



GRUPO ISE
DE CENTROAMERICA

¿Cómo elegir la seguridad privada?

Tener un guardia en la puerta de un barrio, empresa o institución es importante, pero no garantiza que no vayan a ocurrir hechos delictivos. La clave es prevenir. 02-02-2010.

En El Salvador operan más de 210 empresas de seguridad privada. Supermercados, farmacias, restaurantes, salones de fiestas, barrios privados, hospitales, bodegas, escuelas, etcétera, tienen personal de seguridad privada. Cuesta imaginar una actividad comercial que no necesite de un vigilante en la puerta. Pero, en realidad, ¿de qué me sirve tener un guardia en mi negocio? Cuando hablamos de seguridad empresarial nos estamos refiriendo al modo de prevenir pérdidas (humanas y patrimoniales), pero hoy en día, debido a una distorsión conceptual, a la seguridad se la encuentra muy asociada al concepto de vigilancia uniformada, ya sea pública o privada. Este es uno de los principales motivos que empuja al empresario a contratar servicios de seguridad privada. En mi caso, recomiendo asociar la seguridad con el concepto de prevención, que incluye la vigilancia privada, pero no depende ni se agota en ella.

Son innumerables los lugares donde se cometen delitos bajo la protección de empresas de seguridad privada, la consecuencia más común ante este tipo de evento es cambiar de empresa. Los criterios de selección para elegir a la nueva empresa reemplazante van desde buscar alguna que cobre "un poco más" que la que estaba antes o el tipo de uniforme que tenga. Lo cierto es que el cambio, por lo general, resulta cosmético. El recurso humano es el mismo, las protecciones físicas del objetivo a custodiar son las mismas y los sistemas de protección electrónicos siguen siendo los mismos. Por lo general, cuando se contrata una empresa de seguridad lo que se termina pagando no es seguridad, sino hora hombre. La actividad que realizan los vigilantes es por naturaleza reactiva y no proactiva. Veo a los guardias cumpliendo su interminable turno de 12 horas (a muchos todavía les queda 2 horas de viaje en colectivo hasta su domicilio) y me pregunto: ¿qué hace el guardia? Servicio funcional en mi empresa.

En muchos negocios vemos al vigilante atendiendo las preguntas de los clientes, (entidades bancarias) ordenando los carros (supermercados) o preguntándonos el apellido y el número de documento y levantando una barrera (residenciales privadas). Si bien algunas de estas tareas están de algún modo relacionadas con la seguridad del lugar, en la mayoría de los casos no se dispone de un modelo para gestionar la seguridad. Un modelo de gestión en seguridad me garantiza la prevención de pérdidas y la optimización de los recursos destinados a la seguridad de mi comercio. El diseño de un modelo de gestión debe comenzar por la evaluación de los peligros potenciales y reales que enfrenta mi empresa, para poder determinar a qué tipo de vulnerabilidad y amenaza se encuentra sometida y en virtud de dicho análisis desarrollar las medidas de protección necesarias para cada caso.

Si se ha realizado una valoración de los riesgos, seguramente tendremos una larga lista de vulnerabilidades, varios tipos de amenazas y poca capacidad de prevención. Es muy costoso y prácticamente imposible de cubrir todo al mismo tiempo, debido a esto, antes de contratar un servicio de vigilancia privada hay tres preguntas que nos debemos realizar: ¿Qué queremos proteger. ¿De qué nos queremos proteger. ¿Cómo nos vamos a proteger. Debemos de alguna manera anticiparnos a los incidentes que estarán sometidos los vigilantes, para eso revisaremos el historial de delitos que hemos padecido y los que se han cometido en empresas o comercios como los nuestros.

De este modo les daremos a nuestros vigilantes los medios y recursos necesarios para que su labor sea eficaz. Un útil servicio de seguridad Antes que nada, se debe proveer a la empresa de seguridad que contratemos los protocolos de seguridad, en ellos estarán todas las normas que se deben respetar en el área a proteger.

Si por ejemplo, los vigilantes van a controlar el robo hormiga, se le deberá proveer un acta de secuestro; si van a portar armas, se los deberá capacitar y entrenar en el uso del armamento que portan, y si van a operar sistemas de protección electrónicos, se los deberá capacitar en la gestión táctica de los mismos. Los centros de control de ingreso y egreso deben estar acondicionados para la tarea que debe realizar el vigilante, en la mayoría de los casos la arquitectura del lugar no colabora con la labor de los guardias y vemos casillas de seguridad con vidrios polarizados, que de noche no se va nada de adentro hacia afuera, en muchos casos no tienen sanitarios, las puertas abren al revés y un largo etcétera que invariablemente afectará el servicio de vigilancia.

La culpa no es del empleado Criticar a las empresas de vigilancia se ha convertido en un lugar común. Pero cuando pregunto cuánto pagan la hora, inmediatamente aparecen las explicaciones de por qué los guardias faltan a menudo, por qué rotan tanto al personal que nunca terminamos de conocer.



GRUPO ISE
DE CENTROAMERICA

“Si se paga con maní aparecen los monos”, decía mi abuelo, y en nuestra ciudad hay muchos lugares custodiados por “monos”, que en vez de aportar soluciones forman parte de los problemas de seguridad. La persona, empresa o institución que contrata un servicio de seguridad privada debe saber que es solidaria responsable del personal contratado, de modo tal que antes de contratar es recomendable hacerse asesorar. Prevenir Se debe hacer eje en la prevención de los incidentes.

Diseñar sistemas reactivos frente a los delitos no sólo implicará la pérdida económica del bien, sino también los costos insumidos en la averiguación y esclarecimiento del hecho (denuncia, búsqueda de los responsables), eso si no tenemos que lamentar pérdidas humanas, la injusticia, la desmoralización y los conflictos futuros derivados del hecho hacen que los costos sean de difícil determinación. Aplicar modelos de gestión con éxito en seguridad es algo complejo, no desde el punto de vista tecnológico, pero sí desde lo organizativo.

La seguridad de una empresa, residencial privada, escuela, bodega, es antes que nada educación, responsabilidad y valor agregado, lo que la convierte naturalmente en una necesidad para el desarrollo de resultados financieros, parámetro supremo de todo negocio.

Quiere más información de empresas de seguridad?

Quiere saber qué empresas de seguridad en El Salvador son las mejores?