores y abonados, puesto que en esta muestra, en promedio existe un operador para entre 450 y 500 abonados dejando esta relación a discreción de la empresa.

Los móviles de verificación son otro punto a considerar, puesto que en la actualidad no son muy bien vistos por la autoridad fiscalizadora, y la efectividad real de estos es cuestionable, si quienes contratan este tipo de servicio esta dispuesto a pagar por el seria recomendable reconocer este servicio adicional y constituir funciones acotadas para los mismos y que sean un aporte real ante emergencias y delitos

.

4- TRANSPORTE DE VALORES

El transporte de valores, es otra de las actividades reguladas por la actual legislación en seguridad privada, para el presente estudio, al igual que en los estudios anteriores, se ha tomado como transporte de valores, la definición que entrega el DL 3.607 en su articulo 10° en referencia al articulo 3° del mismo DL.

Para nuestro estudio, son valores el dinero en efectivo; los documentos bancarios y mercantiles de uso normal en el sistema financiero; los metales preciosos sea en barras, amonedados o elaborados; los objetos de arte, u otro objeto que atendidas sus características haga aconsejable a juicio de la autoridad fiscalizadora su traslado bajo medidas especiales de seguridad.

La muestra para este sector, fue cercana al 50% de los oferentes de este servicio que se encuentran autorizados por la autoridad fiscalizadora para esta función.

4.1- UNIVERSO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE VALORES

Las empresas de transporte de valores son pocas en el mercado nacional principalmente por las barreras de entrada propias de este sector, dado por el equipamiento requerido para la realización del servicio, es decir los camiones blindados y seguros requeridos, dentro del presente estudio se ha establecido que existen alrededor de 6 empresas dedicadas a este rubro, desapareciendo algunas existente en 2005 y naciendo otras que no estaban en esa época.

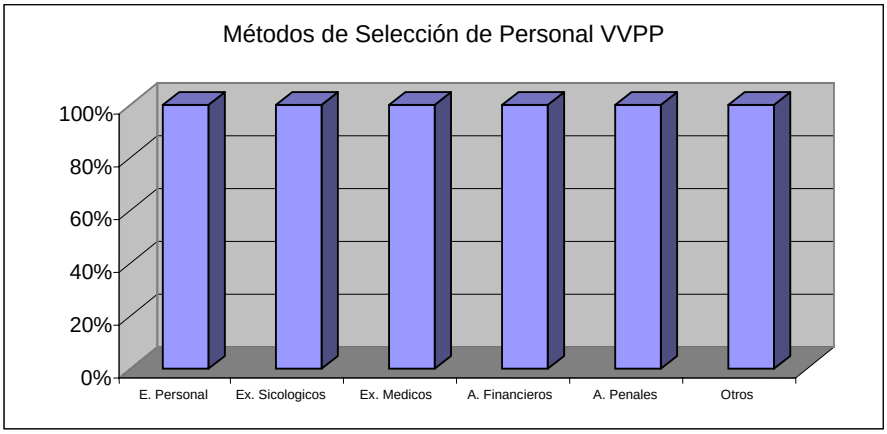
El mercado continúa siendo controlado mayoritariamente por 2 empresas, las cuales en conjunto tienen una participación de mercado cercana al 80%, así mismo se ha producido la consolidación de una empresa nacional, la cual ha permanecido en este sector obteniendo una tercera posición relevante, así mismo ha ingresado al mercado una empresa internacional acompañada de un nombre transnacional ampliamente reconocido, la cual deberá mostrar su penetración, calidad de servicio y permanencia con el tiempo

Las empresas de de este sector, pertenecen mayoritariamente a ASEVA como entidad gremial y poseen niveles de agrupación mejores que otros sectores de la seguridad privada

Por ser este un sector regulado los datos referidos a personal y vehículos, se obtuvieron de la Subdirección de Seguridad Privada OS10, quienes fiscalizan a este tipo de entidades y a su personal operativo.

4.2- CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

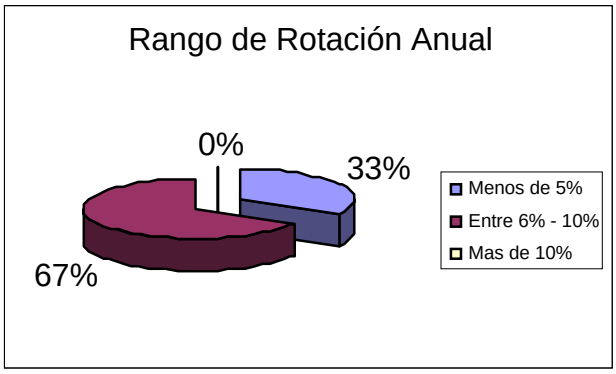
Estas empresas cuentan en sus filas operativas con vigilantes privados, durante el 2007 estas empresas cuentan en conjunto con poco más de 2.000 personas, que se desempeñan como conductores de los camiones blindados o como vigilantes propiamente tal, como vemos el gráfico TV 1, estas empresas son selectivas para determinar a su personal a contratar utilizando según indico la muestra todos los puntos consultados en un 100% de los entrevistados, el único punto diferente fue el relativo a "Otros", que en el estudio anterior llegó a un 60% de la muestra y en la actualidad es de un 100% de los entrevistados, el punto otros según indicaron los entrevistados, se basa principalmente en experiencia previa en el sector.



TV 1

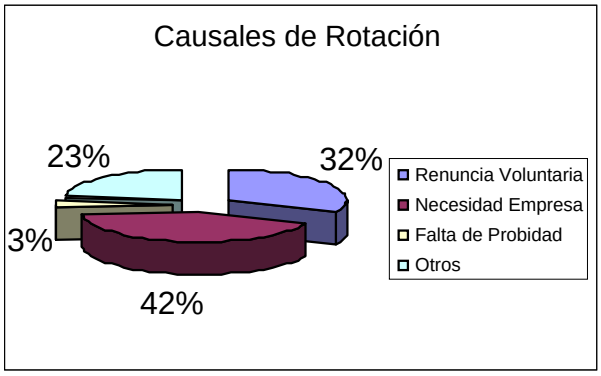
Es importante destacar que los vigilantes privados, son los únicos autorizados para portar armas de fuego, por lo que los exámenes sicológicos son parte integrante de su proceso de selección.

Dado los requisitos a cumplir por parte de los VVPP estos poseen una remuneración mayor que la de los Guardias de Seguridad, alcanzando en promedio entre los $275.000 y $300.000, lo que sumado a la estricta selección muestran una baja tasa de rotación comparada con otros sectores, puesto que la totalidad de la muestra indico poseer bajo el 10% anual este indicador lo que se aprecia en el gráfico TV 2 el cual es idéntico al del año 2005, aun cuando la muestra considera más empresas que las entrevistadas con anterioridad,



TV 2

Así mismo el gráfico TV 3 nos muestra las principales causas de rotación de este sector de la industria de seguridad privada, el cual muestra datos diferentes a los del estudio del 2005, pero mantiene igualmente bajos las causales de "Falta de Probidad", respeto del punto "Otros" este es indicado principalmente por las empresas por jubilaciones, movilidad interna, y otros de similares características.



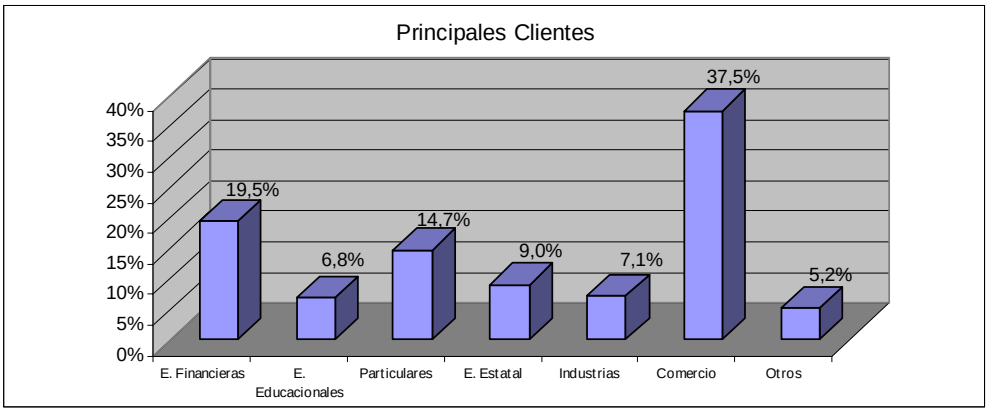
TV 3

4.3.- CAMIONES BLINDADOS

Existen en nuestro país, a diciembre del 2007 un total de 425 camiones blindados los cuales cuentan con blindaje de carrocerías, de vidrios, y en algunos modelos neumáticos antipinchazos, estos camiones son la principal barrera de entrada en este mercado, puesto que su valor es superior a los U$100.000 por unidad.

4.4.- CLIENTES, FACTURACIÓN Y CRECIMIENTO

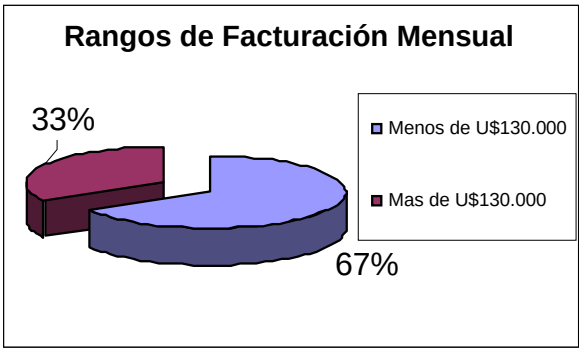
Las empresas de este sector, como se ha indicado son pocas y con fuertes barreras de entrada, sin embargo, el mercado en si mismo permite el ingreso de más empresas por cuanto los principales demandantes tiendes a diversificar los contratos de este servicio.



TV

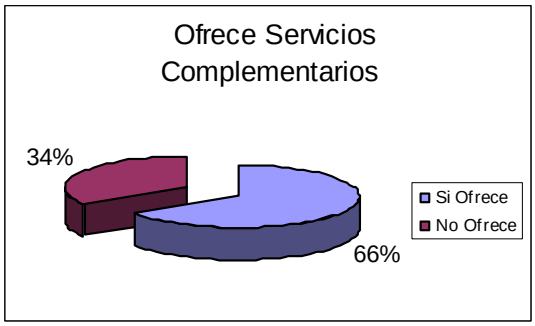
Como vemos en el gráfico TV 4, la tendencia de liderazgo se mantiene entre el comercio y las entidades financieras, sin embargo los porcentajes han variado en comparación con el estudio anterior.

A continuación se describirá el comportamiento de los datos comparando el año 2005 con el 2007; en 2005 las entidades financieras tenían una participación del 41,7%, pasando a un 19,5% en el estudio actual (paso del 1° al 2° lugar), por otro lado el comercio paso del segundo lugar en 2005 con un 39% al primero con un 37,5% (En términos generales mantuvo su porcentaje), las otras áreas de clientes, tuvieron mayoritariamente alzas en su participación, a excepción de las industrias que tuvo una leve baja del 10,3% a un 7,1%.
La facturación de las empresas de este sector según la proyección realizada por lo datos de las empresas de la muestra supera los **U$13.500.000, mensuales**, con grandes diferencias entre los mayores operadores y el resto de las empresas del sector, en el gráfico TV 5 se aprecian los rangos de facturación y su porcentaje de adhesión indicada por los entrevistados, el cual al igual que en el estudio anterior, muestra que un 67% de las empresas mantiene rangos de facturación bajo los U$130.000.



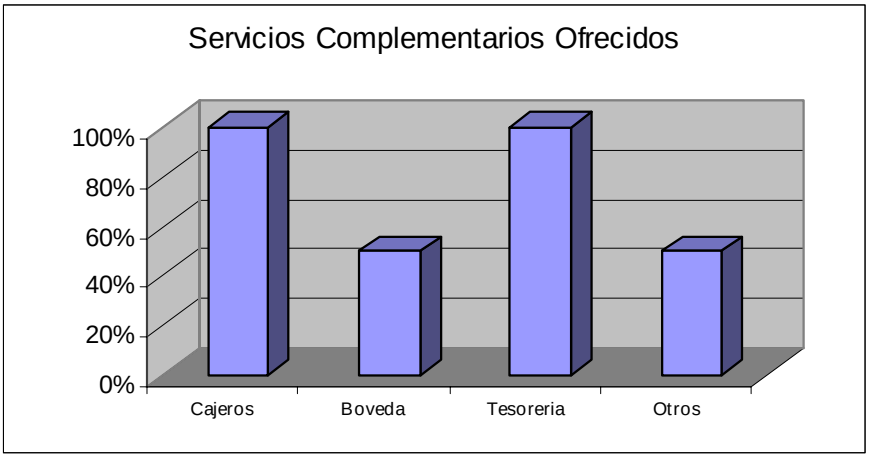
TV 5

A la facturación de estas empresas también suman otros tipos de servicios prestados como vemos en el gráfico TV 6, un 66% de las empresas entrevistadas lo hace.



TV 6

El gráfico TV 7 nos muestra cuales son los principales servicios complementarios ofrecidos, los que como se aprecia buscan externalizar completamente el servicio de manejo de dinero de los clientes.



TV 7

Como se ve, los principales complementos son el servicio de cajeros y de tesorería ofrecidos por todos los entrevistados.

EL crecimiento de las empresas de este sector sin considerar aquellas con poco tiempo en el mercado está cercano al 6% anual, cifra similar al del estudio anterior en el área de transporte de valores y a las proyecciones de crecimiento para el 2007 que son entorno al 5,2% - 5,3%.

4.5.- CONCLUSIONES DEL SECTOR TRANSPORTE VALORES

El mercado de los transportes de valores, mantiene su comportamiento expresado en estudios anteriores, siendo este el sector más controlado y con mayores barreras de entrada de la seguridad privada, es también el que entrega un servicio más acotado y claro a sus demandantes, las altas primas de seguro influyen directamente sobre la competencia en este sector.

En términos generales este sector es modelo de funcionalidad, comportamiento y visión de negocio en el rubro de la seguridad privada, debiesen los otros sectores tener niveles similares de regulación y se obtendrán mejores servicios, por otro lado, se recomienda el flexibilizar las condiciones de entrada en cuanto a equipamiento de las empresas en función de el nivel de riesgo y las vulnerabilidades de lo transportado, lo que aumentaría la competitividad y por ende las opciones para los demandantes de estos servicios, ya que no es lo mismo llevar $25.000.000 o U$25.000.000.

5- TECNOLOGÍAS DE SEGURIDAD

Como ya es habitual en el desarrollo de estos estudios, las tecnologías de seguridad se han acotado a aquellos que se relacionan directamente con la protección o detección temprana de riesgos de origen delictivo o que atenten contra la propiedad o las personas.

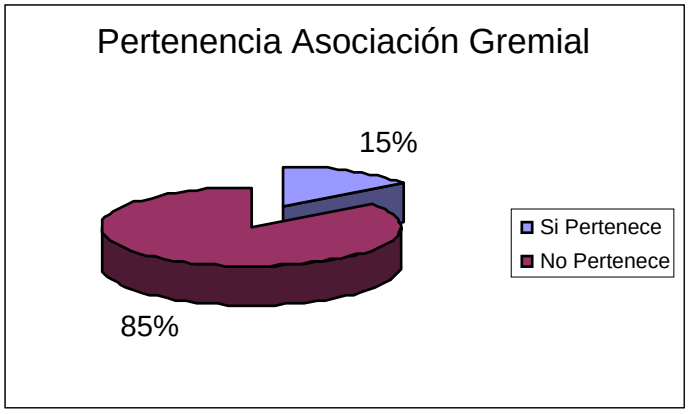
Dada la amplitud del desarrollo tecnológico, lo hemos acotado a Circuito Cerrado de Televisión, Sistemas de Alarma de Intrusión no monitoreadas, Equipos de Protección Personal, EAS, Cajas Fuertes y Blindajes, Control de Accesos, Software de Seguridad y en este último estudio, en consideración Del fuerte incremento que mostró dentro de este sector los cercos eléctricos, estos se analizarán de manera particular dentro de las Tecnologías de Seguridad.

5.1.- UNIVERSO DE LAS EMPRESAS DE TECNOLOGÍA EN SEGURIDAD.

Las muestra de las empresas que se desempeñan en este sector, fueron obtenidas de fuentes abiertas como Paginas Amarillas, la Web en general, y datos de contactos directos. Estas empresas se encuentran distribuidas en todo el territorio nacional, aun cuando buena parte posee base en el gran santiago, respecto de su continuidad en el tiempo, podemos indicar que una gran mayoría de las empresas que fueron entrevistadas en 2005 aun permanecen en el mercado.

5.2.- PERTENENCIA A GREMIO

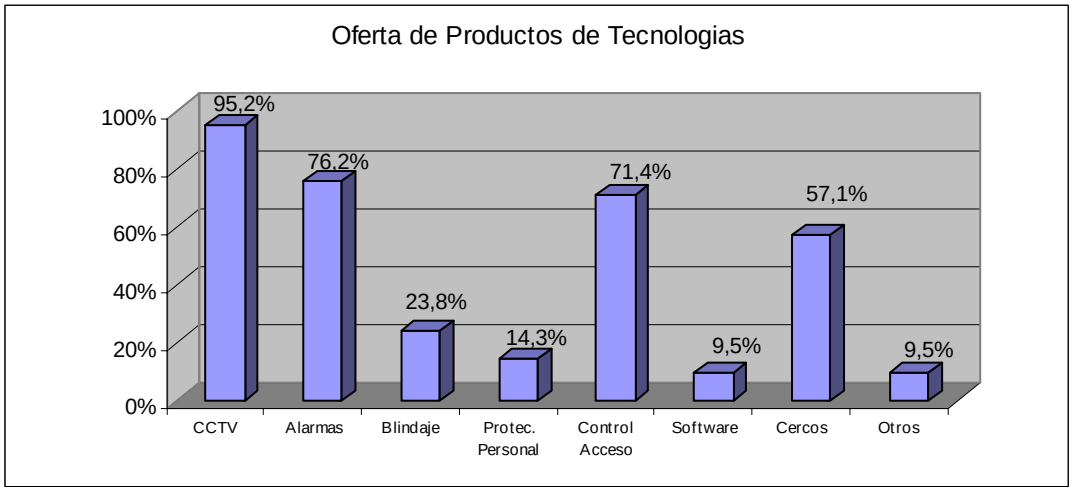
Las empresas de la muestra, como representa el gráfico T 1, poseen sólo un 15% de participación en alguna asociación gremial, dentro de las asociaciones mencionadas por las empresas estuvieron EMPRORSE y ACHEA.



T 1

Esta Cifra, es inferior a lo presentado en el estudio anterior, y denota el bajo interés del rubro en agruparse.

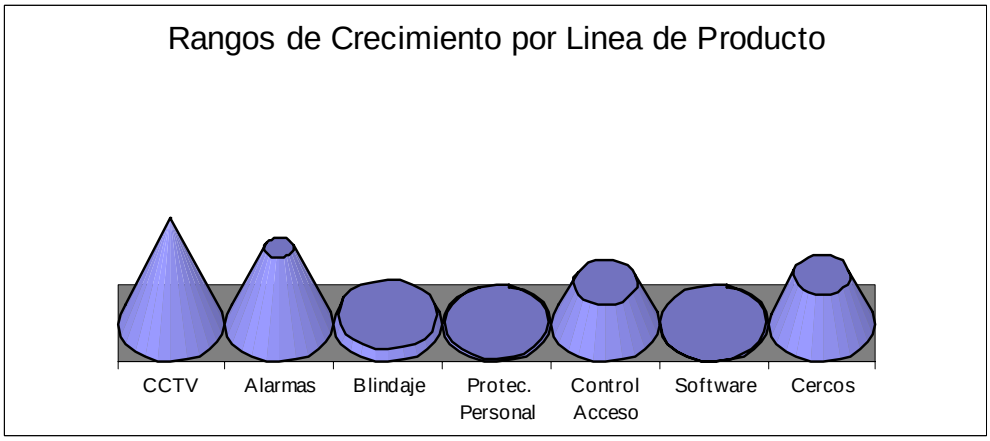
5.2.- ÁREAS DE NEGOCIO



T 2

Como se ve en el gráfico T 2 y al igual que en el estudio anterior, lo que más se ofrece por parte de las empresas, es el "Circuito Cerrado de Televisión", seguido por los sistemas de "Alarma de Intrusión" y por "Control de Acceso", el cuarto puesto representado en el estudio anterior por el ítem "Otros", en el presente estudio lo ocupan los "Cercos Eléctricos", el cual esta dentro del ítem Otros del estudio anterior.

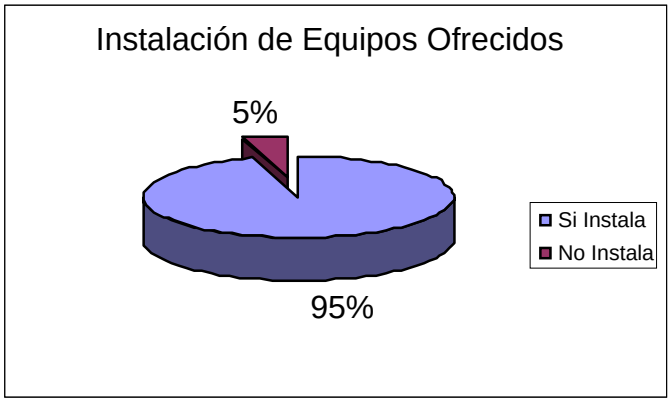
El gráfico T 3, Muestra una concordancia entre la importancia en la oferta de este tipo de productos, y el crecimiento de cada línea de producto ofrecida, pudiéndose presuponer que esta podría mantenerse en el tiempo, tal vez con algunas pequeñas modificaciones de orden, particular atención se pondrá en el área de Cercos Eléctricos en este y los estudios siguientes.



T 3

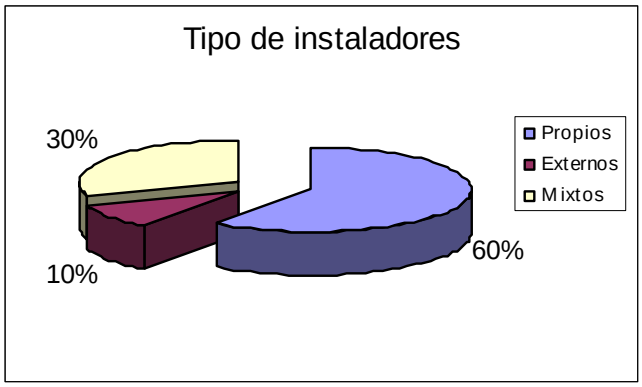
5.3.- INSTALACIÓN DE LOS PRODUCTOS OFRECIDOS

Las empresas de este sector, no sólo venden, si no que además en buena parte instalan lo que venden, esto se aprecia en el gráfico T 4, donde la cifra indicada del 5% de no instalación se ha mantenido sin variación, aun cuando la muestra se incremento.



T 4

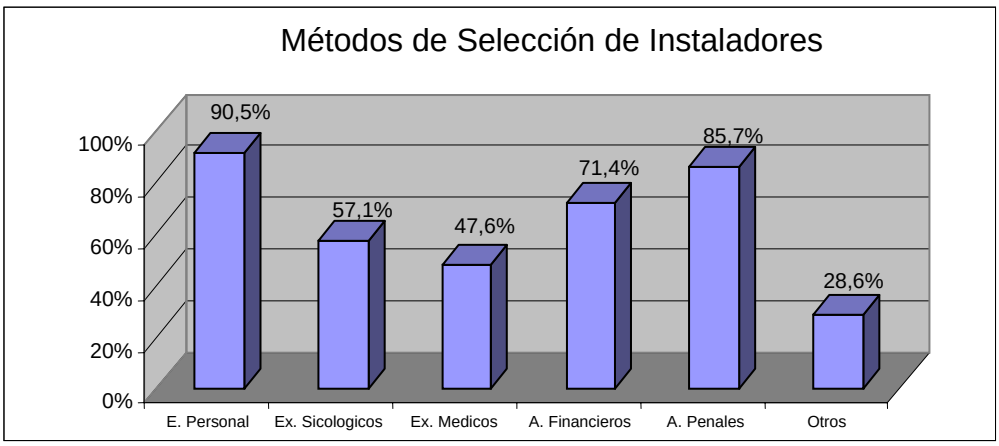
En lo referido al tipo de instalador de estas tecnologías, el gráfico T 5 es claro al mostrar que el predominio sigue siendo de instaladores netamente propios, y un mix entre instaladores propios y externos, aun cuando tuvo una baja de un 35% en el estudio anterior a un 30% en el presente estudio, manteniéndose aun baja la opción de externalizar completamente este servicio, el que de todas formas aumentó de un 5% en el estudio del año 2005 a un 10% en el 2007.



T 5

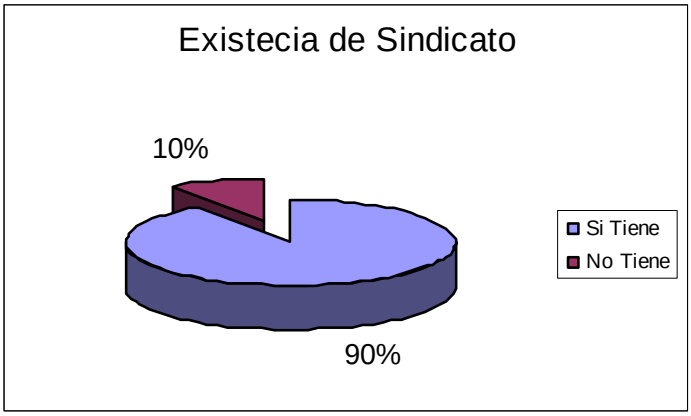
La opción de mantener gran numero de personal propio esta basada en la necesidad de controlar los suministros, mantener altos niveles de capacitación para instalar y configurar los sistemas vendidos, así como el asegurar el servicio post venta, puesto que estas empresas más que vendedores e inhaladores son empresas integradoras, donde sobre plataformas tecnológicas conjugan las cualidades de cada uno de los subsistemas que comprenden las tecnologías de seguridad y lo configuran en una plataforma multisistémica, con las correspondientes competencias del personal.

5.4.- CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL



T 6

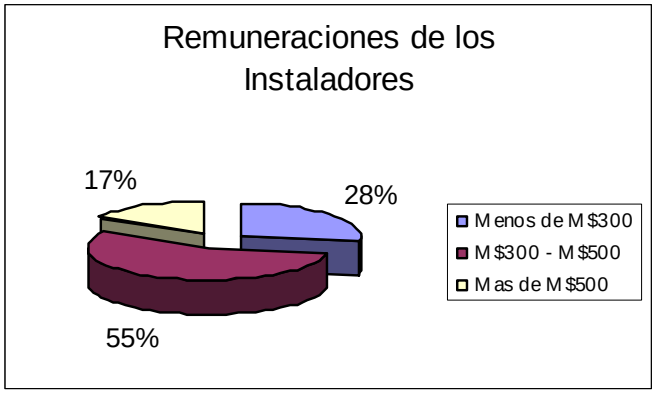
El gráfico T6, nos muestra la forma en la cual las empresas prestadoras del servicio de tecnologías de seguridad privilegian aspectos tendientes en un proceso de selección de personal instalador, al igual que en el estudio anterior, se privilegia la entrevista personal y el estudio de antecedentes penales. Respecto del punto otros, en la entrevista le dio énfasis a que el personal cuente con autorización de la entidad fiscalizadora, y a pruebas de desempeño en terreno de su personal.



T 7

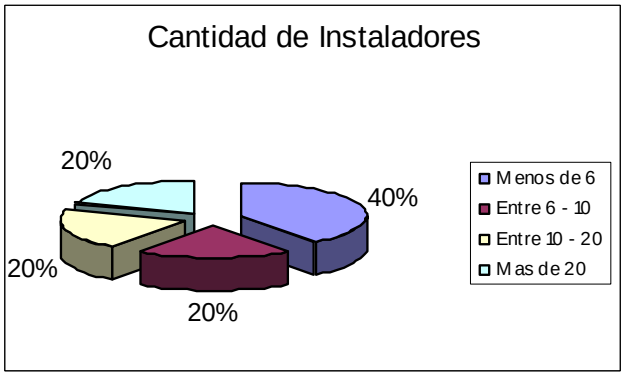
Respecto a la existencia de sindicatos en este tipo de empresas, en el estudio anterior un 15% de la muestra indico poseer este tipo de agrupaciones, cifra superior al 10% que se representa en el gráfico T 7.

Las Remuneraciones de quienes se desempeñan en este sector de la industria de seguridad privada, dadas las competencias profesionales requeridas muestran un nivel superior al de guardias, vigilantes privados y personal de monitoreo, llegando el promedio de la muestra a $356.000.- cifra similar al de los Investigadores privados, y personal de escoltas y PPI,



T 8

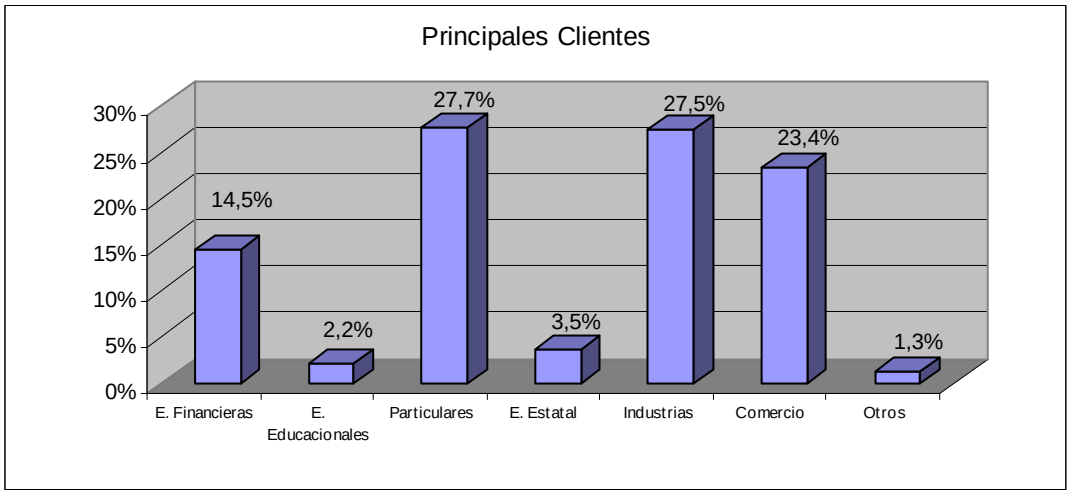
Referido a los rangos de personal presentes en las empresas de la muestra, estos se representan en el gráfico T 9 mostrando que la gran mayoría (60%) posee menos de 10 instaladores en su empresa, sin embargo dentro de la muestra existieron empresas que poseían cifras cercanas a los 50 o más instaladores para poder dar cobertura a todos sus proyectos y tener presencia nacional.



T 9

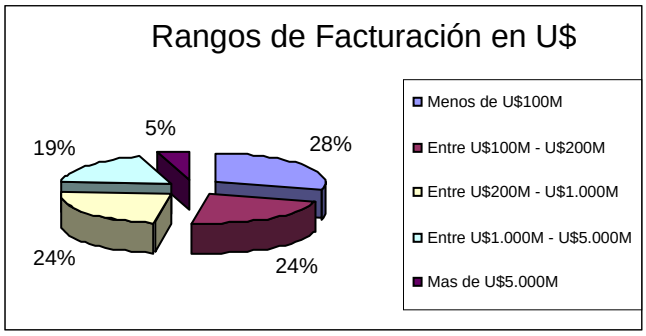
5.5.- CLIENTES, FACTURACIÓN Y CRECIMIENTO

Como se puede ver en el gráfico T 10, los principales clientes de este tipo de empresas son los particulares al igual que en el estudio anterior (antes un 29% ahora un 27,7%), los cuales instalan tanto alarmas no monitoreadas como cercos eléctricos, seguidos muy de cerca por las industrias (27,5%) y el comercio (23,4%), grupo de sectores que históricamente ha sido el principal demandante de este tipo de servicios.



T 10

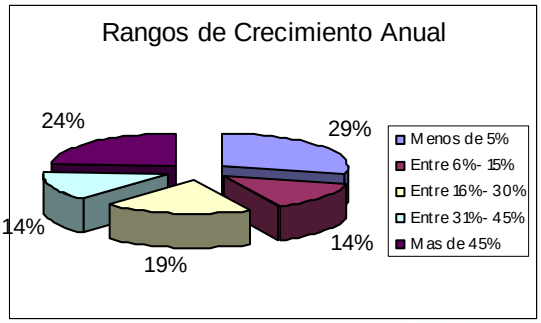
La facturación que mostraron alas empresas de esta muestra, graficados en el T11, indican una mayor fragmentación que en el estudio anterior, repartiéndose la torta de manera más equitativa en los rangos medios altos a bajo que en estudio anterior.



T 11

Entre las empresas de este rubro la diferencia de facturación anual es importante, liderado por una empresa integradora que posee una facturación cercana a los U$15.000.000 anual en contraste con los casi U$24.000 o menos de otras empresas.

El crecimiento indicado por empresas de este sector, se aprecia en el gráfico T 12, el cual muestra diferencias sustantivas en relación con el del estudio del año 2005, donde un 68% de las empresas entrevistadas indicó poseer un crecimiento inferior al 15% anual, porcentaje de crecimiento que en el estudio actual sólo llega a un 43% de la muestra, otra variación destacable es que si en el estudio anterior un 21% de la muestra manifestó tener un crecimiento superior al 30% anual, en este estudio 2007, un 38% de la muestra se mostró sobre ese rango.



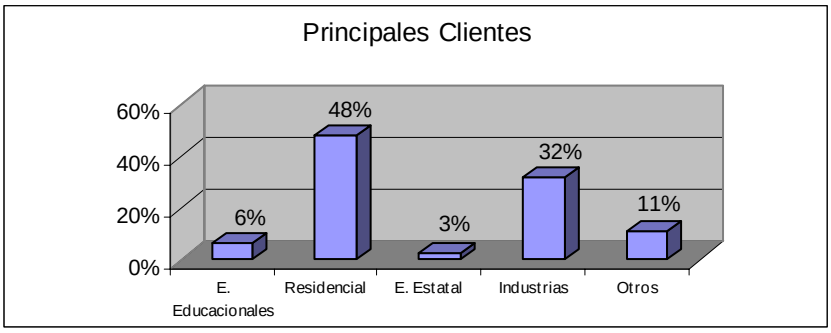
T 12

5.6.- CERCOS ELÉCTRICOS

Hemos querido ampliar un poco más esta relativamente nueva familia de las tecnologías de seguridad, por cuanto su penetración en el mercado nacional ha sido potente, y por lo mismo su oferta ha crecido igualmente.

Es interesante conocer si las empresas instaladores de cercos poseen certificación de la SEC y OS10, así mismo si quienes son principales clientes, la facturación entregada por el concepto de cercos y el crecimiento de esta familia de productos.

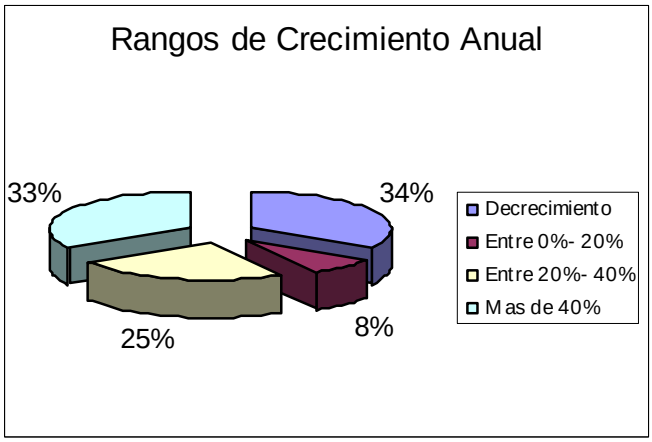
El gráfico T-C 1 muestra quienes demandan este tipo de producto y en que porcentaje.



T-C 1

Los particulares corresponden casi el 50% de quienes demandan este tipo de producto, seguidos con un 32% por las industrias, el uso de este tipo de producto es básicamente en el perímetro de recinto que se pretende proteger.

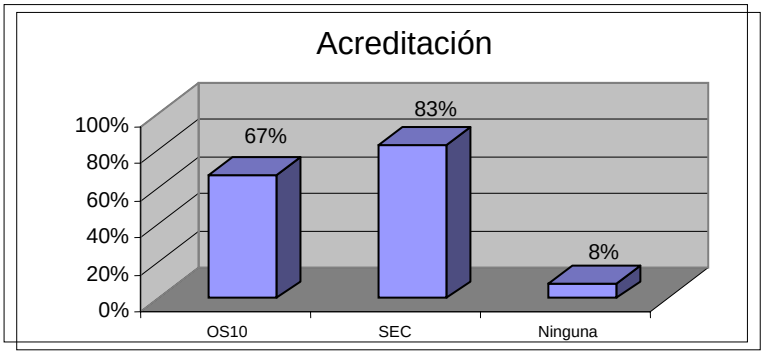
El crecimiento de esta familia es en un 58% superior al 20% anual, lo que se ve reflejado en el gráfico T-C 2.



T-C 2

Respecto de contar con certificación ante la SEC (superintendencia de electricidad y combustible) esto es requisito tanto para el equipo instalado, como para quien lo instala, y quien lo tiene en su propiedad, si bien no todas las empresas poseen esta certificación, puesto que se consulto por certificación de empresa no de articulo o instalador, estas indicaron realizarlo con personal acreditado ante la SEC y tramitar la inscripción cuando el mandante lo solicita. La acreditación ante OS 10 se consulto ante la necesidad de las empresas de recursos técnicos de seguridad de contar con dicha autorización, los resultados de esta consulta se ven en el gráfico T-C 3

Como se aprecia en dicho gráfico sólo un 67% de las empresas entrevistadas cumple con ambas acreditaciones, y un 8% no posee ninguna de las dos.



T-C 3

5.7.- CONCLUSIÓN DEL SECTOR TECNOLOGÍAS DE SEGURIDAD

Si bien la legislación vigente considera la acreditación ante la autoridad fiscalizadora de las empresa que provean e instalen recursos técnicos de seguridad, en la actualidad esto no se cumple de manera estricta, tanto por la falta de control, como por el desconocimiento de algunos componentes del sistema, si bien el control es necesario, la nueva legislación debiera acotar tres ítems relevantes de este tipo de productos, como son:

1.- La calidad del equipamiento que se instale según los niveles de riesgo particulares de cada mandante.

2.- La experiencia del instalador y diseñador del sistema de seguridad.

3.- La metodología de cableado y canalizado por parte del instalador.

Así mismo seria muy útil para este sector en que se establezca una NCH o norma estandarizada respecto de las características del equipamiento, su canalizado, cableado e instalación en función del nivel de riesgo asociado y lo indicado por el fabricante.

La premisa debiese ser a mayor nivel de riesgo mejor tecnología, sin embargo en la actualidad el personal de ventas es por lo general el que define que equipos se instalaran para un cliente en particular, puesto que muchos clientes desconocen del tema y terminan comprando lo que les venden y no lo que necesitan.

En cuanto a los cercos eléctricos, podemos decir que vinieron para quedarse en nuestro país, y que su instalación debe ser realizada por personal idóneo y empresas fiables, puesto que existen riesgos implícitos al contar con instalaciones deficientes o mal realizadas.

Es de esperar que la nueva legislación de seguridad privada, pueda dimensionar adecuadamente el alcance de las tecnologías de seguridad y regule tanto a quienes instalan como la calidad de lo instalado, según la realidad de cada mandante

6- ASESORES EN SEGURIDAD PRIVADA

Este es otro de los sectores regulados de la seguridad privada, puesto que el DS 93 establece claramente que es la Asesoría en Materias de Seguridad Privada, y se encuentra controlado por la autoridad fiscalizadora.

Tanto en este sector, como en el de los capacitadores se considerara para el desarrollo del presente sector lo relacionado a las empresas de Asesoría, es decir las personas jurídicas no las naturales, aun cuando en este caso los asesores pueden desempeñarse individualmente.

El universo de la muestra fue del 15% de las personas jurídicas presentes según los datos de Carabineros de Chile.

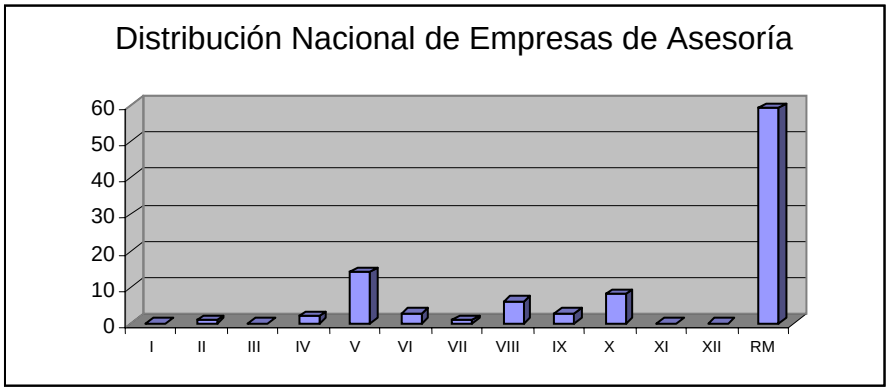
6.1.- UNIVERSO DE LAS EMPRESAS ASESORAS

Como sector regulado, se ha utilizado como universo de la muestra los datos suministrados por la Subdirección de Seguridad Privada OS10, en cuanto a la cantidad y distribución de estos prestadores de servicio.

Existen en nuestro país al año 2007, la cantidad de 97 empresas de asesoría, cuatro empresas más que las indicadas para el año 2005, así mismo aumentó el número de asesores naturales, de 337 en el estudio anterior, a 383 en el presente estudio.

En el gráfico A 1 se ve la distribución nacional de las personas jurídicas de Asesoría en Materias de Seguridad Privada, lo que nos da un aumento bastante menor en comparación con otros sectores para igual periodo, por lo que se puede hacer la pregunta respecto de si se habrá tocado techo en cuanto al numero de empresas viables de este tipo.

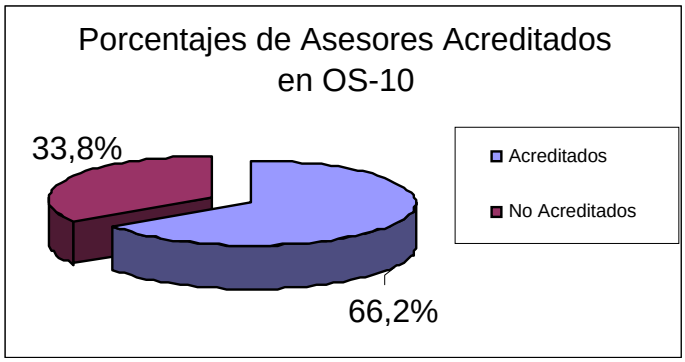
Al igual que en el resto del estudio, la región metropolitana es la que posee mayor presencia de personas y empresas relacionadas con seguridad privada.



A 1

6.2.- CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

Según la legislación vigente, todo aquel que desarrolle funciones de Asesoría, debe estar acreditado ante la autoridad fiscalizadora, sin embargo como en el caso de las empresas, basta con que cuenten con 1 sólo asesor, existe un porcentaje de personas que desarrollan estas labores sin poseer dicha autorización, en el estudio anterior, dicha cifra llegó al 26,92% de la muestra, en el presente estudio, según el gráfico A 2 esta cifra alcanza al 33,8% de quienes se desempeñan en empresas de la muestra, la tendencia muestra que desde el 2004 esta cifra ha ido en alza (21% en 2004, 26,92% en 2005 y 33,8% en 2007).



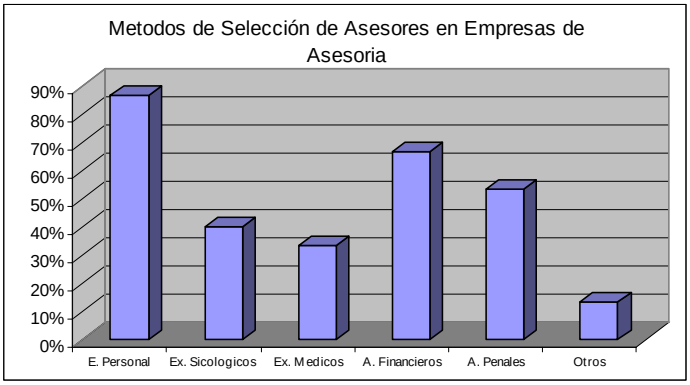
A 2

Puesto que el personal de estas empresas debe poseer una idoneidad profesional, y ética particular por el tipo de información que maneja y los conocimientos que debe poner a disposición de los clientes, su selección debiese ser rigurosa y selectiva, como se aprecia en el gráfico A 3, si bien se realizan todos los ítems consultados,

particularmente bajos son los análisis del perfil psicológico (bajo el 40% de los casos) y los antecedentes penales (bajo el 50% de los casos), el primero debiese ser más difundido entre este tipo de personal y el segundo es relevante por cuanto no todos los asesores de este sector están acreditados por OS10, donde por lo menos cada 2 años se debe presentar el certificado de antecedentes manteniendo cierto control respecto del estado procesal de sus fiscalizados.

Extraña que sólo en un 80% de los casos se realice una entrevista personal antes de contratar un asesor, esto se explica en parte por que las empresas asesoras tienden a contratar siempre al mismo personal o a recomendados por ellos para sus trabajos.

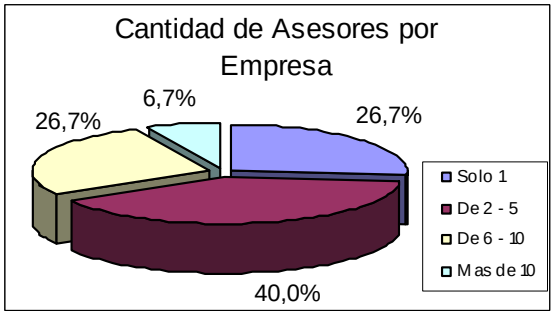
Debiese determinarse un perfil de asesor en seguridad privada diferenciado en experiencia según el nivel de riego del cliente, cosa de no dejar a criterio del contratante el nivel del prestador del servicio, el cual puede no ser el mejor para su realidad.



A 3

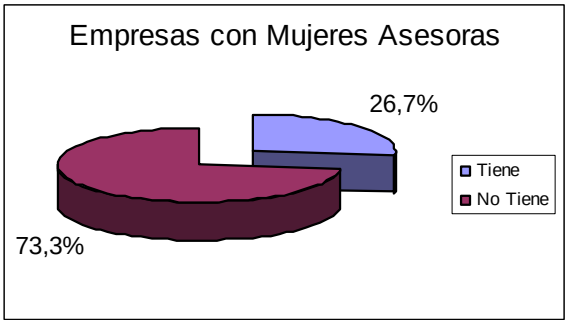
Respecto de la cantidad de personas que se desempeñan en este tipo de empresas, el numero se ha disgregado más que en el estudio pasado, donde lo regular tener entre 2 y 5 asesores, en la actualidad si bien un 40& de la muestra indico dicho rango, un 33,4% esta por sobre ese rango, cosa que no ocurrió con la muestra del estudio de 2005, el gráfico A 4 nos muestra la cantidad de asesores indicados por los entrevistados dentro de sus organizaciones.

También se puede precisar que se redujo de un 31% a un 26,7% las empresas que sólo poseen 1 Asesor entre sus filas



A 4

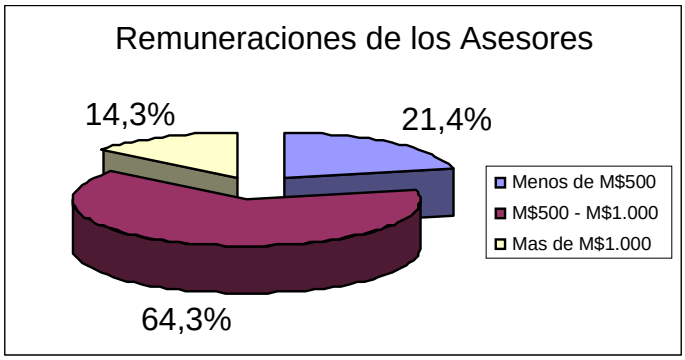
De los asesores que se desempeñan en estas empresas, se obtuvo que la participación femenina existía en un 26,7% de las empresas de la muestra, con un promedio del 8,3% de los integrantes de dichas organizaciones lo anterior los podemos ver en el gráfico A 5. Estas cifras son superiores a las expresadas por los entrevistados en el estudio anterior, donde sólo un 7,7% de las empresas contaba con mujeres dentro de su staff profesional.



A 5

Las Remuneraciones de los asesores dependen del la empresa que los contrata, pueden trabajar por proyectos y no tener una dependencia laboral exclusiva, o trabajar contratados por las mismas, independiente de las forma en que estos se relacionen contractualmente, los rangos de renta obtenidos entregados por los entrevistadas denotan cierta similitud salarial, con una renta media cercana a los $635.000, como vemos en el gráfico A 6, el 64,3% de los asesores percibe entre $500.000 y $1.000.000 mensuales por sus servicios, asimismo podemos sindicar que los asesores son los componentes del sistema de seguridad privada mejor remunerados del sector (sin considerar a los dependientes de empresas de otros rubros que poseen contratos directos como Jefes o Gerentes de Seguridad).

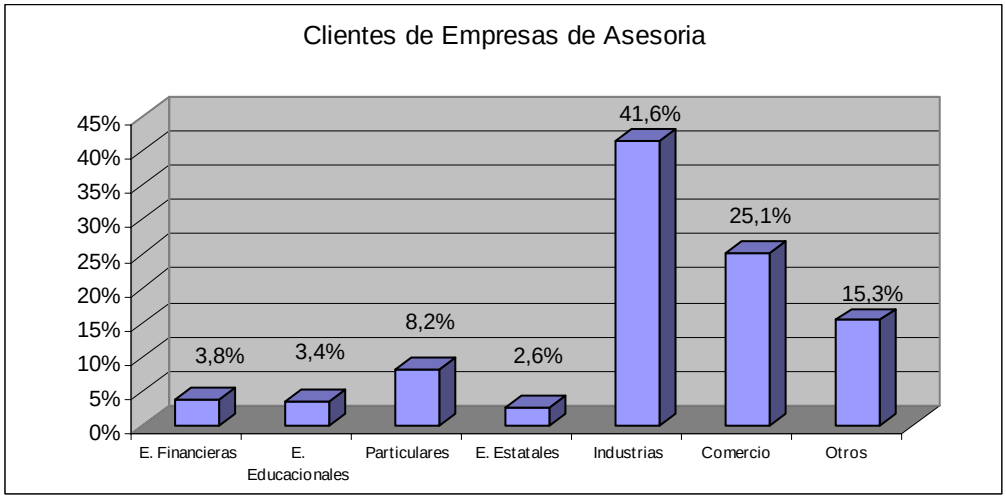
Por último este es el único sector que posee un 14,3% de su personal con rentas por sobre el millón de pesos mensuales.



A 6

6.3.- CLIENTES, FACTURACIÓN Y CRECIMIENTO

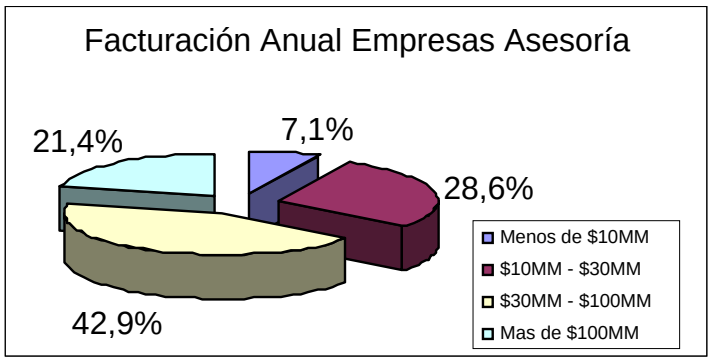
Los Principales demandantes de empresas de Asesorías en el estudio del 2005 eran el comercio (32,5%) seguidos por la industria (26,5%), en el presente estudio, la muestra indico que si revirtió este orden, pasando a tener el comercio el segundo lugar con un 25,1% y las industrias el primero con un 41,6% según indicaron las empresas de la muestra, lo anterior se aprecia en el gráfico A 7.



A 7

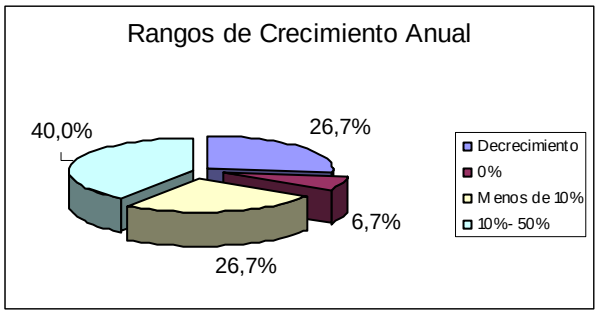
Los rangos de facturación presentados en el gráfico A 8, tuvieron in incremento en la cantidad de rangos requeridos para mostrar el comportamiento indicado por los entrevistados en comparación con el estudio del año 2005, si en dicho estudio sólo un 8% de la muestra indico facturaciones por sobre los treinta millones anuales, en el presente estudio un 64,3% esta por sobre ese rango.

En el estudio anterior de igual forma el rango predominante estaba conformado por empresas con facturaciones bajo los $10.000.000 anuales con un 77% del total, cifra que se redujo sustancialmente al 28,6% en el presente estudio según los indicado por los entrevistados lo cual indica el buen momento económico de algunas empresas del sector lo que contrata con los rangos de crecimiento indicados por algunos de sus componentes. En el Gráfico A 8 se ven los porcentajes de facturación indicados por las empresas entrevistadas



A 8

Otro aspecto importante es el referente al crecimiento de las empresas del sector, el cual se aprecia en el gráfico A 9, donde el decrecimiento muestra un preocupante aumento de un 15,4% a un 26,7% en el actual estudio, lo que llevo el promedio de crecimiento indicado a un 1,1% del total de empresas entrevistadas, ahora si tomamos sólo a las empresas que indicaron crecimiento cero o positivo (73,3% de la muestra), el crecimiento promedio es de un 13,65%.



A 9

6.4.- CONCLUSIONES DEL SECTOR ASESORES DE SEGURIDAD

El mercado de las Asesorías en seguridad, se encuentra dominado por no más de 4 empresas, las cuales poseen los mayores niveles de facturación, sin embargo el crecimiento del sector en conjunto es bajo para el resto de los sectores que componen la seguridad privada abordada en el presente estudio, los motivos pueden ser entre otros que empresas de guardias dan el servicio a sus clientes, o que el mercado está cada vez más adquiriendo servicios. Y tecnologías de seguridad sin un mayor análisis que el dado por vendedores de seguridad.

Las empresas asesoras y sus asesores, debiesen estratificarse por el nivel de riesgo de los mandantes, puesto que la experiencia y conocimientos teóricos y empíricos en seguridad privada debe ser directamente proporcional a los niveles de riesgo de los clientes, si se utiliza esta premisa, el mercado en general decantara y dejara sólo a los que deben estar en este mercado, así mismo este sector al ordenarse por nivel de riesgo obligaría de manera directa que el resto se sume a dicha estratificación por cuanto los asesores son los llamados a diseñas, evaluar y analizar los sistemas de seguridad existentes y requeridos por todos quienes deseen su implementación.

7- CAPACITADORES

La Capacitación en Materias de Seguridad Privada, es un sector regulado por la legislación vigente en la materia y esta contemplado en el DS 93 Artículo Cuarto, donde se establece claramente su alcance, este sector, tiene por misión el realizar los entrenamientos teóricos y prácticos tanto de vigilantes privados, como de guardias de seguridad.

En el último tiempo se hizo obligatorio en reentrenamiento de los guardias de seguridad, el cual se suma al reentrenamiento de vigilantes que ya existía, esta nueva obligación ha dado un nuevo aire a quienes se desempeñan en esta materia puesto que con la recursividad del entrenamiento de manera periódica de todo el recurso humano operativo ha despertado el interés de gran numero de empresas que compiten por precio (Un curso de Guardia tiene un valor de entre $70.000 y $90.000, un curso de reentrenamiento tiene un costo promedio de unos $45.000) y calidad, este último punto marcado por la adición de horas y temas a los exigidos por la legislación como medio diferenciador de la oferta en capacitación.

Si consideramos que existe un universo de poco más de 92.000 Guardias, y unos 6.500 vigilantes privados, el universo de personas a capacitar en altamente interesante.

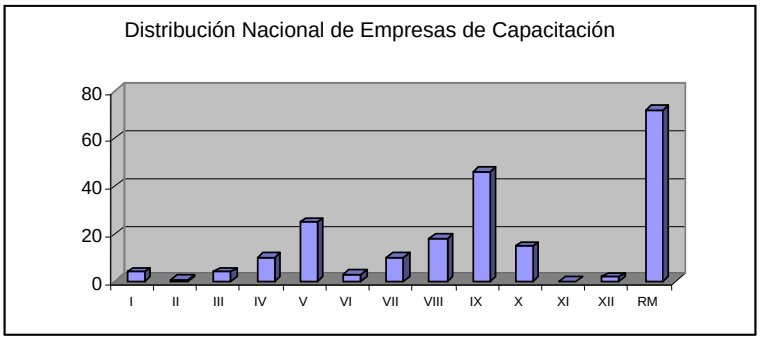
Para el presente estudio, al igual que para los anteriores, dentro de la muestra sólo se consideran personas jurídicas, por cuanto se presume que las personas naturales prestan servicios a esta, el presente estudio entrevisto al 5% de la muestra del este universo total.

7.1.- UNIVERSO DE LAS EMPRESAS CAPACITADORAS

Todos los antecedentes respecto de este sector en cuanto a número y distribución, se obtuvieron de información entregada por la Subdirección de Seguridad Privada OS10, quienes aportaron con dicha información

La capacitación en seguridad privada, tuvo un incremento importante tanto a nivel empresa como de personal naturales, existiendo en el presente estudio 210 empresas a nivel nacional, un 28% más que en el año 2005, y se cuenta con 1.143 capacitadores naturales que prestan servicios a estas un 56% más que en el año 2005, es relevante el aumento en ambos componentes, puesto que en el año 2005 existían 164 empresas capacitadoras y 733 capacitadores naturales.

El gráfico C 1 nos muestra como se distribuyen las empresas de capacitación a nivel nacional

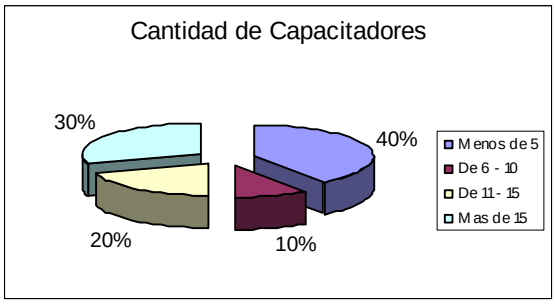


C 1

7.2.- CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

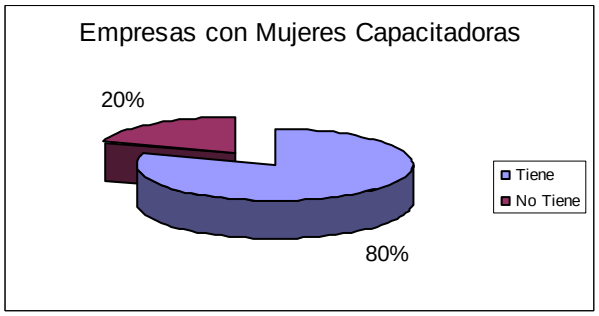
Los capacitadores de las empresas de Capacitación, son personas profesionales, con experiencia y estudios en las materias en que imparten su instrucción, y el reglamento de la autoridad fiscalizadora establece los niveles educacionales respectivos, si bien el estar en posesión de un titulo es una manera de establecer la idoneidad del prestador del servicio, puesto que en seguridad privada no hay profesionales del área, existen materias impartidas por personas que no necesariamente sepan de seguridad privada, así mismo existen personas que poseen estudios formales en otras áreas, y se han especializado en aspectos de seguridad privada. Por lo anterior, se hace necesario que la nueva legislación que esta en estudio contemple un test como el que realizan los guardias de seguridad (guardando las proporciones) respecto del conocimiento empírico del capacitador en la materia que se va ha acreditar y así como complemento establecer la real capacidad y conocimiento del potencial acreditado.

Respecto de la cantidad de capacitadores por empresa, el gráfico C 2 nos indica lo que los entrevistados expresaron respecto de este punto, donde en comparación con el estudio anterior, se nota un aumento sustancial de en cuanto a las cantidad de empresas que indicaron tener más de 10 capacitadores, pasando de un 25% de la muestra a un 50% en el estudio actual.



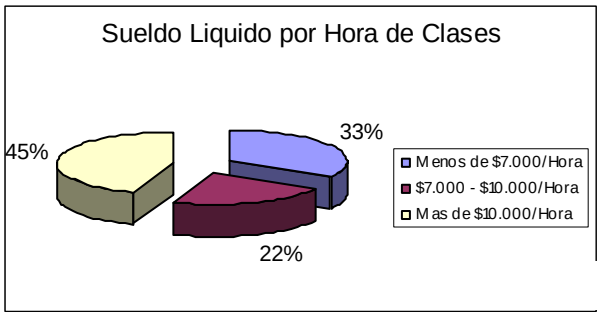
C 2

La participación de mujeres dentro de las empresas de este sector, esta tuvo un incremento, pasando de un 62,5% de la muestra del 2005, a un 80% en el presente estudio, este porcentaje se ve en el gráfico C 3, así mismo el promedio de mujeres dentro de las empresas que indico tenerlas como parte de su planta, este llevo al 16,1%.



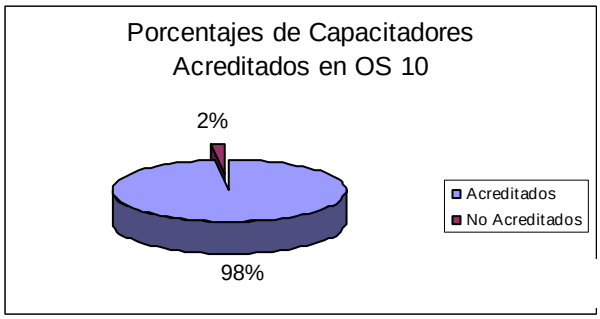
C 3

Otro aspecto importante es el referido a de las Remuneraciones del personal capacitador, el cual, el cual se ve en el gráfico C 4, que muestra como un 45% de la muestra paga más de $10.000 la hora, llegando en promedio a los $8.780.-



C 4

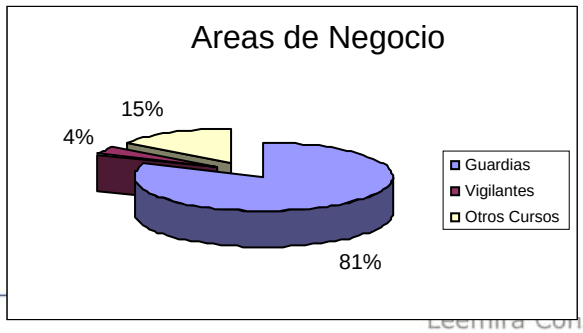
La acreditación del personal capacitador, es un requisito excluyente para lograr la autorización de la autoridad fiscalizadora, sin embargo las empresas indicaron en promedio que un 2% de sus capacitadores no contaba con dicha autorización según se ve en el gráfico C 5, esto por que su participación según indicaron los entrevistados, estos imparten instrucción en materias no evaluadas por la autoridad fiscalizadora por lo general pedidos por clientes a las empresas de guardias o por capacitaciones privadas que no requieren dicha autorización.



C 5

7.3.- CLIENTES, FACTURACIÓN Y CRECIMIENTO

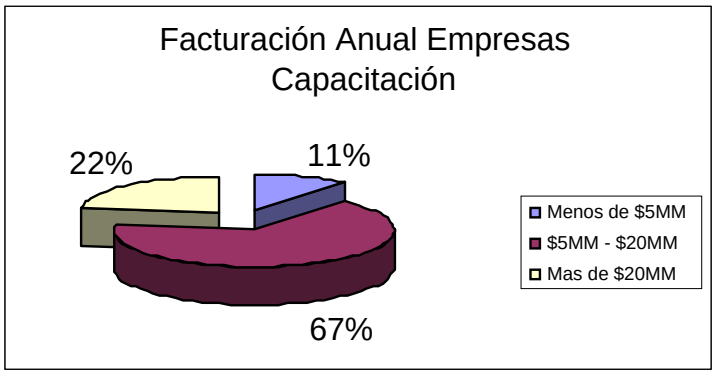
Como nos muestra el gráfico C 6, los principales demandantes de este sector son los guardias de seguridad, que representan un 81% que sufrió una baja de 7 puntos porcentuales en comparación con el del estudio anterior, por lo mismo aumento de un 1% a un 15% lo referido a otros cursos, y se contrajo de un 11% a un 4% la relevancia de los vigilantes privados para esta muestra.



C 6

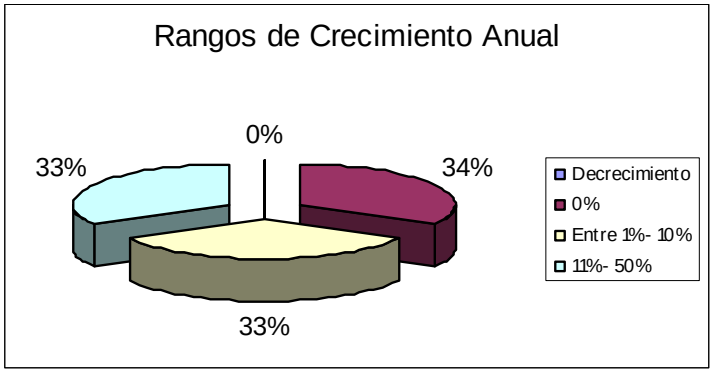
Las empresas entrevistadas, indicaron en un 100% poseer capitales de origen netamente nacional.

En cuanto a los rangos de facturación anual indicada por los entrevistados, estos se representan en el gráfico C 7, el cual muestra diferencias sustanciales a los entregados por el estudio anterior, puesto que en el estudio anterior, un 57% de la muestra indico tener una facturación inferior a los $5.000.000 anuales, rango que en el presente estudio llega a sólo un 11% de la muestra, situándose el grueso de las facturaciones entre los 5 y los $20.000.000, existiendo incluso un 22% de los entrevistados que manifestaron tener una facturación por sobre los $20.000.000, esto se explica por la entrada en vigencia de la obligatoriedad de reentrenamientos.



C 7

El crecimiento de este sector, se representa en el gráfico C 8, a diferencia del año 2005 que se indico por parte de los entrevistados un decrecimiento del en el 13% este año 2007 no existieron empresas entrevistadas que indicaran dicha situación.



C 8

7.4.- CONCLUSIONES DEL SECTOR CAPACITADORES

Hasta antes de las modificaciones de reentrenamiento incorporadas al actual reglamento, la capacitación era un sector sobreviviente, en la actualidad con dichas modificaciones posee un elevado nivel de dinamismo, atractivo y relevancia en cuanto a cifras económicas y de calidad de servicio.

Ideal seria que los capacitadores rindiesen exámenes de conocimientos sobre las materias en las cuales se van a acreditar, con la finalidad de determinar la verdadera capacidad de los relatores. Si bienestar en posesión de un titulo profesional es útil, no garantiza por si la calidad de lo enseñado, es de esperar que se modifique el actual reglamento en función de esta observación y la realidad de la seguridad privada, esto es que por lo general quienes se desempeñan en el rubro y poseen la más amplia experiencia, no siempre poseen los grados académicos requerido, pero si el conocimiento empírico y teórico de la seguridad privada

8- INVESTIGADORES PRIVADOS

El mundo de los Investigadores Privados, aun permanece no regulado dentro de la Seguridad Privada, si bien existe la intención de regularlo dentro de los próximos cuerpos legales de la materia, esto aun no se materializa, ni se conocen los alcances de dicha regulación.

Por otro lado la Investigan Privada definida como la acción de por orden de un mandante realizan pesquisas e investigaciones sobre materias diversas en forma alternativa a la función de las Policías, obteniendo datos o pruebas para procesos judiciales o extra judiciales, en el presente estudio ha sido analizada con mayor amplitud con la finalidad de permitir una caracterización más acotada de este sector.

En el presente estudio, se logro gracias a la favorable acogida y disposición en los entrevistados, aumentar la información sobre este sector, lo que permite agregar más información a la entregada en estudios anteriores, en parte esto se debió a que los mismos entrevistados se encuentran altamente interesados en conocer el comportamiento de su área de negocio.

8.1.- UNIVERSO DE INVESTIGADORES PRIVADOS

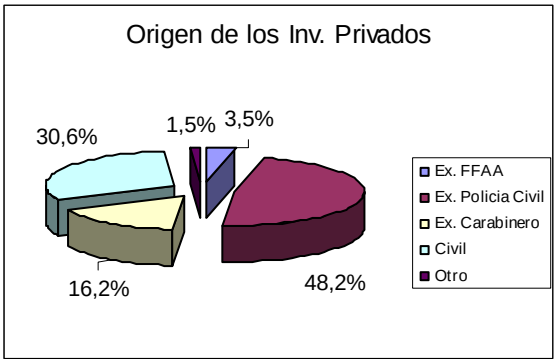
Como ha ocurrido en los estudios anteriores no ha sido posible dimensionar completamente el universo de Empresas e Investigadores Privados, esto por cuanto no están regulados ni se encuentran asociados en algún gremio que los agrupe, los datos para contactar a estos prestadores de servicios fue mediante la búsqueda en la Web, diarios, paginas amarrillas y por contacto directo.

Del total de Investigadores que se logro detectar, un porcentaje superior al 50% de los números de contacto indicados no correspondían o estaban fuera de servicio, esto muestra la poca fiabilidad de la continuidad en el tiempo de quienes desempeñan estas funciones, particularmente de quienes lo ven como una opción temporal de incrementar sus ingresos, en cuyo caso se desconoce la idoneidad profesional y personal en la ejecución de lo mandado, por otro lado también se puede indicar la existencia de empresas serias con vasto tiempo en el desempeño de esta tarea, las cuales siempre colaboran con la ejecución de este estudio, y que por demás están plenamente de acuerdo con la regulación del sector, cosa de restringir a quienes se desempeñan de manera poco profesional y así mejorar la imagen del sector.

Como en las estudios anteriores se hace presente la necesidad imperativa de regular este sector (considerando la realidad del negocio) con la finalidad de asegurar profesional aptos, empresas responsables, tareas bien ejecutadas y el respectivo resguardo de la información obtenido en el desarrollo de esta labor.

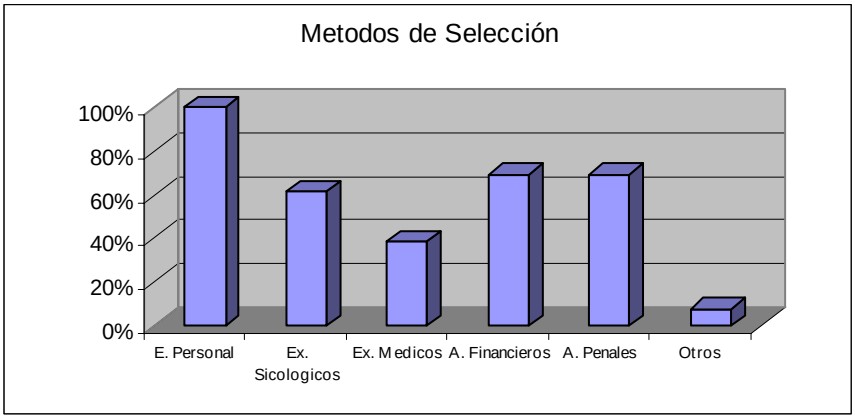
8.2.- CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

Quienes se desempeñan como Investigadores Privados, en el estudio anterior según se desprendió de lo respondido por los entrevistados dentro de su metodología de selección provenían mayoritariamente de las Policías (Civil y Carabineros), sin embargo no se había medido dentro del Instrumento el origen de estos. En el presente estudio y como se aprecia en el gráfico inferior IP 1, se consultó desde donde se reclutaba a quienes se desempeñaban como investigadores privados, dando un 64,4% de la muestra que provenían de alguna rama de las policías, siendo mayoría la Policía Civil con un 48,2%, el según grupo desde donde se extraen los investigadores privados son los civiles, quienes con un 30,6% ocupan el 2° lugar de origen, según se desprendió del la entrevista, estos civiles son en un buen porcentaje mujeres quienes se desempeñan en infiltraciones y seguimientos.



IP 1

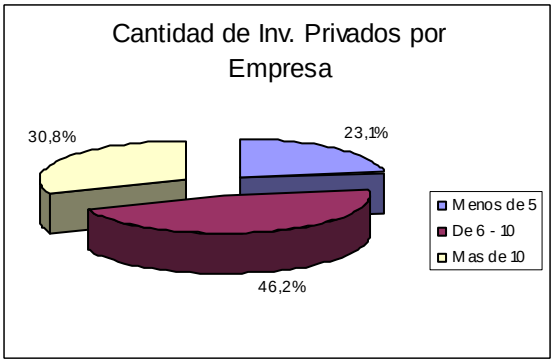
Respecto de la metodología utilizada para seleccionar al personal antes descrito, el gráfico IP 2 muestra que aumentaron la frecuencia de uso de todas las variables de selección consultadas respecto de igual consulta del estudio anterior, esto por cuanto se busca por parte de los contratantes personal más confiable que permita desempeñar un trabajo eficiente y perpetuar el negocio en el mercado. Si se remontan al estudio anterior, al realizar una comparación de este punto, se podrá apreciar el notable aumento dicho.



IP 2

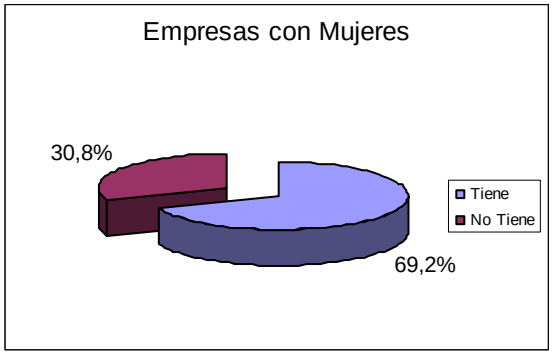
Si bien la aplicación de estas variables no asegura la idoneidad del personal, al menos denota una mayor preocupación que en el 2005 por parte de las empresas en cuanto a la calidad de su trabajadores, si ha esto sumamos que la gran mayoría de quienes trabajan son ex policías al menos da un halito de expectativas de acuciosidad e idoneidad.

Respecto de la cantidad de personal que labora en este tipo de organizaciones, estos han sufrido modificaciones respecto de las del anterior estudio, aun cuando predomina la existencia de entre 6 y 10 investigadores por organización, esta se redujo de un 72% en la muestra anterior a un 46% en la actual muestra, aumentando de un 14% a un 30,8% aquellas que poseen más de 10 personas, y aumentando de un 14% a un 23% aquellas que poseen menos de 5 personas; particularmente interesante resulta el aumento en el rango superior a 10, lo que va ligado a un aumento en las casos tomados y por ende en la facturación de la organización.



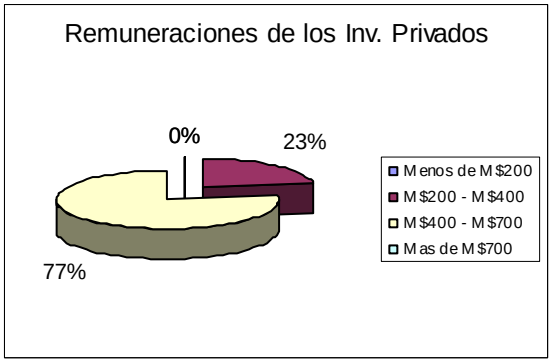
IP 3

En cuanto a las proporciones de hombre y mujeres que se desempeñan en este sector, como se ve en el gráfico IP 4 casi un 70% de las organizaciones considera dentro de sus filas personal de este género, y dentro de las empresas que las tienen dentro de su organización según se indica, que un 32,6% de sus integrantes son de sexo femenino cifra superior al 25% expresado en el estudio anterior realizado el año 2005.



IP 4

Respecto de las Remuneraciones percibidas por quienes se desempeñan en este sector, el rango de entre los $400.000 a los $700.000 tuvo un nuevo repunte, pasando de un 49% en el estudio anterior a como se aprecia en el gráfico IP 5 a un 69% en el presente estudio.



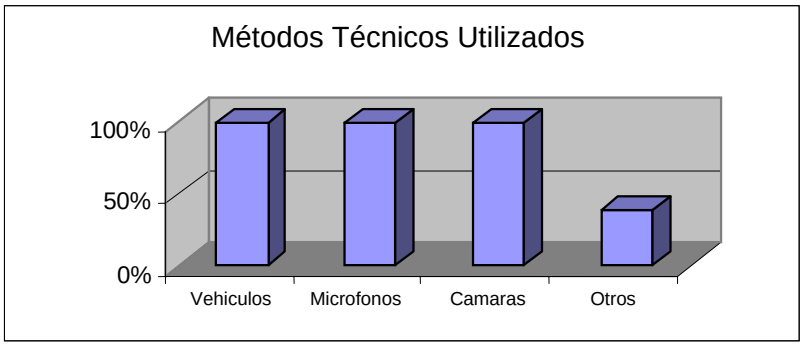
IP 5

Para los rangos bajo los $400.000 el porcentaje entre el estudio anterior y el presente se redujo de un 38% a un 23%, indicando una mejora en las Remuneraciones de quienes se desempeñan en este sector, la media de Remuneraciones de este sector para este estudio fue de $464.000, cifra interesante para la media de la industria de la seguridad privada.

8.3.- EQUIPAMIENTO TÉCNICO UTILIZADO

Como se ha indicado en estudios anteriores, el uso de equipamiento técnico es parte fundamental del trabajo de los investigadores privados, el tipo de instrumento técnico utilizado por este sector tiene por objetos primordiales el permitir la recopilación de la información de trabajo encomendado, y optimizar la facilidad de desplazamiento en la búsqueda de dicha información.

Como vemos en el gráfico IP 6, la totalidad de las organizaciones entrevistadas, indicaron estar en posesión de los vehículos necesarios para su trabajo, además de tener micrófonos y cámaras de video y fotográficas, como parte de su staff técnico, una parte de la muestra, inferior al 50% indicado poseer otros tipos de medios técnicos, los cuales indicaron se enmarcan dentro de la legislación vigente en cuanto a protección de la privacidad, es importante el remarcar que este sector por naturaleza inherente a su oferta, busca recabar información de personas u organizaciones, el abanico técnico en el mercado y la falta de un marco regulatorio sectorial, pone en el tapete de forma reiterativa la necesidad de su regulación tanto técnicamente como profesionalmente.

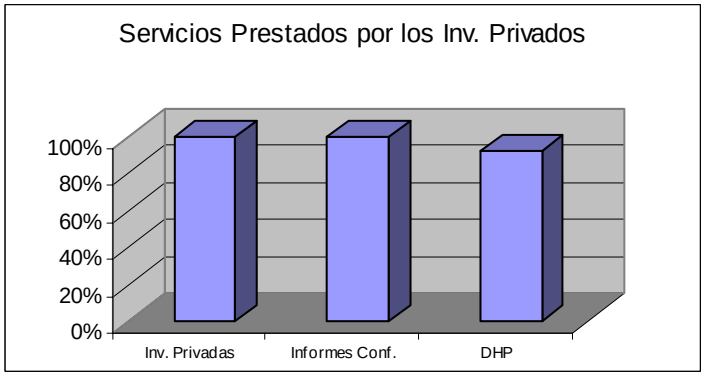


IP 6

8.4.- ÁREAS DE NEGOCIO, CLIENTES Y FACTURACIÓN.

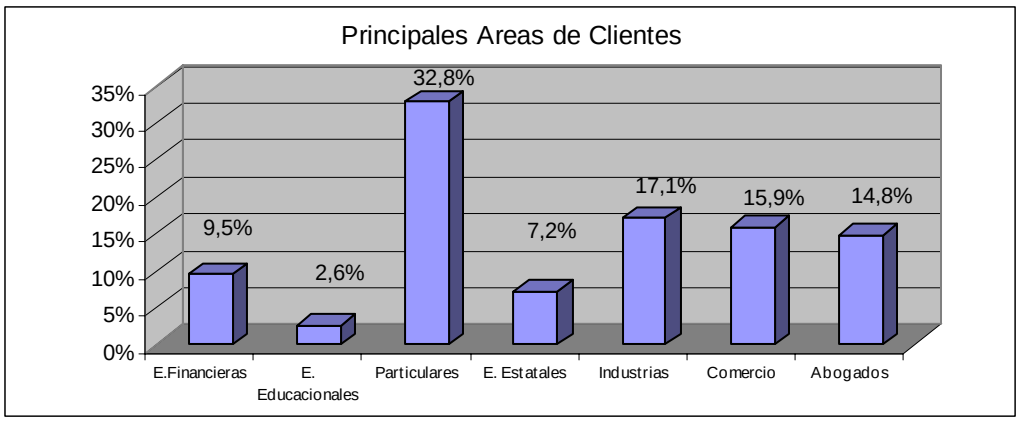
Las áreas de negocio en las cuales se centran los servicios de las investigadores privados, se centran en 3 áreas genéricas, las cuales son un tanto ambiguas, pero que poseen ciertas diferencias sutiles, estas son los “Informes Confidenciales”, que dicen relación con la elaboración de informes relativos a personas, procesos u organizaciones, en este escenario caen las infiltraciones, los análisis de organizaciones y otras aspectos similares, las “investigaciones Privadas” , más relacionada con la realización de una investigación de algún tema como por ejemplo las infidelidades, y las “Descripciones de Historia Personal” muy utilizada para saber con quien se trata o a quien se contrata, la cual es información histórica de la persona y sus cercanos, muy útil para procesos de selección de cargos críticos.

En el gráfico IP 7, vemos estos rubros representados gráficamente y permiten a simple vista determinar que todas las organizaciones realizan Investigaciones Privadas e Informes Confidenciales, sin embargo no todas realizan Descripciones Históricas, este último debido a que para su realización se requieren contactos activos en las policías, cosa de poder recabar la información presente en sus bases de datos. Este último punto si bien no es negativo de por si, y dado que si se ofrece mayoritariamente es altamente demandado, si requiere ser regulado con la finalidad de determinar quien accede a la información de que persona, y con que finalidad.



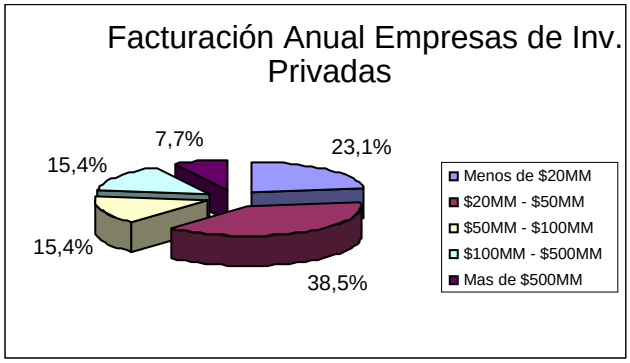
IP 7

Ante la consulta de las principales áreas demandantes de sus servicios, como se indica en el gráfico IP 8, vemos que los particulares continúan siendo los principales demandantes, aun cuando su incidencia bajo de un 44,4% en el estudio anterior a un 32,6% en el actual, así mismo en general la torta se repartió de manera más equitativa entre los sectores industriales, comercio y de estudios de abogados, los cuales en el presente estudio tuvieron un 17,1%, un 15,9% y un 14,8% respectivamente y en el estudio anterior, la muestra arrojó para dichos demandantes un 30,6% para las industrias, un 1,9% para el comercio y un 5,6% para los estudios de abogados, también subieron la demanda los establecimientos educacionales marginalmente a un 2,6% y las entidades estatales aumentaron significativamente de un 1,9% a un 7,2%.



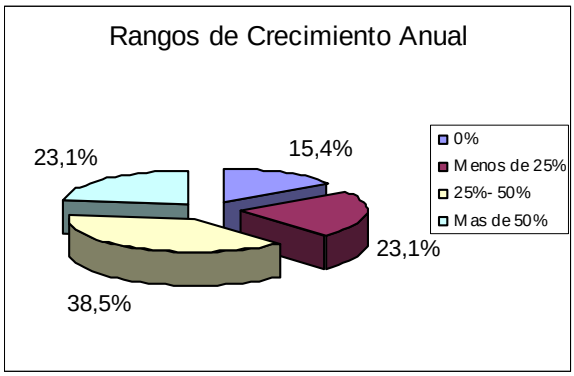
IP 8

Respecto de la facturación de este sector de la industria de la seguridad privada, podemos indicar que es superior a los U$3.400.000 anuales según lo que se puede desprender de la muestra entrevistada, esto se aprecia en el gráfico IP 9, el cual grafica facturaciones relevantes en las organizaciones presentes en al muestra.



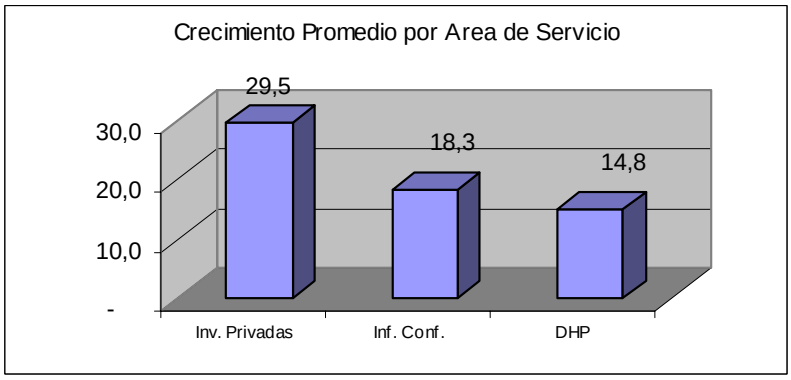
IP 9

Lo referido al crecimiento experimentado por al empresas componentes de la muestra, estas mostraron un aumento del crecimiento en el rango por sobre el 50%, pasando de un 17% el año 2005 a un 23,1% en el año 2007, tal como lo presenta en gráfico IP 10.



IP 10

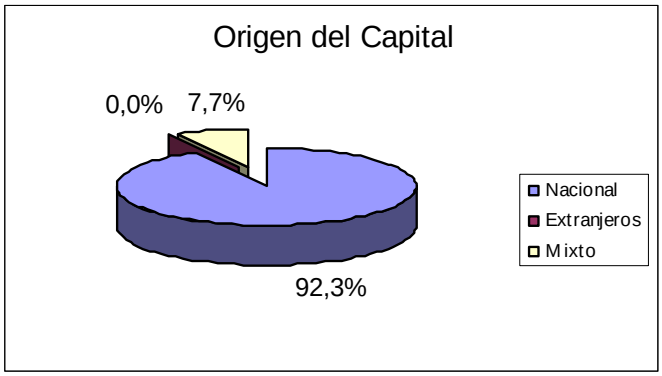
En cuanto al crecimiento por servicio ofrecido, estos se representan en el gráfico IP 11, el cual deja de manifiesto que las Investigaciones Privadas son el centro del negocio de los Investigadores Privados.



IP 11

8.5.- ORIGEN DEL CAPITAL DE LAS ORGANIZACIONES DE INVESTIGADORES PRIVADOS

El gráfico IP 12 nos representa que principalmente quienes se dedican a este rubro, son organizaciones conformadas por capitales 100% nacionales, sin embargo es interesante el ver que también existe una parte que indico poseer capitales tanto nacionales como extranjeros, lo cual puede ser un indicador de un interesante proyección de este sector, o de la necesidad de clientes extranjeros de contratar estos servicios, los cuales pueden inclinarse con organizaciones con representación en sus países de origen.



IP 12

8.6.- CONCLUSIÓN DEL SECTOR INVESTIGADORES PRIVADOS

Este sector de la seguridad privada, requiere desde hace tiempo el ser considerado e incorporado de manera precisa en la legislación vigente, acotando su campo de acción, entregando seguridad de la idoneidad de los profesionales del área, y sobre todo considerando aspectos que garanticen el buen manejo de la información que estos profesionales manejan, es de esperar que la legislación que contemple este sector no coarte su accionar si no que lo regule y oriente, puesto que sus servicios continuarán siendo demandados, y muy probablemente continúe al alza su crecimiento.

Este sector aporta en los procesos judiciales con pruebas tangibles, así mismo permite a las empresas depurar situaciones potencialmente negativas para estas, y a los particulares el obtener información que estos consideran trascendental y que ninguno de estos podría acceder sin la existencia de los Investigadores Privados.

9.- SERVICIO DE ESCOLTAS Y PROTECCION DE PERSONAS IMPORTANTES (PPI)

Dado que las condiciones de este sector no han tenido modificaciones fundamentales, se continuará en el presente estudio, al igual que en sus antecesores con la diferenciación entre el servicio de "Escoltas", el cual ya hemos definido como aquel en el cual se realizan acciones de seguridad y/o vigilancia de bienes o comisiones de confianza, restringiéndose la labor a acompañar como escoltas en un trayecto dado, a modo de ejemplo se da el servicio dado a los convoyes de camiones. Por otro lado el servicio de "Protección de Personas Importantes", en adelante PPI, implica como lo dice su nombre la protección de personas por medio de un equipo de seguridad que puede o no portar armamento. Básicamente la diferencia esta dada por que el escolta se enfoca en bienes y los PPI en personas.

Como ya se ha indicado en estudios anteriores, estos servicios no se encuentran considerados ni regulados por la legislación actual, lo que implica actuar fuera del marco legal, consecuentemente con esto, es destacable que en al actualidad funcionarios públicos poseen servicios de PPI que no son prestados por personal de las fuerzas armadas y de orden, si no que por empresas prestadoras de este tipo de servicio, por lo general enmarcados dentro de la Prestación de Recursos Humanos de Seguridad, orientado principalmente al servicio de Guardias.

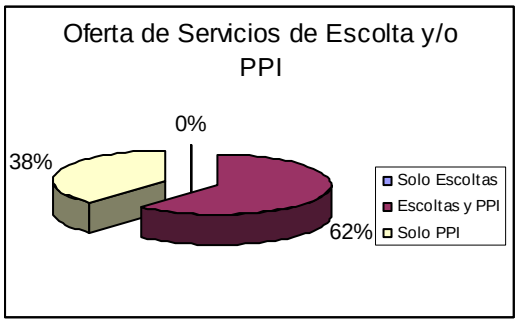
Para este estudio, al igual que en el caso de los Investigadores Privados, le ha podido ahondar más en las características propias, por cuanto las empresas entrevistadas has aportado con calidad de información que permite caracterizar mejor a sus componentes.

9.1.- UNIVERSO DE LOS SERVICIOS DE ESCOLTA Y PPI

Las empresas de este sector al igual que en el caso de los investigadores privados, son difíciles de dimensionar, por cuanto son empresas de guardias que proveen el servicio, o son empresas creadas para este fin que figuran como de guardias de seguridad, para el presente estudio estas se obtuvieron de las paginas amarillas, la Web en general, y de empresas de guardias que ofrecen abiertamente el servicio en su publicidad, respecto de la participación en gremios de este tipo de organizaciones, estas sólo se agrupan por el área de guardias, no por este sector.

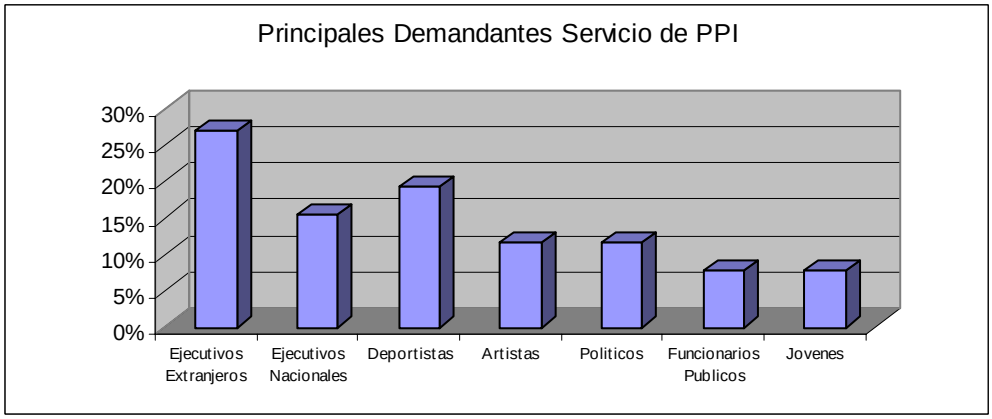
9.2.- ÁREAS DE NEGOCIO Y CLIENTES.

Como el nombre de este sector lo dice, las áreas de negocio son los servicios de Escolta y los de PPI, como se aprecia en el gráfico E 1, ninguna organización se dedica sólo al servicio de escoltas, sin embargo un 38% de la muestra si se dedica sólo al servicio de PPI, por ende podemos inferir que el centro del negocio son los servicios de protección de personas.



E 1

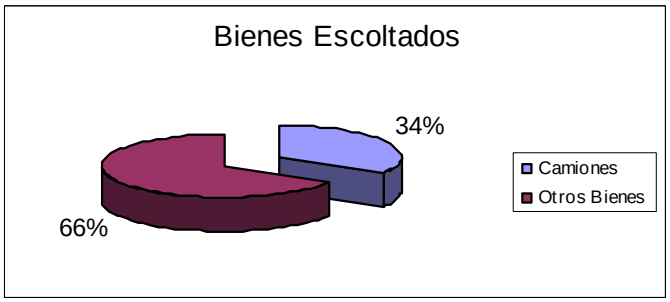
Los principales demandantes de estas áreas de negocio están dados por cada una de los servicios ofertados, para los servicios de PPI, como se ve en el gráfico E 2, los Ejecutivos extranjeros continúan siendo los principales demandantes de estos servicios, sin embargo el segundo lugar en el presente estudio lo ocupan los Deportistas, quienes superaron a los Ejecutivos Nacionales.



E 2

En lo que respecta a los servicios de Escolta, la principal demanda de este servicio esta dado por la escolta de camiones, por lo general provenientes de países limítrofes con cargas sensibles, por camiones con fármacos, de la minería, y que lleven carga como ropa y zapatillas deportivas, o artículos computacionales y electrónicos.

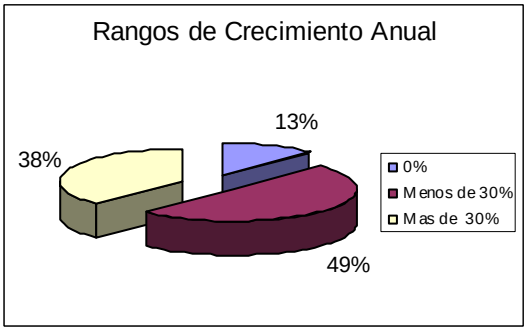
El gráfico E 3 representa la proporción antes señalada con el predominio de los convoyes de camiones por sobre otros.



E 3

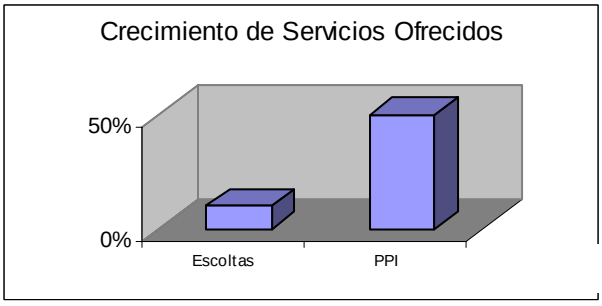
9.3.- CRECIMIENTO Y FACTURACIÓN

El crecimiento de la muestra este sector de la seguridad privada, sufrió modificaciones respecto de lo que indico la muestra del estudio pasado, puesto que la división en partes iguales en las organizaciones sobre y bajo un crecimiento del 30% en el presente estudio indica que un 13% de los entrevistados no tuvo variación de crecimiento en cambio sólo un 38% creció por sobre el 30% en contraste con el 50% del estudio anterior. El promedio de la muestra estuvo en los 34% de crecimiento indicado.



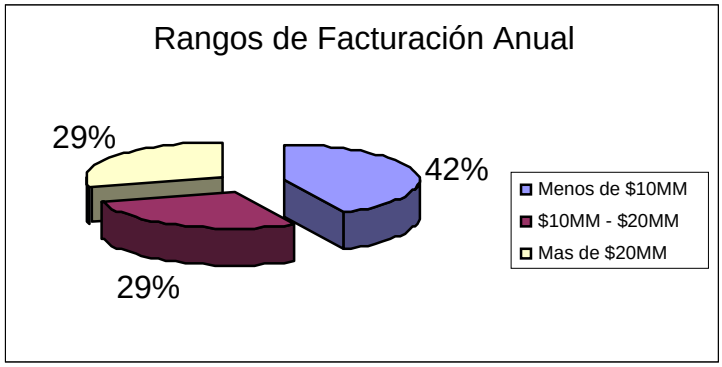
E 4

Al abrir el crecimiento según los servicio ofrecidos, podemos ver en el gráfico E5 que el mayor crecimiento estuvo dado por el servicio de PPI, con un crecimiento cercano al 50%.



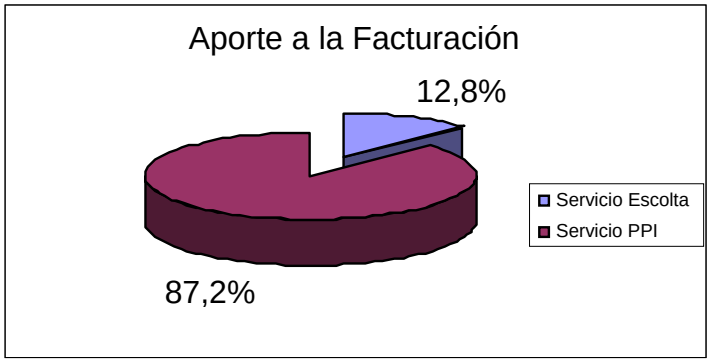
E 5

Las empresas que componen la muestra del presente estudio, indicaron tener todas capitales de origen nacional, y su facturación sufrió variaciones importantes respecto del estudio del 2005, podemos indicar que en dicho estudio un 50% de la muestra estuvo dentro del rango de facturación anual bajo los $10.000.000, en el presente estudio ese rango llega a un 42%, y un 29% de la muestra factura por sobre los $20.000.000 anuales mostrando un incremento en la facturación del sector.



E 6

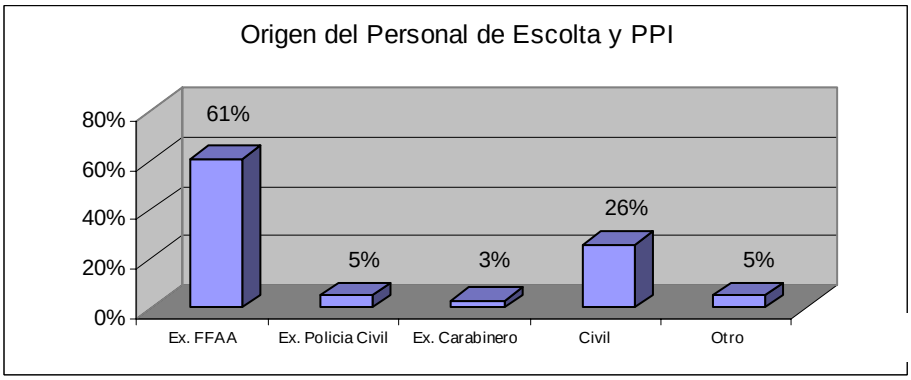
En cuanto al aporte de cada servicio (Escoltas y PPI) en la facturación total de las organizaciones prestadoras de estos servicios, el gráfico E 7, nos muestra el predominio del servicio de PPI. El cual no sólo aporta más a la facturación, si no que además es el de mayor crecimiento. Por cuanto podemos indicar que el servicio de escoltas, de gran difusión en países limítrofes no reviste la misma importancia dentro de los servicio de seguridad privada, no así el servicio de PPI, el cual va en aumento sostenido, particularmente asociado a sensaciones de temor, inseguridad e indefensión de quienes lo contratan, seria apropiado el determinar el por que el servicio de PPI posee una demanda en aumento.



E 7

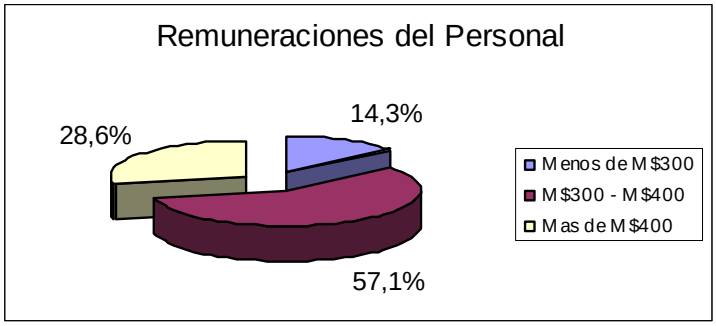
9.4.- CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

El gráfico E 8, nos muestra el origen de quienes se desempeñan es estas tareas, principalmente se usan ex funcionarios de las fuerzas armadas y de orden, cuando se requiere personal que porte armas de fuego, cuando esto no es requerido, se utilizan guardias de seguridad y personal con entrenamiento en defensa personal.



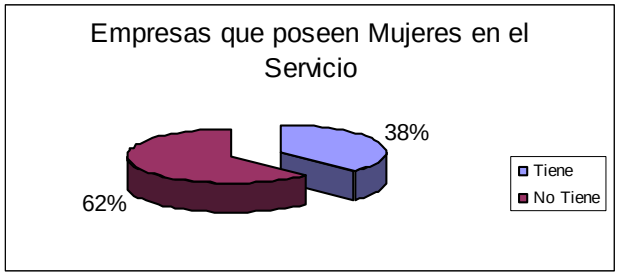
E 8

Las Remuneraciones de quienes desempeñan estas funciones son atractivas al compararlas con los guardias de seguridad, estas han aumentado sustancialmente en comparación con las indicadas en el estudio anterior, para esta muestra vemos que sólo un 14% percibe ingresos bajo los $300.000, en contraste con el 33% anterior, así mismo si bien el grueso percibe entre los $300.000 y $400.000, casi el 29% percibe una remuneración mensual por sobre los $400.000, por lo mismo el promedio de ingresos asciende a los $367.000.



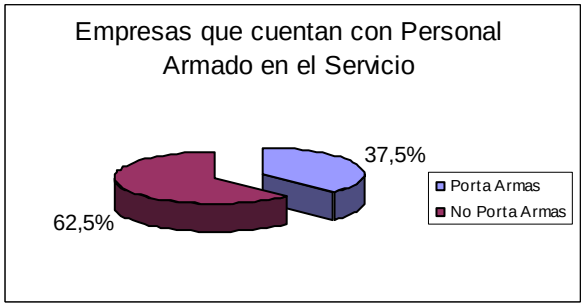
E 9

En cuanto a la participación femenina en este sector, la relación entre hombres y mujeres tuvo una leve alza, de un 8% de participación femenina a un 9% en el estudio actual, el gráfico E 10 nos muestra que en un 38% de las organizaciones de la muestra se trabaja con personal femenina, al igual que en años anteriores, en materias principalmente de PPI de personal del mismo genero.



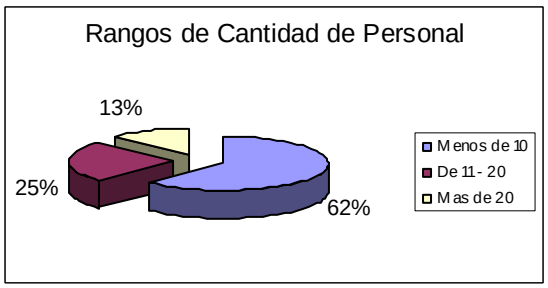
E 10

En cuanto al porte de armamento por parte de este personal, en 37,5% de las empresas entrevistadas indico que cuentan con dicho personal, al ser consultadas esta empresas respecto de cuando de su personal portaba armamento en el servicio de sus funciones, el promedio fue de un 90% del personal, cifra interesante por cuanto indica que el uso de armamento es demandado por quienes contratan los servicios de estas organizaciones.



E 11

La sindicalización en este sector según las empresas entrevistadas en nula, por las características propias del sector. La relación de cantidad de personal que trabaja en este tipo de organizaciones, como nos muestra el gráfico E 12, ha variado ligeramente del estudio anterior, pasando de un 67% aquellas que poseían menos de 10 personas, ha un 62% en el estudio actual, este incremento se acentúa sobre todo al ver que un 13% de la muestra indico poseer más de 20% personas para estas funciones.



E 12

9.5.- CONCLUSIÓN DEL SECTOR ESCOLTAS Y PPI

Dadas las labores que desempeña el personal que realiza estas funciones, este sector debiese someterse a una regulación similar a la de las empresas de transporte de valores, transparentando los vehículos y el armamento utilizado, respecto de los vehículos estos al ser ocupado tanto para servicios de PPI como para servicios de escolta debiesen contar con diferentes niveles de equipamiento que los integre a la provisión del servicio, así como los vehículos blindados de transporte de valores deben poseer características particulares, en cuanto al porte de armamento por parte de este personal debe regularse con la finalidad que el personal posea las competencias necesarias para su correcto manejo en situación normales y ante eventualidades propias de su labor de protección.

4- CONCLUSIÓN GENERAL

De acuerdo a lo analizado en el presente estudio, en que ha quedado establecido que los privados en general toman lo que el mercado les ofrece, como una forma de suplir la brecha que no es cubierta por la seguridad pública, y buscando reducir su índice de riesgo y obtener una plataforma que les permita desarrollar sus actividades con cierto rango de tranquilidad y establecer en sus "dominios" un área "segura y controlada" y considerando que los índices de temor, victimización, tasa de denuncias y el porcentaje de eficacia judicial, inciden claramente en el crecimiento sostenido de la Industria de Seguridad Privada, es que se hace necesario y de manera urgente un reemplazo de la actual Ley de Vigilancia Privada por una Ley de Seguridad Privada, que cubra todos los sectores de la Industria en un sólo cuerpo legal y que tenga por objetivo; "Proporcionar parámetros referenciales para llevar a cabo la profesionalización del mercado de Seguridad Privada con bases técnicas conceptuales respecto de los sectores que la componen, Estratificación de Fuentes y Niveles de Riesgo, Índices de Siniestralidad, Integración con Seguridad Ciudadana y Mercado Asegurador, Definición de Perfiles Profesionales, Fiscalización y que establezca un Macro Organismo Técnico Rector".

Una Ley de Seguridad Privada única que concentre todas las disposiciones legales que tiendan a disminuir el riesgo y que tenga por objeto establecer la forma de cómo los privados puedan acceder a mejorar sus índices de seguridad, contribuyendo a la disminución de índices de delincuencia, daños, pérdidas y factores de riesgo respecto de las personas, procesos operacionales, bienes patrimoniales e imagen corporativa.

Lo anterior requeriría la creación de un **Macro Organismo Técnico Rector,** (Superintendencia de Seguridad, Subsecretaría de Seguridad) dependiente del Ministerio del Interior.que permita la generación de un Sistema de Seguridad Privada compuesto por Agentes Usuarios del sistema (Fuentes de Riesgo), Agentes Proveedores de Servicios, Agentes Fiscalizadores del Sistema y Agentes Certificadores de Riesgo. Además debiese contar con una estratificación de las organizaciones usuarias del sistema, según sus propias características de operación, potencialidad de eventos críticos y niveles de riesgo, lo que conllevaría a la creación de perfiles profesionales según niveles de riesgo de las organizaciones usuarias del sistema.

Por último y cómo una forma de mejorar la calidad de servicio de la Industria de Seguridad Privada y evitar la "compra de precios", sería indispensable contar con acceso al mercado asegurador conforme a niveles de riesgo y siniestralidad de las distintas "Fuentes de Riesgo" o usuarios del Sistema de Seguridad Privada.

Leemira Consultores Ltda.

IV ESTUDIO

Oferta de la Industria de Seguridad Privada en Chile

Patrocina

Auspicia