



ESTRATEGIAS RECOMENDADAS A EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA PARA MANTENERSE EN EL MERCADO

SUBP (SP) Alfredo López Lema

alfredo_lopezlema@hotmail.com

Estudiante

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
Facultad de Administración: Carrera de Ingeniería Comercial

MAE. CPA. Verónica Rodríguez Basantes

vrodriquezb@ulvr.edu.ec

Docente

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
Facultad de Administración: Carrera de Ingeniería Comercial

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Alfredo López Lema y Verónica Rodríguez Basantes (2016): "Estrategias recomendadas a empresas de seguridad privada para mantenerse en el mercado", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (octubre 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/seguridad.html>

Resumen

La especialidad de la seguridad privada en el Ecuador, es un mercado joven que va creciendo rápidamente debido a los constantes avances tecnológicos, innovación y principalmente a la necesidad de satisfacción de demanda de seguridad por causa de la falta de capacidad de la fuerza pública de un Estado en cubrir esta necesidad. Si bien es cierto, se ha observado que existe un crecimiento descontrolado de un sinnúmero de empresas de seguridad que han incursionado en el mercado de manera ilegítima, ofreciendo los servicios de seguridad a bajos costos y de mala calidad, afectando de gran manera a la seguridad, la satisfacción y lealtad de los clientes, así como también al prestigio de las empresas que si cumplen con todos los requisitos establecidos por la Ley; ocasionando además problemas de saturación de mercado y disminución en las ventas por el servicio. La idea del presente artículo, es difundir en éste mercado que a pesar de estas adversidades competitivas, existen diferentes alternativas estratégicas que permiten a una empresa enfrentar estos problemas propios de la competencia,

sin tener que disminuir sus ingresos económicos, sino más bien alcanzar estabilidad, desarrollo comercial y posicionamiento del mercado.

Palabra clave:

Capacitación, excelente clima laboral, publicidad.

Abstract

The specialty of private security in Ecuador, is a young market that is growing rapidly due to constant technological advances, innovation and mainly to the need to satisfy demand for security because of the lack of capacity of the police force of a State meet this need. While it is true, it has been observed that there is an uncontrolled growth of countless security companies have entered the market unlawfully offering security services at low costs and poor quality, affecting great way to safety, satisfaction and customer loyalty as well as the prestige of companies if they meet all the requirements established by law; also causing problems of market saturation and lower sales for the service. The idea of this article is to disseminate in this market that despite these competitive adversities, there are different strategic alternatives that allow a company to address these problems of competition without having to lower their income, but rather to achieve stability, business development and market positioning.

Keyword:

Training, excellent working environment, advertising.

Introducción

En el año 1.968 llegó al Ecuador la primera empresa de seguridad privada extranjera denominada Wackenhut Corporation, la misma que rompió mitos y esquemas en ese tiempo, para ese entonces, la seguridad ciudadana estaba únicamente bajo la responsabilidad de la Policía Nacional; posteriormente con el boom petrolero, trajo consigo el arribo e instalación al país a diferentes empresas petroleras internacionales, que indudablemente, contribuyeron al desarrollo económico de la banca, empresas internacionales y también a la industria nacional.

Prácticamente desde aquella fecha se dio inicio y propagación de las empresas de seguridad privada, las mismas que fueron progresando y tecnificándose, hasta el grado de considerarse

como una de las especialidades de mayor crecimiento, debido a los avances tecnológicos como también al volumen del comercio involucrado a nivel nacional e internacional.

Así como se experimentó el desarrollo y crecimiento de las actividades comerciales por el boom del petróleo, hubo crecimiento de la población, esto se atribuye a la elevada tasa de fecundidad y a la desmandada migración interna vivida, donde habitantes de zonas rurales se trasladaban a las grandes ciudades; producto de las políticas de desigualdad, inequidad e injusticia surgieron los problemas sociales manifestados en la inseguridad, este es uno de los temas que más preocupa a la ciudadanía en general, debido a que la delincuencia va cada día en constante aumento y cada vez es más violenta.

Con la expansión de las empresas de seguridad, surge otro problema, el crecimiento descontrolado de un sinnúmero de empresas de seguridad que han incursionan el mercado de manera ilegítima, ofreciendo muchas veces los servicios de seguridad a bajos costos y de mala calidad, afectando de gran manera a la seguridad, satisfacción y lealtad de los clientes, así como también al prestigio de las empresas de seguridad que si cumplen con todos los requisitos establecidos por la Ley; ocasionando además problemas de saturación de mercado y disminución en las ventas por el servicio.

Como se mencionó anteriormente, la idea de éste artículo es hacer conocer a los empresarios y accionistas de las empresas de seguridad, así como también a las personas con espíritu emprendedor, *que a pesar de estas adversidades competitivas, existen diferentes alternativas estratégicas que permiten a una empresa enfrentar estos problemas propios de la competencia*, sin tener que disminuir sus ingresos económicos, sino más bien alcanzar estabilidad, desarrollo comercial y posicionamiento del mercado.

Desarrollo

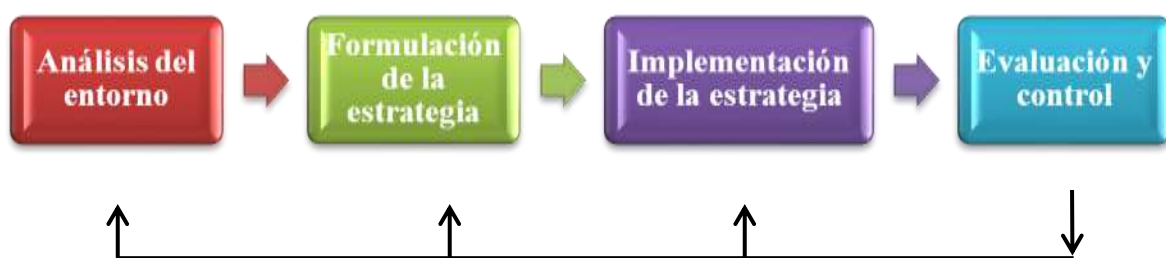
El servicio de seguridad privada está conformado por varios servicios y requerimientos por parte de empresas y/o personas naturales, instituciones e incluso entidades gubernamentales; estos pueden ser seguridad física, seguridad electrónica, monitoreo permanente, custodio en ruta, investigaciones, entre otros. Es meritorio resaltar que las empresas dedicadas a ofertar estos servicios, están en constante capacitación, actualización y se esmeran por cumplir satisfactoriamente las necesidades de los clientes; sin embargo, por más que se redoblen los

esfuerzos prevalecen en ocasiones deficiencias como resultado de la falta de un plan estratégico que imposibilita lograr el éxito deseado.

Una medida para flanquear los impedimentos que obstaculizan el logro de los objetivos y metas propuesta, es no ignorar ciertos conceptos básicos que aplicados a la realidad, contribuyen enormemente a la superación de deficiencias y posicionamiento del mercado meta propuesto. El autor (David, 2013, pág. 5) en su libro Concepto de Administración Estratégica define a la administración estratégica como “El arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una empresa alcance sus objetivos”, al emplear el término multidisciplinario, el autor se refiere a que la administración estratégica necesita de la participación activa de las demás materias como son la administración, finanzas, contabilidad, marketing, producción, técnicas de investigación e información; a través de las cuales, previo a un análisis y diagnóstico del entorno interno y externo de la organización, se anhela aprovechar las oportunidades que se presentan y defenderse de las amenazas; de esta manera alcanzar el éxito deseado por la organización.

Se ha comprobado que para alcanzar el éxito deseado, deben seguir estrictamente los elementos básicos del proceso de la administración estratégica:

Figura 1. Elementos básicos del proceso de administración estratégica.



Fuente: (Wheelen & Hunger, 2013, pág. 16)

Con la secuencia de éste proceso administrativo estratégico, se puede determinar que el análisis del entorno es la base fundamental e inicial para la consecución del resto del proceso. Es menester concienciar que toda empresa que desea potenciar sus ingresos, deben realizar el análisis FODA y análisis de las cinco Fuerzas de Porter, estos dos análisis permitirá saber la

situación real de la empresa, definir y aplicar las estrategias más adecuadas para poder emplear eficientemente las fortalezas, aprovechar las oportunidades, superar las debilidades y estar preparados para enfrentar las amenazas del entorno.

Análisis y Conclusiones

Con la aplicación de las técnicas de investigación apropiadas, como es el caso de las encuestas y entrevistas, se puede conocer el grado de satisfacción y percepción que los clientes tienen hacia los servicios de seguridad privada, con estos resultados se puede canalizar las estrategias más idóneas para corregir el grado de insatisfacción, así como también servirá de guía para la incursión en el mercado meta propuesto.

En base a un trabajo de titulación realizado por (López, 2016) en un sector industrial de la ciudad de Guayaquil, específicamente en el Parque Industrial Inmaconsa, se realizó varias interrogantes a los administradores, gerentes o los responsables de contratar los servicios de seguridad privada para la empresa bajo su responsabilidad, la intención de la encuesta formulada fue conocer el grado de satisfacción e insatisfacción de los clientes, respecto a los servicios recibidos por parte de las empresas de seguridad.

Se aplicó la fórmula del cálculo de la población y muestra, en el sector operan 270 industrias, 360 bodegas y 94 galpones, las mismas que hacen un total de 724 empresas.

$$n = \frac{K^2 N p q}{e^2 (N - 1) + K^2 p q}$$

$$n = \frac{(1,65)^2 (724) (0,5) (0,5)}{(0,1)^2 (724 - 1) + (1,65)^2 (0,5) (0,5)} = 63 \text{ empresas}$$

N= Tamaño de la población 724

e= Error admisible que lo determina el investigador es el 10% e = 0,1

p= Posibilidad de que ocurra un evento p = 0.5

q= Posibilidad de no ocurrencia del evento $q = 0.5$

K= Nivel de confianza es el 90% que equivale a $K = 1.65$

Cabe señalar que se utilizó un margen de error del 10% y un nivel de confianza de 90%, el resultado del cálculo de la población y muestra fue de 63 empresas a encuestar.

Entre las preguntas más relevantes consideradas como de gran aporte para discernir y evaluar las recomendaciones necesarias, son las siguientes:

De los inconvenientes presentados en el cumplimiento del servicio por parte de los señores guardias de las empresas de seguridad ¿Cuáles cree usted, que son las causas más frecuentes que se presentan? Señale con un visto (✓) 2 principales.

Falta de capacitación	<input type="checkbox"/>
Falta de responsabilidad	<input type="checkbox"/>
Falta de voluntad	<input type="checkbox"/>
Personal no idoneo	<input type="checkbox"/>
Abuso de confianza	<input type="checkbox"/>
Otros	_____

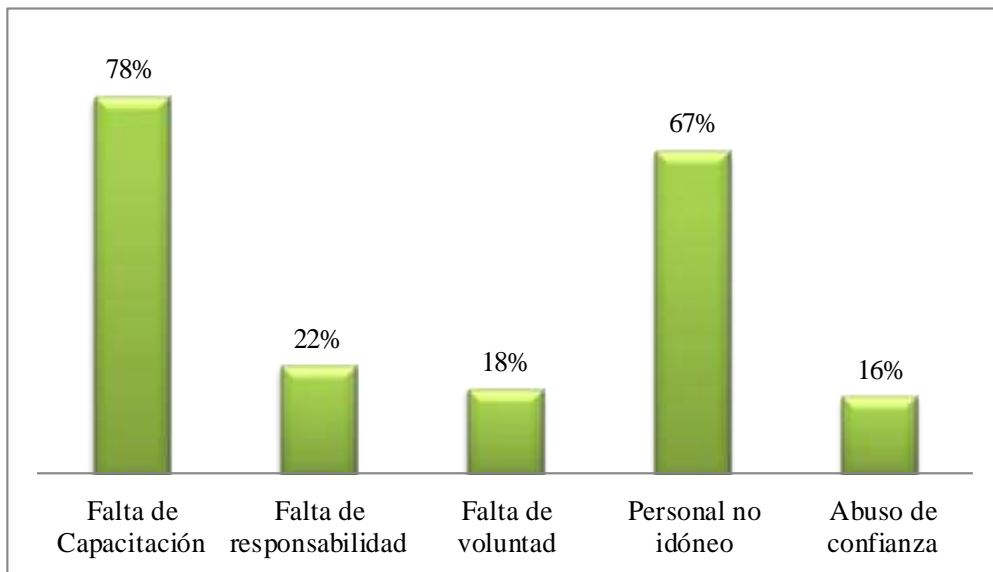
La respuesta fue:

Tabla 1. Causas más frecuentes para el incumplimiento del servicio de seguridad

Inconvenientes	Respuestas	Porcentaje de casos
	Nº	
Falta de Capacitación	49	78%
Falta de responsabilidad	14	22%
Falta de voluntad	11	18%
Personal no idóneo	42	67%
Abuso de confianza	10	16%

Elaborado por: El autor.

Figura 1. Causas más frecuentes que se presentan en el servicio de seguridad



Elaborado por: El autor.

Se puede observar que de los inconvenientes presentados en los servicios provistos por las empresas de seguridad, el 78% de los casos se atribuye a la falta de capacitación del personal de guardias de seguridad y 67% a la contratación de parte de las empresas de seguridad de personal no idóneo; factores que de una u otra manera desacreditan los servicios de seguridad privada y que amerita la implementación de estrategias de capacitación permanente y de reclutamiento minucioso del personal de guardias.

¿Qué experiencia negativa han tenido que enfrentar con los servicios recibidos de parte de una empresa de seguridad?

Los responsables coincidieron y entre las respuestas más frecuentes encontramos:

- Tener que lidiar e instruir a un guardia quien ya debe de estar capacitado y saber cómo actuar en casos propios a su actividad y en emergencias.
- Encontrarse con guardias irresponsables que abandonan su lugar de trabajo.
- Atender quejas y necesidades a causas de retraso en sus remuneraciones.

¿Qué recomendaría usted a las empresas de seguridad para que mejoren sus servicios?

Entre las recomendaciones emitidas por los empresarios o responsables de contratar los servicios de seguridad, coinciden en las siguientes:

- Optimizar el proceso de reclutamiento y selección de personal de guardias de seguridad.
- Realizar capacitación y entrenamiento permanente al personal.
- Cumplir con los pagos de sueldos justos y a tiempo.
- Reconocer los beneficios sociales que la Ley dispone.

Otra técnica aplicada en éste estudio de mercado fue la entrevista, la misma que se ejecutó a empresarios considerados triunfadores en el mercado de la seguridad privada, con el fin de conocer cuál fue la clave y ruta escogida por ellos para alcanzar el éxito; coincidiendo en los siguientes aspectos:

- Se debe brindar principal atención al recurso humano, pagando sueldos justos y equitativos, además cumplir con todos los beneficios sociales estipulados por ley, de tal manera que los señores guardias se sientan tratados y considerados como en familia, para que de esta manera ellos cumplan sus funciones con tranquilidad.
- Capacitación y entrenamiento permanente a todo el personal que conforma la empresa de seguridad, desde el empleado de responsabilidad inferior hasta el de más alta responsabilidad: recepcionistas, guardias de seguridad, ejecutivos de ventas y administrador; enfatizando temas de seguridad ciudadana y privada, prevención de riesgos administración de emergencias, prácticas de tiro, desarrollo personal, primeros auxilios, defensa personal y convivencia familiar.
- Control y evaluación permanente.
- Honestidad en el desarrollo de las actividades empresariales.
- Flexibilidad y solidaridad hacia los requerimientos del cliente.
- Socialización y asesoramiento a los clientes y clientes potenciales.
- Innovar factores diferenciados que proporcionen valores agregados a la empresa y un control permanente del personal en los puestos de guardias.

Para finalizar, se puede concluir que las respuestas receptadas tanto en la encuesta, así como también en las entrevistas, son la clave, y marcan el derrotero para alcanzar el éxito deseado. Además se ha comprobado que los empresarios considerados como exitoso, han seguido al pie de la letra el proceso de administración estratégica, como son análisis del entorno, formulación de estrategias, aplicación de las estrategias y evaluación y control.

Referencias

- David, F. R. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica, décimo cuarta edición*. México: Pearson.
- López, A. (11 de JULIO de 2016). *Elaboración de estrategias de mercado que permita a la empresa de seguridad privada VISEGPRO CÍA. LTDA., captar clientes en el parque industrial inmaconsa, en la ciudad de guayaquil, período 2015 – 2016*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.