

CONTEXTO ACTUAL Y COMPETENCIAS DEL EMPRESARIO PyME DEL SECTOR DE LA SEGURIDAD

R esumen

El presente artículo tiene por objeto mostrar el resultado de una investigación que surgió del interés de profundizar en el conocimiento de las competencias laborales que han permitido a los empresarios colombianos y específicamente a los del sector de la seguridad, constituir, mantener y reestructurar sus empresas, teniendo en cuenta el contexto colombiano en el mapa del contexto global. Las conclusiones que se presentan a continuación analizan e interpretan la realidad individual, mas en su conjunto perfilan un contexto particular para este sector de las PyMES.

A bstract

The purpose of this paper is to analyze the results of the studies on Colombian entrepreneurship. It focuses on the kinds of knowledge skills and competencies that have allowed security and assurance organizations to build, hold and structure their companies within the social and cultural Colombian context, and also according to the global economic process. Notwithstanding the information given below which refers to individual experiences, it can be useful to understand the whole context of small business administration in our national context.

Por
Carolina Ortiz Riaga
Docente Investigadora,
grupo de investigación sobre
*Personalidad
Emprendedora*, EAN
E-mail:
carolinalangton@yahoo.com

Por
Luz Piedad Cortés Álvarez
Docente Investigadora,
grupo de investigación sobre
*Personalidad
Emprendedora*, EAN
E-mail: luzpiean@hotmail.com

Palabras clave:

PyMES, empresas de servicios, empresas de seguridad, competencias laborales de los empresarios.



I NTRODUCCIÓN

La actual incidencia de las PyMES en el desarrollo social y económico en regiones como Latinoamérica ameritan estudios juiciosos que permitan esclarecer los elementos que les han dado origen, desarrollo y nuevos horizontes de proyección. Entre este tipo de empresas se encuentran hoy las del sector de la seguridad, un sector en definitiva expansión, entre otras cosas por los contextos de inseguridad y terrorismo que se han venido configurando en las dos últimas décadas, como producto de la profundización de las problemáticas económicas y sociales.

Estas circunstancias han favorecido la creación de empresas de seguridad, que hoy propenden por la prestación de servicios que en otras épocas han sido función específica del Estado, al punto de constituirse en parte de la Red de apoyo a las fuerzas del orden y la seguridad estatales.

ELEMENTOS INICIALES

Las Empresas de Seguridad

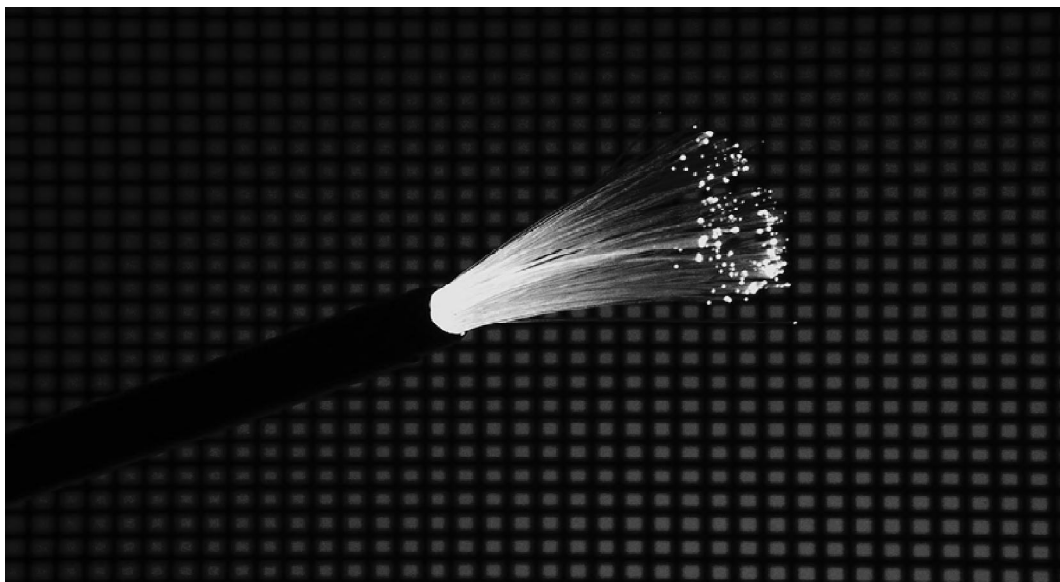
La bibliografía sobre seguridad privada menciona una variada tipología.¹ cada una implica una dinámica y unas formas de operar

propias. Veamos una breve descripción de cuatro tipos básicos.

La seguridad física, consistente esencialmente en la provisión de vigilantes y su esquema de supervisión. Estas empresas pueden prestar otros servicios, tales como custodia de mercadería, valores y personas, e investigaciones de personas y organizaciones. Los principales insumos que utiliza este subsector son: personal (empresas con mano de obra intensiva), uniformes, equipos y servicios de comunicación, vehículos y armamento. En casi todos los casos, las empresas compran estos insumos localmente.

La seguridad electrónica, basada en la instalación y monitoreo de elementos y dispositivos de vigilancia remota. Estos servicios pueden ser proporcionados por las mismas empresas que brindan seguridad física. La tendencia general se orienta hacia la complementación de lo físico y lo electrónico, con un crecimiento sustancial de este último componente.

Como insumos este subsector utiliza elementos electrónicos de vigilancia y monitoreo (cámaras, sensores, etc.), equipos de comunicación, vehículos y personal técnico especializado. La mayor parte de los elementos electrónicos es importada, ya que en este aspecto nuestro país no posee desarrollos tecnológicos locales significativos.



Empresa de importaciones de insumos de seguridad, que responde a las necesidades mencionadas anteriormente para las empresas de seguridad electrónica y para el sector bancario (cámaras de fotoidentificación, p.e.).

Empresa de seguridad contra incendios, dedicadas igualmente a la fabricación, importación y distribución de equipos.

La Seguridad en Colombia

El negocio de la seguridad en nuestro país presenta algunas características particulares. La crisis económica es proporcional al aumento del índice de delitos y eso es inevitablemente una oportunidad que trae consigo un crecimiento en la demanda de artículos y servicios de seguridad; la amplia cobertura que dan la televisión y otros medios de comunicación a asaltos residenciales, comerciales y rurales, entre otros delitos, crean preocupación en la población y genera un ambiente de inseguridad.

La sensación de inseguridad ha crecido en sectores de la población diferentes a los afectados inicialmente –los de mayores ingresos– y se ha trasladado hacia sectores de ingresos medios y hasta de bajos ingresos.

Esto ha permitido que las empresas de seguridad humana (más antiguas que las de seguridad electrónica) dispongan actualmente de conocimientos más avanzados en materia de recursos humanos, selección de personal y aplicación de procesos de contratación de personal especializado. Es un hecho que los servicios que ofrecen estas compañías están delimitados por un ambiente de alta competitividad en donde la calidad es un factor decisivo.

Por otra parte, la seguridad electrónica comenzó a expandirse en forma acelerada a mediados de la década del ochenta y se ha masificado en los últimos diez años. Las políticas de apertura del mercado hacia el año 1994 y los acuerdos económicos bilaterales y multilaterales han facilitado las importaciones. Esto ha brindado la oportunidad de establecer nuevos negocios alrededor de

la seguridad, por ejemplo en torno a los dispositivos de detección electrónica de diferentes tipos y aplicaciones, a la seguridad de información (tecnología blanda y dura), etc.

Seguridad en Colombia y Actividad Empresarial

Las políticas de globalización e internacionalización de la economía han venido afectando de diversas maneras las condiciones de la población mundial. Esto se ha visto reflejado en diferentes aspectos de la economía, la política, la educación, el mercado, las posibilidades laborales, la seguridad, etc. Problemas cada vez más complejos como el terrorismo, afectan de manera generalizada a todos los países y se evidencian de forma explícita en Colombia.

En cuanto a sus grados de competitividad, la falta de preparación de los sectores empresariales para enfrentar la apertura de mercados internacionales se ha convertido en un dolor de cabeza. Ante la competencia de las multinacionales los empresarios del sector de la seguridad en Bogotá se encuentran enfrentados al dilema de desaparecer o vender.

Este fenómeno es interpretado de maneras diversas por los empresarios. Algunos ven en todas las políticas de apertura posibilidades de exportación de sus servicios, de cualificación de sus procesos por la vía de la fuerza de la competitividad, y en consecuencia posibilidades de alianza con otros empresarios en función de objetivos de negocios particulares. Esto los lleva necesariamente a incorporarse a un esquema de masificación de servicios, sobre el cual ellos mismos no se encuentran muy convencidos.

Otros empresarios, ven en este fenómeno un agente amenazante para sus posibilidades de supervivencia como unidades de negocio funcionales, por cuanto las ventajas competitivas de las multinacionales no se pueden, de ninguna manera, comparar con las de los empresarios colombianos. Además la existencia de factores de orden cultural dificultan el desarrollo de alianzas estratégicas. Esta situación crea un clima de desaliento y los ejercicios de agremiación que se han reali-



zados evidencian poco interés por el bien común, poca efectividad, poco sacrificio y propósitos pragmáticos a corto plazo.

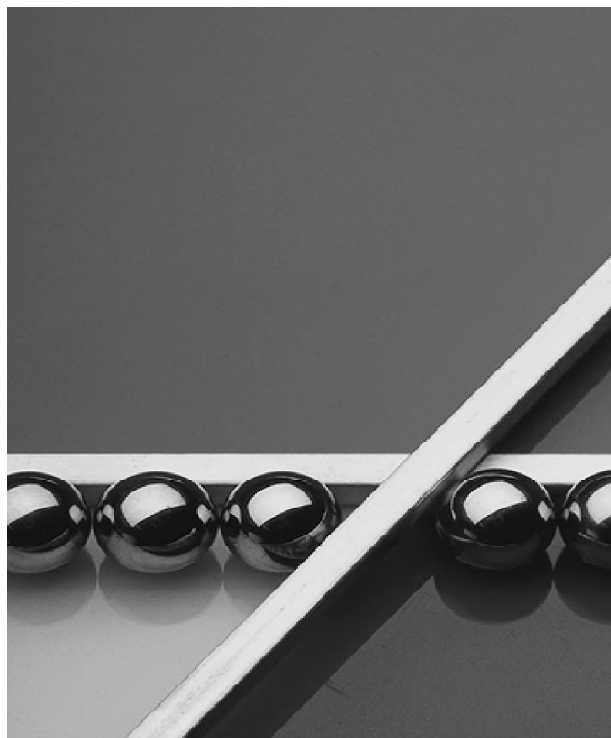
En general, la mayoría de los empresarios conocen el fenómeno de las multinacionales y su inminente llegada al país. Algunas multinacionales ya llegaron a otros países de Latinoamérica, y han implementado esquemas de direccionamiento erróneos orientados financieramente y hacia las ventas por volumen, desconociendo los factores de orden cultural y de infraestructura física necesarios para implementar este tipo de negocio de manera masificada. Esta situación las ha obligado a dar marcha atrás en sus proyectos de expansión, lo que ha permitido que los empresarios tengan un compás de espera, y aprovechen mientras vuelven las multinacionales.

Respecto a los clientes existen diversas opiniones de los empresarios relativas a la actitud del usuario final. Algunos opinan que el usuario no conoce mucho de tecnología y que, por lo tanto, sólo le presta atención al factor económico; otros señalan que la calidad y el apoyo técnico son claves al momento de tomar cualquier decisión.

Al analizar la competencia, es evidente que la existencia de empresas sin estándares de mantenimiento, instalación y calidad representan un peligro permanente para las empresas serias y organizadas del mercado.

Sin embargo, las empresas grandes han encontrado una especie de solución para este problema en la diversificación del portafolio de productos y servicios, ofreciendo tecnología que requiere una infraestructura más compleja imposible de implementar por las pequeñas empresas.

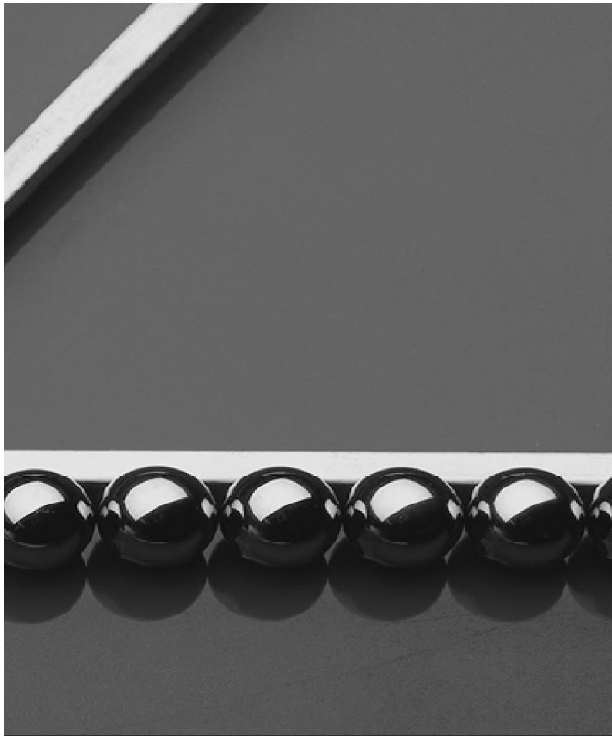
En lo que corresponde a *aspectos relacionados con la situación del país y a las políticas del Estado*, los empresarios del sector de seguridad en Bogotá han incrementado su efectividad empresarial gracias a situaciones externas de diverso orden, entre ellas las condiciones de inseguridad y el terrorismo, pero igualmente gracias a la política de



seguridad democrática desarrollada por el Estado colombiano en los últimos años.

Las políticas de Estado sobre seguridad democrática han favorecido a las empresas de seguridad y vigilancia humana. El gobierno le ha delegado a la empresa privada la seguridad de los ciudadanos, para que en acuerdo con las fuerzas militares y policivas del país articulen esfuerzos que ayuden a mantener la seguridad y a propiciar un ambiente de prevención ante la delincuencia común y el terrorismo.

La amenaza terrorista ha favorecido la aparición de nuevas empresas y ha disparado la competencia. Este factor debilita la labor empresarial, por cuanto genera un exceso de mucha oferta y poca demanda, no porque no exista un sentido de necesidad de servicios de seguridad, sino porque las condiciones de terrorismo también han tenido un impacto negativo en el desarrollo económico del país. Es así como sectores que antes demandaban seguridad de forma preventiva, se han visto lesionados en sus economías por el fenómeno del secuestro y de la crisis eco-



nómica general, lo que finalmente ha llevado a que la demanda de seguridad se reduzca.

En cuanto a la *exportación de servicios*, algunos empresarios señalan que las condiciones actuales de inseguridad y terrorismo han motivado el desarrollo de esquemas de análisis y servicios de seguridad altamente cualificados para los empresarios colombianos, en comparación con otros empresarios de la región latinoamericana, especialmente frente a países como Ecuador, Perú, Bolivia. Este hecho ofrece posibilidades de exportación del negocio de la seguridad a países con desarrollos técnicos, tecnológicos y humanos precarios.

En relación con los *organismos de control del Estado*, se evidencia el malestar de los empresarios con respecto a los procesos de regulación de su actividad. Tal vigilancia está a cargo de la Superintendencia de Vigilancia, la cual depende del Ministerio de Defensa.

En primer lugar, el decreto que rige la actividad de la seguridad se encuentra comparativamente mejor desarrollado para las empresas de seguridad humana que iniciaron el

negocio, pero atrasado e inadecuado para las empresas de seguridad electrónica.

En segundo lugar, algunos empresarios consideran que el decreto favorece de manera directa a las empresas de seguridad humana, por cuanto les permite ampliar su objeto social, solo haciendo una adición a lo ya establecido para incorporar seguridad electrónica a sus portafolios de servicios, sin realizar el debido seguimiento. Esto ha tenido como consecuencia un desarrollo inadecuado de los procesos de formación y capacitación necesarios para prestar estos servicios. Regalar los equipos, práctica frecuente en estos casos, va en detrimento del mercado de seguridad electrónica.

En tercer lugar, los empresarios del sector de la seguridad no han sido consultados para generar un documento de regulación y ello ha llevado a imponer orientaciones inadecuadas.

En cuarto lugar, la Superintendencia de Vigilancia no reporta a los empresarios información útil para definir las tendencias del mercado, en contraste con la información constante que a la entidad entregan las empresas legales.

En quinto lugar, la Superintendencia se ha encargado de realizar procesos de vigilancia, control y sanción a las empresas constituidas legalmente, pero hace poco frente a las empresas piratas.

En cuanto a las *políticas de Estado relacionadas con la PyMES*, se percibe que hay un enfoque inadecuado, que se estimulan procesos que no tienen fundamento, como es el apoyo a empresarios sin experiencia y el poco apoyo financiero, técnico o de infraestructura a empresas de tradición. En algunos casos la asesoría tiene un enfoque teórico y está a cargo de funcionarios que han tenido poco contacto con el mundo empresarial, con resultados poco efectivos para enfrentar el momento histórico que atraviesa el país.

En cuanto al *impacto económico por la crisis del país*, los empresarios perciben un



ambiente de dificultad para la mayoría de compañías. Las que adolecen de una estructura organizacional sólida tienden a un franco retroceso; otras crecen soportando lo peor de la crisis al margen de mantener las operaciones de la empresa. Sólo unos pocos manifiestan una actitud decididamente positiva ante los altibajos económicos.

El caso específico de la seguridad electrónica ofrece a las pequeñas empresas instaladoras un espacio que deben ganarse ofreciendo un servicio mejor y más personalizado, o encontrando nichos, como podría ser venderle al sector comercial pequeño y al sector residencial sistemas de detección de intrusos, circuitos cerrados de televisión o de automatización de casas, puertas automáticas, intercomunicadores. Existe, sin duda, un mercado intermedio por conquistar, que no han cubierto las multinacionales ni las grandes empresas.

En cuanto a las *alternativas de cualificación*, algunos han mejorado sus servicios incorporándose a procesos de certificación de la calidad y ganando relaciones de orden político para posicionar mejor sus empresas, para que en el momento en que lleguen las multinacionales, éstas puedan ser absorbidas o competir de manera más efectiva en servicios, pese a la desigualdad de condiciones.

Otros empresarios, especialmente aquellos que han tenido alguna tradición gremial, eva-

lúan posibilidades de fusionarse con otras empresas para fortalecer el negocio, de una manera que puedan competir a la postre con las multinacionales.

En este sentido, algunas experiencias de fusión han comenzado a producir sus efectos positivos en el ámbito financiero.

La mayoría de los empresarios vienen desarrollando procesos de estandarización y control de la calidad. Hay consenso en que entre más se haya avanzado en este aspecto, será mejor la credibilidad de los clientes hacia el servicio y por lo tanto su sostenimiento.

Otro factor esencial es el grado de desarrollo de la empresa en cuanto a departamentalización. Esta estrategia supone grados de especialización del trabajo, conformación de equipos efectivos, procesos de evaluación por equipos de trabajo y un clima organizacional de flexibilidad, expresión, creatividad e innovación.

En cuanto a las *limitaciones empresariales*, además de las ya señaladas, ninguna de las empresas entrevistadas reporta procesos de investigación, un aspecto aparentemente descuidado. Gran parte de las acciones se llevan a cabo a ciegas y sin derroteros claros.

Los procesos de formación, educación, modelos y pautas de socialización inciden sobre las competencias y sobre la efectividad empresarial. En este sentido diversos empresarios han estimulado dentro de sus modelos de socialización concepciones proactivas y de emprendimiento.

Otro aspecto significativo, derivado del anterior, es la consideración de que la labor empresarial no se sostiene exclusivamente en los conocimientos, sino más bien en actitudes ante el riesgo y la exploración, el diseño y la puesta en marcha de ideas y estrategias buscando que evalúen constantemente los resultados.

Varios empresarios señalan que la formación universitaria actual en general ha sido defi-



ciente en lo que respecta a promover el desarrollo de la observación, la percepción, el pensamiento, la imaginación, la creatividad, impidiendo un desarrollo profesional acorde con expectativas ambiciosas para el futuro.

LAS COMPETENCIAS

A la luz de estas observaciones, se puede reconocer que las competencias, entendidas como actuaciones idóneas en contextos específicos, se pueden agrupar en dos diferentes niveles en los empresarios estudiados: las genéricas, que les sirven para su labor empresarial, no solo en este tipo de empresas, sino también para ser puestas en otros escenarios empresariales; las específicas, aquellas propias de la labor empresarial que se desarrolla, en este caso el sector de la seguridad.

Algunas de las competencias detectadas han sido las siguientes:

Genéricas

Comunicación. Considera las diversas necesidades, antecedentes y experiencias de la gente que tiene a cargo. La capacidad de escuchar refuerza que los empleados sien-

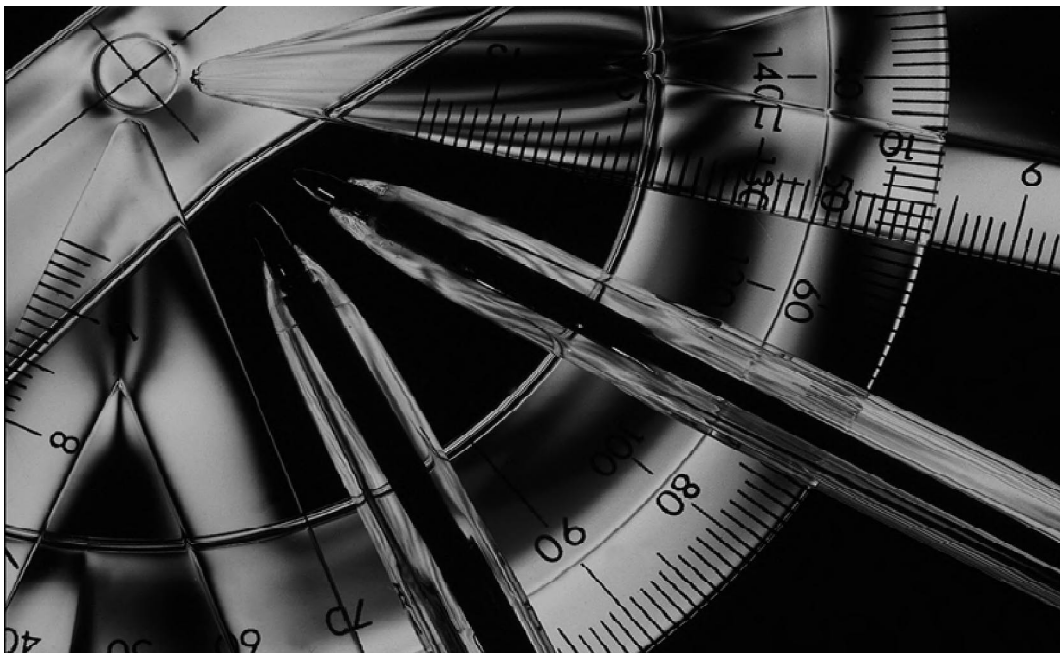
tan que el empresario se interesa por lo que piensan y brinda la oportunidad de que aquellos expresen sus ideas.

Trabajo en equipo. Algunos empresarios se interesan por ganarse el aprecio y respeto de sus empleados, por conseguir que sus empleados tengan una mayor realización como equipo, que la que podrían tener por sí mismos en forma individual.

Solución de problemas. Buscan oportunidades que le permitan mejorar sus procesos y el rendimiento de la gente. La solución de problemas es una parte constitutiva del empresario.

Planeación. Esta competencia es particularmente importante porque permite a los empresarios delinear el futuro de sus empresas, al establecer la visión, las metas y los planes de acción que deben seguir ellos y sus empleados. Además se requiere para calcular costos, establecer tiempos y controles que permitirán dirigir adecuadamente sus empresas.

Flexibilidad. Capacidad para adaptarse al cambio, ya que en el mundo globalizado, los cambios se producen por condiciones inter-





nas o externas. El empresario debe tener la capacidad de reaccionar adecuadamente ante ellos y desarrollar alternativas innovadoras que le permitan mantener la eficiencia.

Específicas

Capacidad de analizar el negocio. El empresario debe reconocer la esencia de su negocio, comprender los indicadores que reflejan el rendimiento de sus empresas y saber cómo calcular estos indicadores. Sólo entonces podrá tomar decisiones basadas en hechos y no en el instinto y la intuición.

Conocimiento y manejo de la tecnología. Debe manejar y actualizar el uso de sistemas computarizados y equipos específicos de seguridad.

Formación de personal en el área de seguridad. Debe estar en capacidad de vincular conocimientos específicos del área, con valores y actitudes.

Establecimiento de alianzas estratégicas. Es decir, ser capaz de integrarse con otras empresas para hacerle frente a la crisis econó-

mica y fortalecerse frente a la competencia. A estas se suma la capacidad para diseñar y ejecutar estrategias comerciales, de mercadeo, financieras y operativas.

Como conclusión general puede decirse, que hoy las empresas PyME del sector de la seguridad en Bogotá encuentran una multiplicidad de retos y desafíos que necesitan ser afrontados con estrategias y alternativas de carácter innovador, que les permitan superar la multiplicidad de obstáculos que se les presentan. Las acciones deben estar orientadas a aprovechar las oportunidades que el momento les depara, especialmente en lo referente a la exportación de servicios. Para ello es necesario adoptar una posición menos individualista que les permita enfrentar la competencia internacional tanto en el país como fuera de él.

Por otra parte conviene al Estado colombiano implementar estrategias de fortalecimiento significativas, direccionadas y focalizadas a aquellos sectores que por las condiciones ya descritas en términos de ventajas competitivas en la región, puedan reportar importantes dividendos a la economía nacional.



NOTAS

¹ BECERRA, Diana Milena, Aspectos relacionados con el liderazgo a partir de la visión de los empresarios PyME del sector de la seguridad en la ciudad de Bogotá. Tesis de grado. Bogotá, Escuela de Administración de Negocios EAN, 2003.

BIBLIOGRAFÍA

BECERRA, Diana Milena. *Aspectos relacionados con el liderazgo a partir de la visión de los empresarios PYME del sector de la seguridad en la ciudad de Bogotá*. Tesis de grado. Escuela de Administración de Negocios. 2003.

BOGOYA, Daniel. *Competencias y Proyecto pedagógico*. Unibiblos. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia. 2000.

BLANCK, Guillermo; L. S. Vigotsky. *Memoria y vigencia*. Ediciones Cultura y Cognición. Buenos Aires. 1984.

BOURGELAS, Silvayn y cols. *El perfil del empresario exitoso*. Ponencia presentada en el VIII Congreso Latinoamericano sobre Espíritu Empresarial. Cali, Publicación ICESI, 1994.

CÁRDENAS, E. et al. *El concepto de competencia: Una mirada interdisciplinar*. Paidós, 2001.

FILION, Louis J. *La competencia a concebir y el espacio de sí mismo: elementos de sostenimiento al sistema de actividad empresarial*. Ponencia presentada en el VIII Congreso Latinoamericano sobre Espíritu Empresarial. Cali, Publicación ICESI, 1994.

MALPICA, María del Carmen. *Competencia laboral y educación basada en normas de competencia*. México, Limusa. 2001.

Seguridad Latina. www.eds.com