

**ANÁLISIS COMPETITIVO DEL SECTOR SEGURIDAD ELECTRÓNICA DEL
ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

**GLADYS BOLÍVAR VELASQUEZ
PEDRO PABLO CONTRERAS PACHECO**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BUCARAMANGA
2012**

**ANÁLISIS COMPETITIVO DEL SECTOR SEGURIDAD ELECTRÓNICA DEL
ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

**GLADYS BOLÍVAR VELÁSQUEZ
PEDRO PABLO CONTRERAS PACHECO**

Trabajo de Grado presentado para optar al título de:
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA

Director:

AURA PEDRAZA AVELLA



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BUCARAMANGA
2012**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2 OBJETIVOS.....	15
1.2.1 Objetivo general.....	15
1.2.2 Objetivos específicos	15
1.3 METODOLOGÍA	16
1.4 ALCANCE DEL TRABAJO.....	16
1.5 MARCO TEÓRICO: MODELO 5 FUERZAS DE MICHAEL PORTER	17
1.5.1 Barreras de entrada - Nuevos competidores	18
1.5.2 El poder de negociación de los proveedores	18
1.5.3 El poder de los compradores	18
1.5.4 Amenaza y poder de los sustitutos	18
1.5.5 El poder de los competidores.....	18
2. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	19
3. ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS COMPETITIVAS DE MICHAEL PORTER EN EL SECTOR DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA.....	22
3.1 PRINCIPALES BARRERAS DE ENTRADA PARA NUEVOS COMPETIDORES EN EL SECTOR SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN BUCARAMANGA	22
3.1.1 Barrera del conocimiento	22

3.1.2 Barrera Legal	24
3.1.3 Barrera económica.....	26
3.2. ANÁLISIS DEL PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE EQUIPOS DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA.....	27
3.3 RIVALES QUE ACTÚAN EN EL SECTOR SEGURIDAD ELECTRÓNICA DE BUCARAMANGA.....	32
3.4. Productos/Servicios sustitutos de los equipos de seguridad electrónica	37
3.5 COMPORTAMIENTO Y PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES ...	40
4. PLAN DE ACCIÓN SECTOR DE LA SEGURIDAD ELECTRONICA EN BUCARAMANGA.....	44
5. CONCLUSIONES	47
BIBLIOGRAFÍA.....	49

LISTA DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1. Dato de la Superintendencia de sociedades de empresas que conforman el sector seguridad electrónica en Bucaramanga	14
Gráfico 2. Diagrama fuerzas competitivas de Michael Porter	17
Gráfico 3. Canales de abastecimiento de seguridad electrónica en Colombia	19

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Importaciones por línea de seguridad electrónica realizadas por empresas distribuidoras.....	28
Tabla 2. Precios de equipos ofrecidos por los principales proveedores en Bucaramanga.....	30
Tabla 3. Importaciones realizadas por integradores por línea	35
Tabla 4. Costo de un sistema de automatización Vs Costo de un vigilante	38
Tabla 5. Otorgamiento de licencias de construcción en Santander	41
Tabla 6. Establecimientos comerciales en Santander	42

RESUMEN

Título: ANÁLISIS COMPETITIVO DEL SECTOR SEGURIDAD ELECTRÓNICA DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA.*

Autores: GLADYS BOLÍVAR VELÁSQUEZ, PEDRO PABLO CONTRERAS PACHECO.**

Palabras claves: Seguridad electrónica, Fuerzas competitivas, benchmarking, diagnóstico.

Descripción: El presente documento se realiza con el objetivo de ofrecer un análisis del sector de la seguridad electrónica en el Área Metropolitana de Bucaramanga para las empresas o personas que se encuentran actualmente participando o deseen ingresar en el mismo. Para el cumplimiento de este objetivo se tomó como guía, el modelo de las 5 fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia, formulado por Michael Porter ya que los autores consideran que este modelo incluye los agentes participantes en este sector: Barreras de entrada para los nuevos competidores, poder de negociación de los clientes, poder de negociación de los proveedores, rivalidad entre los competidores actuales y amenaza de nuevos entrantes o sustitutos. En la estructura del documento, cada una de las 5 fuerzas competitivas está relacionada con los objetivos específicos por lo que al analizar cada una de estas se cumplirán estos objetivos.

Inicialmente se realizará una descripción de la situación actual del sector seguridad electrónica en el Área Metropolitana de Bucaramanga, en el que se incluye un breve diagnóstico; al realizar el análisis de las 5 fuerzas competitivas de Michael Porter se realizará una caracterización de cada fuerza, seguida del análisis y finalmente la conclusión o influencia que tiene en el sector.

Finalmente y de acuerdo a este análisis los autores determinan las conclusiones y un plan de acción que se espera sirva de punto de referencia para el sector.

* Proyecto de Grado .

** Facultad De Ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Especialización en Alta Gerencia. Director: Aura Pedraza Avella

ABSTRACT

Title: COMPETITIVE ANALYSIS OF ELECTRONIC SECURITY SECTOR BUCARAMANGA

Author : GLADYS BOLÍVAR VELÁSQUEZ, PEDRO PABLO CONTRERAS PACHECO**

Key Words: Electronic Security, Competitive forces, benchmarking, diagnosis.

Description: This document is made with the purpose of providing an analysis of the electronic security sector in the Metropolitan Area of Bucaramanga City for companies or people who are currently participating or wishing to enter it. To fulfill this goal, the authors took as a guide, the model of the 5 competitive forces that shape strategy by Michael Porter, since the authors believe that this model includes all the actors in this sector: Barriers to entry for new competitors, power of customers, power of suppliers, rivalry among existing competitors and threat of new entrants or substitutes. In the structure of the document, each of the 5 competitive forces is related to specific objectives, so in that way, main objective is achieved.

Initially there will be a description of the current state of electronic security industry in the Metropolitan Area of Bucaramanga City, which includes a brief analysis. In order to perform the analysis of the 5 competitive forces by Michael Porter will be a characterization of each force, followed by their analysis and finally the conclusion or influence it has on the sector.

Finally and according to this analysis, the authors determined the findings and action plans that are expected to serve as a benchmark for the sector.

* Degree work.

** Faculty of Engineering physicomechanical. School of Industrial and Employers. Specialization in Management. Director: Aura Pedraza Avella

INTRODUCCIÓN

De la mano de la industria de la informática y las tecnologías de la información, la seguridad electrónica se ha venido convirtiendo en una noción muy popular que facilita el estilo de vida de las personas y permite ejercer un control más eficiente sobre las empresas. Alarmas, controles de acceso, cámaras de seguridad y monitoreo inteligente son, entre muchos otros, conceptos que más allá de alternativas para empresas y comunidades residenciales, se constituyen en una necesidad real para su operación, por el simple hecho de colaborar con su evaluación y de mitigar ciertos riesgos inherentes a la cotidianidad.

Vigilado y controlado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el sector económico de la seguridad electrónica está compuesto por compañías y personas naturales encargadas del montaje e instalación de proyectos de sistemas diversos de monitoreo que implican equipos de vigilancia y control, tales como:

- Circuitos Cerrados de Televisión
- Sistemas de Alarma simples o con monitoreo para reacción
- Controles de Asistencia y/o Acceso
- Controles Perimetrales
- Transmisión y grabación de señales de audio y video vía remota
- Sistema de Detección de Humo y/o Incendio

A pesar de ser un sector económico que representa responsabilidad por el hecho de tener como función principal proteger activos y vidas de las personas, no existe información cuantitativa o datos relevantes para que las empresas que hacen parte o desean incursionar en el sector soporten sus decisiones.

De acuerdo a esto, el presente documento está orientado a realizar un análisis y comprensión del comportamiento de la seguridad electrónica en el área

metropolitana de Bucaramanga, tomando como soporte teórico el modelo de las 5 fuerzas competitivas formulado por primera vez por Michael Porter en 1979, por considerar que este representa a todos los agentes que participan en el sector.

El documento, por tanto, presentará una descripción del sector respectivo y posteriormente abordará una a una las cinco fuerzas competitivas incluidas en el modelo: barreras de entrada, proveedores, competencia directa, sustitutos y clientes; para finalmente concluir con un plan de acción para la continuación y aplicación del estudio en escenarios reales.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Entrando a analizar el mercado de seguridad electrónica, es necesario resaltar que en Colombia este sector es incipiente y en consecuencia los organismos que generan análisis y difusión de estadísticas no tienen datos relevantes ya que lo incluyen en un sector amplísimo como es el de Tecnología donde yacen datos de empresas importadoras y exportadoras de sistemas tecnológicos en general.

Dado este nivel precario de información, en Bucaramanga el caso es aún más crítico, ya que ni siquiera la Superintendencia de Sociedades arroja datos financieros del sector debido a su escasa presencia “legal” en este municipio. (Ver gráfico 1.)

Gráfico 1. Dato de la Superintendencia de sociedades de empresas que conforman el sector seguridad electrónica en Bucaramanga

The image shows the search interface of the Superintendencia de Sociedades website. The header includes the logo and name of the Superintendencia de Sociedades, and the logo and name of the Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, República de Colombia. The main navigation bar includes links for INICIO, QUE ES?, SECTOR, EMPRESA, GLOSARIO, ESTUDIOS, CONTACTENOS, and ESTADOS FINANCIEROS. The search filters are organized into several sections: PERIODO (with start and end year dropdowns), SECTORES (with a dropdown menu for 'OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES' and a sub-section for 'Sub-Sectores' where 'Actividades de investigación y seguridad' is selected), REGIONES (with dropdowns for 'REGION CENTRO ORIENTAL', 'DEPARTAMENTO SANTANDER', and 'MUNICIPIO BUCARAMANGA'), and ALCANCES COMPETITIVOS (with dropdowns for 'Tamaño Empresarial', 'Tipo Societario', and 'Fecha de Constitución'). A red circle highlights a message in the top right corner: 'El número de sociedades no supera el mínimo establecido para mostrar información.' Another red circle highlights the 'Sub-Sectores' dropdown menu, and a third red circle highlights the 'Municipios' dropdown menu.

Fuente: Superintendencia de sociedades¹

Dicha información es necesaria en la medida en que las empresas o personas que se encuentran o desean incursionar en el negocio deben contar con herramientas

¹ Disponible en Internet: www.supersociedades.gov.co

que las soporten para la toma de algunas decisiones, como: Canales de distribución rentables, perfil de los consumidores y grado de especialización de las empresas que actualmente compiten en el sector.

Adicionalmente a esto, el tema de la seguridad en Colombia es crítico y de especial relevancia por aspectos históricos y de índole social. De manera reciente, según encuesta elaborada por el Centro Nacional de Consultoría en el mes de julio del 2011, un 50% de colombianos creen que ha aumentado la percepción de inseguridad. Gallup por su parte mostró estudios que reflejaban que hoy (abril de 2012) el 55% de los colombianos piensa que la situación con los grupos insurgentes empeora (frente a un 33% de abril de 2011).

Es por este tipo de situaciones que el sector de la seguridad, y más específicamente el de la seguridad electrónica (el cual avanza casi tan rápidamente como la industria informática o el de las telecomunicaciones), requiere un análisis a manera de diagnóstico que permita su comprensión a nivel local para que una organización pueda competir estratégicamente en el mismo.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

- Desarrollar un análisis competitivo del sector de la seguridad electrónica del área metropolitana de Bucaramanga.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar las principales barreras de entrada en el sector seguridad electrónica en Bucaramanga para nuevos competidores.
- Analizar el poder de negociación de los proveedores de equipos de seguridad electrónica.

- Analizar el comportamiento y evolución del poder de negociación de los clientes.
- Identificar los productos sustitutos de los equipos de seguridad electrónica.
- Identificar los rivales que actúan en el sector seguridad electrónica.

1.3 METODOLOGÍA

El método que se tiene en cuenta para resolver el problema planteado es de tipo descriptivo debido a que se pretende analizar cómo es y cómo se comporta, en sí, el sector económico de la Seguridad Electrónica en un área específica. También se hace uso de la hermenéutica, puesto que se interpretan algunos datos globales no dirigidos directamente a la Seguridad Electrónica, pero que se considera afectan el negocio en sí de forma indirecta.

El diseño del estudio realizado se basó en el análisis de las 5 fuerzas competitivas de Michael Porter, concebido para estudiar a fondo el comportamiento de una industria específica. Dicho modelo posibilita el diagnóstico propuesto dada su relevancia académica y comprensión de su dinámica a partir del análisis detallado de sus 5 componentes.

La población evaluada está situada en la ciudad de Bucaramanga; la muestra específica son las empresas de seguridad electrónica integradoras y sus clientes. Al no haber datos específicos del sector, se hacen aproximaciones teniendo en cuenta el comportamiento del sector a nivel Nacional y Regional.

1.4 ALCANCE DEL TRABAJO

El presente trabajo se desarrolla aplicando el concepto de las 5 Fuerzas de Michael Porter, en el sector seguridad electrónica en el Área Metropolitana de Bucaramanga durante los años 2005 - 2010, realizando un enfoque en los actores del mercado

llamados integradores como eslabón objeto de estudio, el cual será definido en el capítulo II del presente documento.

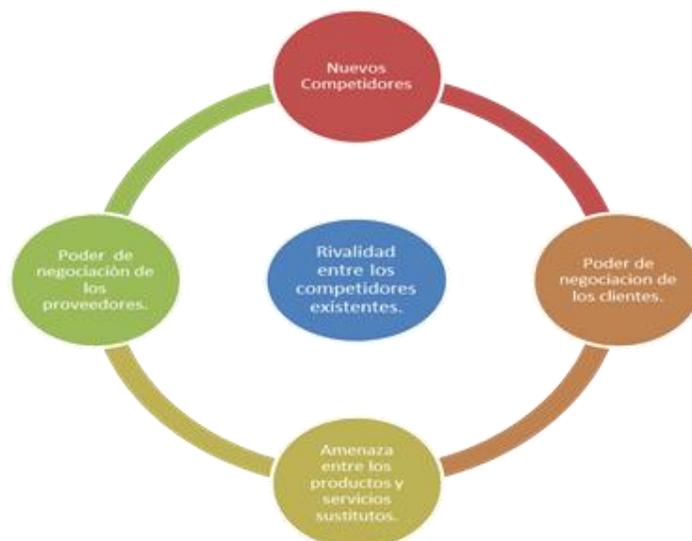
Para el desarrollo de este análisis existen limitaciones de tipo cuantitativo ya que no se cuenta con información estadística oficial disponible y se recurre a la consulta de archivos empresariales, información histórica de tipo cualitativo y consulta de información macroeconómica convencional.

1.5 MARCO TEÓRICO: MODELO 5 FUERZAS DE MICHAEL PORTER.

De acuerdo a su artículo inicial publicado en la revista Harvard Business Review # 57 de 1979 y su readaptación en enero de 2008 para la misma revista, el modelo de las 5 fuerzas del profesor de la Universidad de Harvard: Michael Porter permite realizar un análisis de lo atractivo o no de un sector en especial; esto para poder evaluar la posición actual y futura del negocio objeto de estudio y concluir si se augura rentabilidad para cualquier operador desde la óptica de sus competidores.

Las cinco fuerzas descritas en este modelo son (Ver gráfica 2).

Gráfico 2. Diagrama fuerzas competitivas de Michael Porter.



Fuente: Elaboración propia.

A continuación se hará una breve descripción de las fuerzas competitivas.

1.5.1 Barreras de entrada - Nuevos competidores: Hace referencia a la dificultad que puede encontrar un nuevo competidor para ingresar a un determinado sector; si las barreras de ingreso son altas, esto dificulta la entrada de otros actores, caso contrario sí estas barreras son de fácil acceso.

1.5.2 El poder de negociación de los proveedores: Esta fuerza depende del tipo de producto y la concentración de la cantidad de proveedores en el mercado, esta puede ser fuerte o débil dependiendo de las condiciones del mercado en la industria del proveedor y la importancia del producto que ofrece.

1.5.3 El poder de los compradores: Los clientes de un determinado sector pueden tener el poder suficiente para manipular los precios a la baja ó exigir determinadas características en los productos incidiendo directamente en la rentabilidad del negocio.

1.5.4 Amenaza y poder de los sustitutos: Los bienes o servicios sustitutos son aquellos que pueden remplazar a otro directamente o cumplir funciones similares. Su capacidad de influir en un negocio dependen del precio y calidad que puedan ofrecer para desplazar al de la competencia.

1.5.5 El poder de los competidores: La fuerza que ejercen los operadores que se encuentran en el negocio para mantener su posición competitiva o presentarse como mejor alternativa que las empresas rivales.

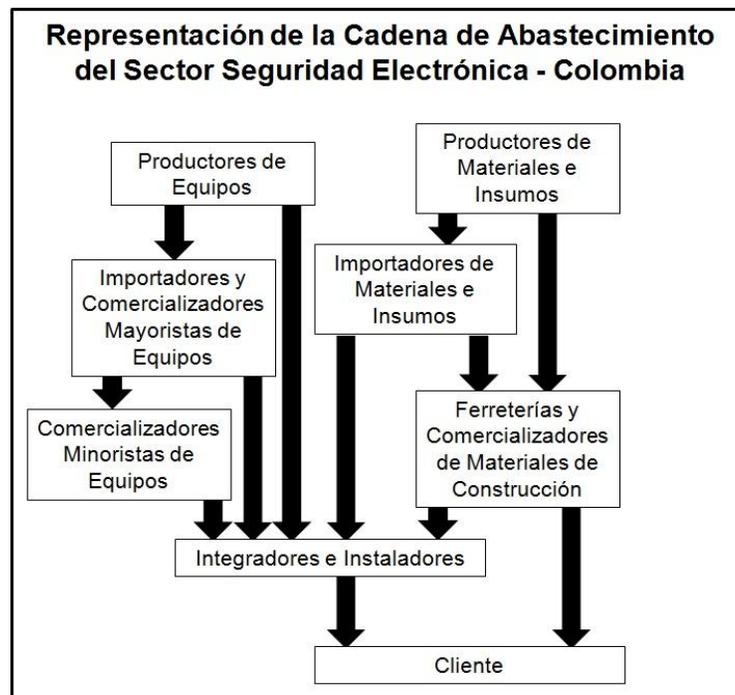
La explicación de cada una de las Fuerzas, será ampliada en el desarrollo del análisis propuesto.

2. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

El sector de seguridad electrónica en el Área Metropolitana de Bucaramanga se conforma de empresas o personas naturales dedicadas a la comercialización e instalación de equipos de seguridad.

Para ofrecer una mayor descripción, en el Gráfico 3 se analizan los canales de abastecimiento del sector y a continuación una mayor descripción de cada uno de sus actores.

Gráfico 3. Canales de abastecimiento de seguridad electrónica en Colombia.



Fuente: Elaboración propia.

Importadores y comercializadores mayoristas de equipos: Generalmente son empresas importadoras directas de productos de seguridad electrónica o que

obtienen la distribución exclusiva de alguna marca, se especializan en el suministro de equipos.

Comercializadoras minoristas: Estas empresas se concentran principalmente en atender al usuario final, suministrando los equipos; los productos los adquiere por medio de distribuidores.

Integradores: Empresas especializadas en entrelazar los diferentes sistemas de seguridad y domótica; se concentran en el usuario final. Deben contar con personal de servicio técnico para cumplir con las expectativas de servicio.

Sector informal: Personas naturales que adquieren conocimiento en electrónica y se dedican a la comercialización e instalación de equipos de seguridad

Este documento se centrará en los integradores como principal fuente de abastecimiento de equipos de seguridad electrónica al cliente final (sin incluir materiales de instalación y demás suministros), debido a que es el actor reglamentado con más nivel de experticia y más cercano a las necesidades y expectativas del cliente.

Las líneas de producto comercializadas son:

- **Sistemas de circuito cerrado de televisión:** Conformado por cámaras de seguridad, sistemas de grabación y monitores que permiten visualizar y guardar evidencia de lo que ocurre en el perímetro cubierto por las cámaras. Pueden utilizar tecnología analógica o IP.
- **Sistemas de alarmas contra robos:** Por medio de sensores de movimiento, contactos magnéticos y el resto de componentes que lo conforman permiten alertar sobre la presencia de extraños en el sitio que se encuentra instalado.

- **Sistemas de alarmas contra incendio:** Está línea a pesar de no estar catalogada como seguridad electrónica es comercializada e instalada por las empresas del sector, debido a que se conforma de equipos similares como los sensores. Este sistema permite detectar incendios y alertar sobre los mismos a las personas que se encuentran dentro del perímetro que se ha instalado el sistema.
- **Controles de acceso:** Controla el ingreso y salida de personal a ciertas áreas con restricciones.
- **Seguridad perimetral:** Este sistema es similar al de las alarmas y es utilizado para exteriores como muros o estructuras con altura que pueden ser vulneradas. Los equipos más utilizados son: la concertina, barreras infrarrojas y el alambre, que en algunas ocasiones están complementadas por sirenas que generan alerta de intrusión.
- **Otros dispositivos:** En este grupo entran los arcos detectores de metales, lectores de códigos de barras, polígrafos, garrets, sistema de ubicación y rastreo, cerraduras para puertas entre otros.

En cuanto a la clasificación CIIU (Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas), del sector objeto de análisis se encontró que hace parte de la sección M: actividades profesionales, científicas y técnicas ya que se incluye "La consultoría en seguridad clase 7490, «Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p.»"

3. ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS COMPETITIVAS DE MICHAEL PORTER EN EL SECTOR DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA.

En el presente capítulo se analizará el papel que desempeña cada una de las 5 fuerzas competitivas de Michael Porter en el sector seguridad electrónica en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

3.1 PRINCIPALES BARRERAS DE ENTRADA PARA NUEVOS COMPETIDORES EN EL SECTOR SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN BUCARAMANGA.

El análisis de los competidores es determinante para el análisis sectorial y por eso mismo lo es determinar las barreras de entrada a cualquier negocio en particular, puesto que es importante considerar el rendimiento del capital de un sector y que éste supere su costo para que las empresas logren aumentar su punto de equilibrio cumpliendo su principal objetivo: la obtención ganancias.

Barreras de entrada, son aquellos obstáculos que en menor o mayor medida encuentra un competidor al ingresar a cualquier industria. Se trata de cualquier elemento que impida un fácil acceso al mercado. Según Porter (1980). “En el fondo, cualquier barrera de entrada a un sector industrial, lo que hace es que el competidor potencial tenga que realizar esfuerzos para entrar al sector.”

En el sector de seguridad electrónica las barreras identificadas y explicadas a continuación son de tipo: experiencia ligada al conocimiento, legal y económica.

3.1.1 Barrera del conocimiento. Los años de experiencia y trayectoria que tienen algunas empresas, llamado a menudo “know how”, generan un conocimiento técnico, debido a las capacitaciones, desarrollo de los proyectos y solución de problemas.

Esto sin lugar a dudas es la barrera más grande a la que se enfrenta un nuevo competidor, ya que los procesos de prueba y error, las reclamaciones en la post-venta, la consolidación reputacional, etc. se convierten en verdaderos esfuerzos para la estabilidad y el sostenimiento de cualquier empresa. Tener a punto la comercialización de este tipo de producto se traduce en el elemento determinante para el negocio de la Seguridad Electrónica en Bucaramanga y en Colombia.

En Bucaramanga propiamente hablando se encuentra un mercado muy particular que demuestra un comportamiento de ahorro en sus adquisiciones y esto por lo general desestimula el desarrollo de cualquier negocio que comercialice artículos no prioritarios o los llamados de última tecnología.

En consecuencia la actividad comercial suele convertirse en una lucha constante por la ubicación del menor precio con la mejor calidad posible y las condiciones más adecuadas de provisión y transacción.

Teniendo en cuenta lo citado anteriormente, las empresas encargadas de distribuir e instalar sistemas de seguridad electrónica con altos estándares de calidad y que están sometidas a rigurosos procesos comerciales, no permiten la implementación de productos y materiales de dudosa calidad que pueda afectar posteriormente el correcto funcionamiento del sistema poniendo en riesgo la seguridad del cliente y la integridad de la compañía prestadora del servicio de seguridad.

Lo anterior solo se logra con el tiempo, analizando al mercado, tratando de ofrecer satisfacción garantizada al cliente final y siempre haciendo cualquier trabajo de forma honesta y comprometida. No se pretende con lo anterior, parametrizar los factores de honestidad y compromiso únicamente a este negocio, sin embargo, es clave anotar que en la comercialización de Seguridad como tal, estos valores son fundamentales para lograr obtener la confianza de los usuarios y del mercado en

general, garantizando así los mayores resultados posibles de utilidad para la empresa.

3.1.2 Barrera Legal. Al revisar la página web de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, se pueden evidenciar los objetivos que se citan en el Protocolo de Operación de servicio de vigilancia y seguridad privada y Vigilancia Electrónica:

- *“Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, asegurando un adecuado nivel técnico y profesional.*
- *Establecer las condiciones mínimas de prestación del servicio de vigilancia electrónica*
- *Brindar una adecuada protección a los usuarios de servicios de vigilancia y seguridad privada, a través de reglas claras en la prestación de los servicios, con personal calificado, procurando optimizar los recursos y la mejora en la prestación del servicio. (SUPERVIGILANCIA, 2011)”²*

Vale la pena reseñar que en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Colombiana, existen algunos parámetros formales que están descritos en sus manuales y protocolos de operación para empresas de seguridad electrónica como son: Constituir un determinado tipo de sociedad que delimite responsabilidades económicas, establecen la creación de formalidades logísticas para atención de clientes, ordenan la formalización ciertos compromisos respecto al personal de las empresas prestadoras de servicios de seguridad electrónica, entre otros. Lo anterior se describe como requisitos con el fin de expedir permisos a aquellas empresas que prestan tanto, servicios de seguridad de Personas como electrónica, también a las que brindan Asesorías en seguridad y realizan estudios técnicos.

² Disponible en Internet: <http://www.supervigilancia.gov.co/index.php?idcategoria=56217>

Probablemente en sentido estricto lo mencionado anteriormente, podría definirse como una Barrera de Entrada al evidenciar que hay un pequeño filtro de inicio en el universo competencial de este negocio. Así mismo, se logra ver una intención del ejecutivo que va orientada a controlar el sector. No obstante, es insuficiente contar con la intención de un ente que esta creado para Vigilar, es necesario que toda una campaña sea puesta en marcha para solucionar los problemas de informalidad.

Un comentario importante es establecer que dicha barrera no tiene el impacto que quiso lograr el legislador ya que un sinnúmero de operadores hoy realizan esta labor de manera informal sin dar observancia a requisitos, a pesar de lo que se puede encontrar en el Protocolo de Operación de las empresas de Seguridad Electrónica que termina siendo letra muerta: *“A la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, y por ende, fijar criterios técnicos y jurídicos, procedimientos y políticas que estandaricen la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada”*³.

Aunque las barreras gubernamentales son débiles por las evidentes faltas de control ya mencionadas, existen controles colaterales a los que las empresas se someten voluntariamente con el ánimo de ser diferenciadas y cumplir con las obligaciones y estándares esperados por clientes de talla mundial donde las regulaciones y controles son indispensables para estar alineados con requerimientos internacionales como: BASC (Business Alliance for Secure Commerce), ISO (International Organization for Standardization), ONN (Organización Nacional de Normalización), entre otras.

Estos controles o lineamientos generan una sensación de “status” entre los usuarios que nivelan las cargas de aquella desalentadora elasticidad de los entes diseñados para supervisar la función de Seguridad en el país.

³ Disponible en Internet: <http://www.supervigilancia.gov.co/index.php?idcategoria=56217>

3.1.3 Barrera económica. El arribo de empresas interesadas en un mismo negocio, aprovechando las características del sector, genera un efecto colateral de disminución de rentabilidad a las empresas, salvo que el crecimiento acelerado de la demanda alivie las posibles presiones de oferta.

Día a día, entran al mercado nuevas empresas que ofertan bajos costos en sus sistemas de seguridad; esto lo logran adquiriendo los productos de proveedores que no cumplen con sus deberes tributarios o mayoristas que importan productos de baja calidad. Adicionalmente generan ahorro en el montaje de sistemas que no cumplen con los estándares básicos ya que la prioridad se traduce en economía obteniendo resultados nefastos tanto para el negocio global de la seguridad como para el cliente mismo.

Así mismo, la actividad generada por los operadores informales, estudiantes o personas graduadas de carreras técnicas o tecnológicas, que ofrecen mano de obra barata pero sin ninguna garantía, trae como resultante una competencia desigual, puesto que a las empresas que cumplen con todos los requisitos tributarios, de calidad y de supervisión, les es imposible igualar los precios que ofrecen los primeros.

Se concluye que aunque las barreras de ingreso en este sector son débiles, toda vez que cualquier competidor puede ingresar al mercado de manera formal o informal, es en apariencia un sector altamente controlado por entes como la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada lo cual crea un sofisma distractor que en principio podría restringir el deseo de ingreso de nuevos competidores a participar activamente en el sector. Por otro lado, en la práctica se evidencia que cualquier persona con conocimientos mínimos del tema (electricistas empíricos, técnicos, tecnólogos, ingenieros, instaladores, etc.) podrían entrar sin mayor problema a competir directamente, lo cual hace ver al sector inestable debido a una rotación permanente de operadores.

3.2. ANÁLISIS DEL PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE EQUIPOS DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

Esta fuerza, “Los Proveedores”, define el posicionamiento de una empresa en el mercado, puesto que el poder de negociación de los insumos con los que esta realiza su actividad es indispensable para fijar precios y ser cada vez más fuerte y competitivo frente a sus rivales. Vale resaltar que la capacidad de negociación permite a las empresas tener mayores plazos para la cancelación de cartera, mejores precios de insumos, diferentes formas de pago, entre otras, que benefician directamente las utilidades de la empresa disminuyendo los costos de operación.

De acuerdo a la cadena de abastecimiento (gráfico 3) los importadores y distribuidores son los principales proveedores de productos de seguridad electrónica en Bucaramanga que los integradores utilizan para presetar sus servicios.

Se debe tener en cuenta a China como una poderosa fuente de abastecimiento de este tipo de artículos que ha permitido a los importadores directos desarrollar su marca propia y ofrecer precios competitivos; la TRM (Tasa Representativa del Mercado) se convierte en una variable fundamental a pesar de no ser controlada directamente por los importadores pero si determinante en el momento de fijar los precios.

En la tabla número 1, se suministra una lista de las importaciones en dólares realizadas en el año 2.008 por los principales distribuidores de CCTV (circuito cerrado de televisión), ACC (control de acceso) y DET (sistemas de detección de robos e incendios).

Tabla 1. Importaciones por línea de seguridad electrónica realizadas por empresas distribuidoras.

EMPRESAS	ACC	CCTV	DET	OTROS	TOTAL
SAC Seguridad automatización y control	642.121	2.688.968	667.159	-	3.998.248
AGM BUSINESS LTDA	140.036	1.115.851	2.246.308	-	3.502.195
Comcol EU	342.590	1.961.551		15.379	2.319.520
Barcode POS-LTDA		1.871.143			1.871.143
Tyco Services S.A.	220.574	964.949	322.481		1.508.004
Seguridad JJ Ltda	20.885	472.626	520.921		1.014.432
DAGA S.A		998.675			998.675
Distribuciones Mernell Ltda	207.452	684.403	45.834		937.689
Enlaces del caribe		851.147			851.147
Imporcom Ltda	44.410	492.750	147.621		684.781
Securitec Ltda				672.590	672.590
Panasonic de Colombia		666.103			666.103
Telepunto electrónica C.I. Ltda	92.038	427.956	111.753		631.747
Geovision de Colombia		570.926			570.926
Lince Comercial S.A.	21.581	481.861	10.544		513.986
ANIXTER COLOMBIA S.A.	20.429	366.221	12.678		399.328
Accesorios y sistemas S.A.	2.770		355.360		358.130
Digital CCTV Ltda		243.069			243.069
AZ Seguridad y Equipos Ltda	51.372	136.902	11.102		199.376
Richardson Electronics de Colombia S.A.			30.250		30.250
TOTAL	1.806.258	14.995.101	4.482.011	687.969	21.971.339

Datos Año 2.008 - Valores en dólares.

Fuente: Segelec Ltda⁴.

CCTV: Circuito cerrado de televisión.

ACC: Controles de acceso

DET: Alarmas para detección de robo e incendio.

Como se puede observar, la línea de circuito cerrado de televisión (CCTV) con US\$14.995.101 representa el 68% del total de importaciones de equipos de seguridad electrónica por parte de los distribuidores. De acuerdo a información suministrada por empresas de este sector, estos productos son los más comercializados debido a que las cámaras y sistemas de grabación son los equipos que las personas perciben que mejor funcionan para ejercer control o reforzar la seguridad.

⁴ Disponible en Internet: www.segelec.com.co

La empresa SAC Seguridad Automatización y Control importa el 18% de este total por valor de US\$3.998.248, seguida de AGM Business con US\$3.502.195 corresponde 16% su valor más representativo se encuentra en la línea de detección y tercer lugar Comcol EU con importaciones totales de US\$2.319.520, es decir 11% del total de importaciones. Estas 3 empresas importan el 45% del valor total, permitiéndoles obtener presencia y cobertura en el mercado colombiano.

Tomando como base esta información se puede afirmar que parte de poder de estos proveedores se centra en la capacidad financiera para importar estos productos, aprovechar herramientas de cubrimiento financiero como forwards y el acceso a descuentos por volúmenes; la capacidad de crear alianzas y obtener distribución de las marcas más prestigiosas como son: SAC (Bosch, Samsung, Pelco), Comcol (LG), AGM Business (Honeywell) ubican en posición de ventaja a estas empresas, les da la posibilidad de ofrecer los equipos a precios competitivos, otorgar créditos y descuentos a sus clientes. Estas empresas se encuentran posicionadas debido a la calidad y garantía (algunas veces de hasta 3 años) que ofrecen sus equipos; ofrecen soporte técnico y asesoría para proyectos con requerimientos especiales como plantas de producción, refinerías y autopistas. Sus principales clientes son empresas mayoristas, empresas integradoras y proyectos públicos o privados de gran envergadura.

En cuanto a las empresas que se concentran en ofrecer productos a bajos precios, por ejemplo Comcol con la marca Avtech, Lince Comercial con su marca propia, su poder de negociación lo basan en el ofrecimiento de Kits (sistema de grabación + cámaras + monitor) a precios relativamente bajos; éstos son los más reconocidos y comercializados en la ciudad de Bucaramanga, debido a las características del mercado, los volúmenes y estandarización del producto. Las variables que otorgan ventaja a estos proveedores son precio y disponibilidad de los equipos, pues el producto ofrecido es estándar y manejan grandes inventarios.

Ubicados en la ciudad de Bucaramanga existen dos Distribuidores principales de productos de seguridad electrónica: Evolución Mayorista (Representante de la empresa Barcode) y Alarmas Lamseg (Importador directo). Debido a los bajos precios que ofrecen, abastecen principalmente productos económicos, adicionalmente la ubicación y disponibilidad inmediata de los equipos los convierten en los proveedores más frecuentados por los instaladores y sector de instalación informal.

A manera de ejemplo se demostrará en la tabla No.2, la relación que existe entre las variables marca, precio y garantía en productos de circuito cerrado de televisión con características similares que ofrecen los distribuidores e importadores a los comercializadores e integradores. Se aclara que las empresas Evolución, Comcol y Lamseg ofrecen los mismos precios en todos los canales de distribución.

Tabla 2. Precios de equipos ofrecidos por los principales proveedores en Bucaramanga.

Proveedores marcas Premium

EQUIPO/PROVEEDOR	COMCOL			SAC			LINCE COMERCIAL		
	MARCA	PRECIO US\$	GAR	MARCA	PRECIO US\$	GAR	MARCA	PRECIO US\$	GAR
DVR 4 cámaras	LG	312	2 años	SAMSUNG	564	3 años	SAMSUNG	583	3 años
DVR 16 cámaras	LG	1.300	2 años	SAMSUNG	1.452	3 años	SAMSUNG	1.550	3 años
Cámaras tipo domo - visión nocturna - lente varifocal	LG	171	2 años	SAMSUNG	241	3 años	SAMSUNG	270	3 años

Proveedores marcas Propias - Estándar

EQUIPO/PROVEEDOR	COMCOL			LINCE COMERCIAL			AGM			EVOLUCIÓN			LAMSEG		
	MARCA	PRECIO US\$	GAR	MARCA	PRECIO US\$	GAR	MARCA	PRECIO US\$	GAR	MARCA	PRECIO US\$	GAR	MARCA	PRECIO US\$	GAR
DVR 4 cámaras	AVTECH	211	1 año	LYNX	250	1 año	AGM	168	2 años	AVTECH	233	1 año	MDR	185	1 año
DVR 16 canales	AVTECH	568	1 año	LYNX	581	1 año	AGM	590	2 años	AVTECH	667	1 año	MDR	620	1 año
Cámaras tipo domo - visión nocturna - lente varifocal	KPC	58	1 año	LYNX	65	1 año	AGM	65	2 años	KPC	62	1 año	AGM	75	1 año

Datos en dólares - año 2.012.
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar los productos de marcas reconocidas como LG y Samsung son más costosos que los productos de marcas propias; esto se

encuentra directamente relacionado con la calidad en visualización y velocidad de monitoreo de los equipos. En cuanto al período de garantía, exceptuando los productos de AGM, las marcas reconocidas ofrecen mayor tiempo de respaldo.

En los proveedores de marcas Premium se destaca SAC con la marca Samsung, a pesar de que los productos son más costosos que los LG, tienen mejor servicio técnico y respaldo, convirtiéndose en prioridad para proyectos de gran envergadura. SAC se especializa en atender comercializadores e integradores.

En cuanto a empresas que ofrecen equipos marca propia, AGM ofrece productos a precios favorables y períodos de garantía de 2 años, pero no tiene mayor representación en Bucaramanga debido a que su principal mercado son los comercializadores y estos deben marginar un porcentaje mínimo de 10% (exigible tributariamente) para ofrecer sus productos al cliente final. En cambio, Comcol ofrece sus productos al mismo precio en todos los canales de distribución y tiene una marca que goza de gran reconocimiento.

Infortunadamente, los usuarios en Bucaramanga han sido históricamente muy prudentes al momento de invertir, cosa que les ha hecho dejar atrás el interés por la calidad de los productos en los que invierten, prefiriendo genéricos o productos re-fabricados de países orientales en los que las empresas tendrán un ahorro significativo sacrificando la calidad del producto y sus resultados.

Se puede concluir que los clientes del sector tienen una oferta basada en las variables: calidad, precio, garantía, marca, disponibilidad de los equipos y soporte técnico, que ofrece cada proveedor de acuerdo a su especialización.

Vale la pena aclarar que en este análisis se hace referencia a los proveedores de equipos electrónicos ya que esta clase de elementos son considerados en el sector como el insumo primario para la puesta en marcha de proyectos orientados al

montaje y acoplamiento de sistemas electrónicos. No se hace mención a proveedores de insumos básicos como cables, conectores, canaletas, mano de obra, etc., porque en efecto, el poder principal de negociación lo tienen los proveedores de equipos técnicos y especializados. Hablando metafóricamente, es necesario hacer énfasis en el “corazón” de los sistemas (Estos son elementos de alta tecnología importados y fabricados en serie); es considerado en el sector que en un sistema de seguridad electrónica todo proveedor es susceptible de cambio a excepción de los productos base como DVRs, Routers, Cámaras, Lentes, Monitores, entre otros, los cuales por razones de marca, nombre, características, etc, resultan siendo las piezas más importantes de cualquier montaje en sí.

3.3 RIVALES QUE ACTÚAN EN EL SECTOR SEGURIDAD ELECTRÓNICA DE BUCARAMANGA

Teniendo en cuenta la estrategia de Porter es claramente evidente que el objeto principal a evaluar es la competitividad de la industria, toda vez que la Competencia no es más que la condición de incertidumbre que generan los operadores del mercado.

Como ya se dijo, las empresas que suministran equipos de seguridad electrónica a los usuarios finales se clasifican de acuerdo al canal de venta en: Distribuidores, Comercializadores e Integradores.

En algunos casos los mismos proveedores que se analizan en el punto anterior se convierten en competencia, debido a que tienen presencia en Bucaramanga y/o ofrecen sus productos en los mismos canales de venta, como es el caso de Comcol EU que ofrece a usuario final los mismos precios que los demás canales de venta.

Con el objetivo de ofrecer mayor información sobre las empresas locales que ofrecen equipos de seguridad electrónica, a continuación se relacionarán en la (tabla 4), especificando su clasificación y líneas que comercializa.

Tabla 4. Empresas de seguridad electrónica registradas en Bucaramanga.

EMPRESA	LÍNEA				CLASIFICACIÓN
	ACC	CCTV	DET	OTROS	
ACOELECTRIC	X	X			Comercializador
ADEMCO Teleguard	X	X	X		Comercializador
Agencia de Seguridad Segurtronic	X	X			Comercializador
Alarmas Lamseg	X	X	X		Distribuidor
Altec electrónica	X	X	X	X	Comercializador
Americana de servicios	X	X		X	Comercializador
ASERTEC		X	X		Comercializador
Autourbe			X		Integrador
BIONIX Tecnología y Seguridad					Integrador
BYTE Technology		X	X		Integrador
DELTHAC		X	X		Integrador
Domótica Interworld		X	X		Integrador
Edcom		X	X		Comercializador
ELCOM Electrónica y comunicaciones	X	X	X		Comercializador
Electrónica digital y comunicaciones Ltda.	X	X			Comercializador
Evolución tecnológica		X			Distribuidor
FOCUS Ingeniería Ltda.	X				Integrador
Gestión informática		X	X		Comercializador
GO Trading Ltda.	X	X	X	X	Integrador
Grupo Atlas		X	X		Integrador
Home Center		X			Comercializador
INCATEL		X	X		Integrador
Ingenieros Profesionales	X	X	X	X	Integrador
Integra Security Systems		X	X		Integrador
Intervision		X	X		Comercializador
Medyseg		X	X		Comercializador
MYJ INGENIERIA		X	X		Integrador
Navitec		X	X		Comercializador
S&E Seguridad y electrónica Ltda.		X	X		Integrador
SEDI			X		Comercializador
Seguridad Armada Coés		X	X		Integrador
Seguridad Atlas		X	X		Integrador
SEVICOL			X		Integrador
SISCOM		X	X		Integrador
SOLUTELSA LTDA.		X	X		Integrador
Técnicos e instaladores		X	X		Integrador
Trascomsa		X	X		Integrador

Año 2.012.

Fuente: Elaboración propia. Cámara de comercio – Directorio telefónico.

CCTV: Circuito cerrado de televisión.

ACC: Controles de acceso

DET: Alarmas para detección de robo e incendio.

En el capítulo II sobre la descripción del negocio se realiza una descripción de los competidores en este negocio; a continuación ésta se amplía determinando su principal mercado y poder de negociación.

Distribuidores locales: Su principal mercado son las empresas comercializadoras locales, se especializan en el suministro de equipos. Su principal fuerte de negociación se centra en los precios bajos que ofrecen a los comercializadores, a nivel local se destacan Evolución Mayorista y Alarmas Lamseg. Comcol EU tiene gran presencia en el mercado debido a los precios y productos que ofrece, esta empresa como se menciona en el análisis de la capacidad de negociación de los proveedores, ofrece los mismos precios a comercializadores y usuario final.

Comercializadoras locales: Su fuerte de negociación es el precio y la facilidad de adquirir los equipos debido al contacto con los distribuidores. El precio que ofrecen es generalmente 20% - 30% más altos que los Distribuidores. Como valor agregado ofrecen los datos de técnicos para la instalación de los equipos de seguridad.

Integradores locales: Debido a que no pueden ofrecer un precio competitivo respecto a los distribuidores, ofrecen a sus clientes servicios adicionales como asesoría, estudios de seguridad, instalación (incluyendo materiales), mantenimiento preventivo de los equipos y servicio técnico post venta. En este grupo a nivel local se destacan GO Trading Ltda., Focus, Bionix, Delthac, Grupo Atlas y MJ Ingeniería. Estas empresas ofrecen marcas de gama media y gama alta.

Integradores – Importadores: A pesar de no tener presencia física en cuanto a instalaciones se refiere, en la Ciudad existen otras empresas integradoras que ganan las licitaciones y negocios de volumen. Estas empresas son importadores, tienen gran trayectoria y conocimiento, ubicándose en posición de ventaja. Los precios y experiencia son su principal fortaleza. Al ser importadores directos y clientes preferenciales de los grandes distribuidores pueden ofrecer precios competitivos. La tabla 3 contiene datos sobre la capacidad de importación y líneas en las que se especializan estos integradores.

Tabla 3. Importaciones realizadas por integradores por línea.

EMPRESAS	ACC	CCTV	DET	OTROS	TOTAL
EBC Ingeniería S.A.	803.008	1.244.136	1.110.268	36.978	3.194.390
Intereseg S.A.	219.223	904.109	261.297	1.803.584	3.188.213
Security Sístems Ltda	45.202	2.618.287	40.171	4.572	2.708.232
Compañía Latinoamericana de Seguridad y Protección Ltda.	6.153	215.580		2.131.446	2.353.179
Siemens S.A.	473.443	637.666	1.090.534		2.201.643
Security Video Equipment Ltda	707.664	1.275.836		155.080	2.138.580
Diebold Colombia S.A.	862.319	1.223.611			2.085.930
Colsecurity S.A.	419.938	776.455	875.116	10.610	2.082.119
Schneider Electric de Colombia S.A.	395.995	1.503.291	137.915		2.037.201
Assenda S.A.	638.105	1.397.188			2.035.293
Unión eléctrica S.A.	109.453	1.640.026			1.749.479
Tecno Fuego LTDA			702.064		702.064
Control BOX LTDA	110.880	358.938	323.739	86.808	880.365
Securitec Ltda				672.590	672.590
General Fire Control		3.799	464.678		468.477
Telenorma Colombia S.A.		443.916			443.916
Monitoreo digital Atlas Ltda.	9.404	298.349	64.334	2.249	374.336
Accesorios y sistemas S.A.	2.770		355.360		358.130
Seguridad Atlas Ltda.	20.866	324.997			345.863
Civalco Ltda			294.058		294.058
Famaseg Ltda	625	4.087	72.987	178.412	256.111
Alarmar Ltda		232.780			232.780
Security Business Ltda	67.096	138.835	11.907		217.838
Latrice System y CIA LTDA	68.501	144.110			212.611
XEL Seguridad Integral Ltda	51.689	144.504			196.193
Robotec Colombia S.A.	32.704	126.783			159.487
SI Ingeniería de Seguridad EU	59.298	71.145	6.794		137.237
Colredes S.A.	200	116.142	16.560		132.902
General Security Ltda	56.469	48.213	14.593		119.275
Fire protection S.A.			60.278		60.278
Seguridad VISE Ltda.	203	37.561		5.493	43.257
Richardson Electronics de Colombia S.A.			30.250		30.250
TOTAL	5.161.208	15.930.344	5.932.903	5.087.822	32.112.277

Datos año 2.008 - Dólares.
Fuente: Segelec.⁵

El valor de estas importaciones es superior al de las importaciones realizadas por los distribuidores, debido a que estas empresas se concentran en suministrar equipos e instalarlos en organizaciones relacionadas con el estado como ECOPETROL ó grandes empresas privadas como BAVARIA. Su poder de

⁵Disponible en Internet: www.segelec.com.co

negociación está basado en la capacidad financiera, conocimiento técnico que trasladan al cliente final en asesoría especializada y precios atractivos

Sector informal: A pesar de que para la comercialización de estos productos existe control por parte de la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia Privada, en Bucaramanga se presenta informalidad por parte de técnicos, ingenieros y algunas empresas dedicadas a comercializar computadores, electrodomésticos, materiales eléctricos, es decir empresas que no se encuentran habilitadas legalmente se dedican a la comercialización e instalación de equipos de seguridad electrónica. Las empresas mencionadas anteriormente, compiten ofreciendo productos a bajo precio, muchas veces sin cumplir con obligaciones tributarias como por ejemplo; la evasión de IVA. Estas se presentan como una fuerte competencia para los integradores ya que aparentemente prestan el mismo servicio a un precio inferior. Desafortunadamente existen otras variables como el contrabando que facilitan la comercialización a bajos precios. En aras de ofrecer un valor agregado a sus clientes y facilitar la labor de sus vigilantes las empresas de seguridad física ofrecen equipos de seguridad electrónica a sus clientes no encontrándose autorizadas por la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia Privada para realizar esta operación, sin embargo, actualmente no existe un control que lo impida.

En el análisis de esta fuerza se puede concluir que los Integradores son los operadores más consistentes del mercado en Bucaramanga, esto en razón a que el servicio integral resulta ser más cómodo para el usuario final y también resuelve varios de los problemas como garantías con un solo proveedor, servicios adicionales como clasificación y archivo de información y demás actividades comerciales disponibles.

De hecho, es posible evidenciar que un operador informal hace las veces de un integrador donde ofrece todos los servicios, inclusive ofrecen servicios que no están

permitidos a un mismo operador como; asesorías técnicas, montaje de sistemas de seguridad industrial, entre otros.

Finalmente resulta lógico pensar que los usuarios finales en muchos casos evitan tener que comprar los elementos por separado para hacer un montaje de seguridad electrónica, prefiriendo que un solo proveedor realice esta gestión.

Lamentablemente cuando existe competencia desleal en cualquier negocio, las posibilidades de éxito por parte de los especialistas resultan ser escasas y esta no es la excepción, ya que Integradores propiamente hablando siempre serán protagonistas en este tipo de industria pero no son inmunes al daño eventual que les hagan sus principales rivales ilegítimos.

Finalmente, en cuanto al poder de mercado de los competidores del sector, debido a la cantidad de oferta formal e informal que existe , estos no presentan fuerza de negociación ya que los clientes potenciales pueden encontrar diversas alternativas en precio y que se adapten a sus necesidades.

3.4 PRODUCTOS/SERVICIOS SUSTITUTOS DE LOS EQUIPOS DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA

Los sustitutos son aquellos que pueden reemplazar de forma total o parcial los productos o servicios ofrecidos por una empresa, es decir, cubren la misma necesidad demandada por los clientes pero con productos diferentes a la competencia. Esto puede ser una gran amenaza para las empresas del sector de seguridad electrónica puesto que si cubren las mismas exigencias de los usuarios a menor precio y con igual o superior calidad, se obtiene una pérdida inminente para la misma.

Como principal sustituto que reemplaza los servicios de las compañías de seguridad electrónica, está la seguridad física, es decir la que realizan directamente personas llamada Celaduría. Este es el sustituto primordial de cualquier sistema diseñado para protección y control de alta tecnología. Pero si bien es un reemplazo, también se puede ver como un complemento, es decir que uno no es excluyente del otro y que por lo general la seguridad física se apoya en los sistemas tecnológicos para brindar resultados confiables y demostrables a sus clientes. La seguridad física (Celaduría) es indudablemente la mejor pieza que complementa los sistemas de seguridad electrónica y de alta tecnología, en razón a que la reacción inmediata por ejemplo, solo puede ser ejercida por personal capacitado después de haber identificado los riesgos y alcances de un siniestro, así como las decisiones e instintos que no pueden ser reemplazados por la Inteligencia artificial.

En el gráfico 4. se muestra un ejemplo del costo que implica para una unidad residencial de 10 apartamentos automatizar el edificio con un sistema de control de acceso (restringe el ingreso y salida de personas) mas 10 video porteros (sistema de citofonía con audio y video) versus el costo de un vigilante.

Tabla 4. Costo de un sistema de automatización Vs Costo de un vigilante

1. Automatización	
Concepto	Valor
Control de acceso con 40 tarjetas (4 para c/apto)	\$ 2.442.844
Video portero	\$ 11.451.395
Total	\$ 13.894.239
2. Costo mensual de un vigilante	
Concepto	Valor
Salario básico	\$ 566.700
Auxilio de transporte	\$ 63.600
Parafiscales	\$ 189.845
Provisión de prestaciones	\$ 135.707
Total	\$ 955.852
Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por empresas de seguridad electrónica.	

Si los residentes toman la decisión de automatizar el edificio, estarían cubriendo este costo en 14,5 meses del valor que les cuesta un solo vigilante sin tener en cuenta horas extras, recargos ni el valor del turnador.

En consecuencia, este no es el mejor escenario para la Seguridad Física o Celaduría en Bucaramanga y en Colombia, cuando hablando en sentido estricto las Cooperativas de Vigilancia y Seguridad Privada deberían atender los costos de su personal que, a pesar de ser llamados cooperados o aportantes, deberían gozar de beneficios y derechos laborales que a la postre resultan ser altos para cualquier usuario final.

El sostenimiento de la celaduría en cualquier complejo ya sea industrial o residencial es sumamente costoso, debido a las cargas prestacionales, seguros especiales para personas que tienen alto riesgo de vida, entre otros. Además las personas no tienen la posibilidad de cubrir un gran perímetro debido a las limitaciones normales del ser humano; esto hace que los grandes complejos tengan que contratar más de una persona para suplir el servicio de seguridad.

Finalmente, para concretar lo sustentado en esta fuerza, es importante mencionar que las inversiones en sistemas de seguridad electrónica pueden verse costosas si se registra una inversión inicial que no se amortiza en el tiempo de uso. Por lo anterior al hacer un análisis de conveniencia para escoger cual alternativa es menos costosa, los usuarios podrían revisar que las inversiones de seguridad física o celaduría, en el período de uso resultan ser mucho más costosas que los sistemas mencionados inicialmente.

Vemos con lo anterior, que una justificación para realizar transacciones que permitan la adquisición de sistemas de seguridad electrónica, deben verse como inversiones y no como gastos, toda vez que además de adquirirse un activo de uso múltiple donde se obtiene registro de las actividades, controles de acceso,

información en tiempo real, entre otros servicios, también se adquieren elementos de uso continuo y confiable.

En todo caso, es importante considerar que ante los ojos de los clientes éste sustituto de la seguridad electrónica tiene aún gran acogida. Las empresas del sector deben esforzarse en mostrar sus ventajas frente a la celaduría.

3.5 COMPORTAMIENTO Y PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES

El poder de negociación de los clientes según Porter hace referencia a la capacidad del cliente de manipular el precio establecido por la empresa; esto depende de la sensibilidad del precio y otras cuantas variables las cuales son determinadas por la cantidad de clientes que demandan el servicio, el volumen de compras que estos realizan y en general que tan importante económicamente hablando es el cliente para la empresa.

Los clientes del sector seguridad electrónica pueden obtener beneficios en precios y servicios adicionales dependiendo del volumen y frecuencia de sus compras.

A continuación se hará una breve descripción y referencia de los clientes potenciales de los productos de seguridad electrónica.

- **Empresas de Construcción**

Las empresas de construcción se presentan como uno de los principales motores de crecimiento en el país y para el sector seguridad electrónica se convierte en una gran alternativa pues los constructores desean entregar valor agregado a los clientes, encontrando en la seguridad electrónica una excelente opción, ya que eventualmente los residentes considerarán la opción de la sistematización de los edificios. Las empresas constructoras generalmente contratan con empresas integradoras para obtener el servicio completo, es decir, los equipos instalados y

funcionando; estas empresas pueden obtener grandes descuentos debido a la frecuencia y volumen de las negociaciones.

El aumento en las licencias de construcción ofrece un panorama sobre el potencial de este sector, tal como se observa en la tabla No. 5.

Tabla 5. Otorgamiento de licencias de construcción en Santander.

Area aprobada para construcción Mt2											
Año	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Area Mt2	367.718	453.943	627.559	576.578	658.291	1.090.704	762.659	1.075.858	858.428	1.318.542	1.831.152
Crecimiento		19%	28%	-9%	12%	40%	-43%	29%	-25%	35%	28%

Fuente: ANDI (Asociación nacional de Industriales)⁶

El otorgamiento de licencias en Santander ha aumentado considerablemente en los últimos 10 años, a tal punto que para el año 2.011 presentó crecimiento de 80% con respecto al 2.001.

- Establecimientos empresariales- Industriales:** Los empresarios desean tener un mayor control sobre sus activos: (inventarios, plantas de producción, equipos) y sobre el manejo del tiempo de sus colaboradores; pensando en esto adquieren equipos como circuitos cerrados de televisión, controles de asistencia, sistemas de alarmas. Estas empresas en algunas ocasiones delegan la responsabilidad a la misma empresa que presta la seguridad física y ésta entrega los equipos como valor agregado; en otras ocasiones acuden a los instaladores e integradores. Debido a que no se proyectan compras futuras por parte de estas empresas, no pueden obtener beneficios en precios pero si solicitar valores agregados como mantenimiento preventivo y visitas técnicas.

En la tabla 6 se observarán datos de la evolución de los establecimientos comerciales en Santander.

⁶ Disponible en Internet: www.andi.com.co

Tabla 6. Establecimientos comerciales en Santander

Año	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009p	2010p
Estab. Industriales	543	478	451	414	381	355	352	353	346	339	337	344	405	393
Crecimiento		-14%	-6%	-9%	-9%	-7%	-1%	0%	-2%	-2%	-1%	2%	15%	-3%

Fuente: ANDI (Asociación nacional de Industriales)⁷

Si bien la cantidad de establecimientos comerciales no presentan un comportamiento regular, se debe tener en cuenta que sin importar la actividad comercial porque ya sean consultorios, almacenes de ropa o grandes supermercados, los establecimientos comerciales son clientes potenciales de los equipos de seguridad electrónica.

- **Residencias privadas:** Actualmente las familias residentes en barrios tradicionales o edificios edificios buscan la seguridad permanente, encontrando una solución en la seguridad electrónica. Los altos costos que implica el mantenimiento de los vigilantes desplazan la seguridad física y presentan la seguridad electrónica como una gran alternativa. Los principales clientes residenciales se ubican en los estratos 3, 4, 5 y 6. Debido a que estos clientes representan para la empresa una única venta no obtienen mayores beneficios en cuanto a precios. Este tipo de cliente generalmente se enfoca en el precio, por lo que los instaladores informales son los principales proveedores.

- **Empresas de seguridad física:** Este sector presenta dualidad en la seguridad electrónica, pues aunque la tecnología se puede presentar como complemento a la seguridad física también se puede mostrar como un sustituto y en algunos casos aunque no se encuentran autorizados por la Superintendencia realizan labores de instalación de equipos de seguridad electrónica, especialmente circuitos cerrados de televisión. Al analizar las empresas de seguridad física como clientes, estas utilizan los equipos de seguridad electrónica, principalmente circuitos cerrados de

⁷ Disponible en Internet: www.andi.com.co

televisión para complementar la seguridad que ofrecen los vigilantes y para ofrecer valor agregado a sus clientes. Estas empresas debido a su base de clientes pueden obtener descuentos, si establecen alianzas o relaciones comerciales a largo plazo con las empresas de seguridad electrónica. Los equipos que utilizan en las instalaciones de sus clientes son de línea económica, ya que lo ofrecen como un valor agregado.

- **Gobierno e instituciones públicas:** En el momento de adquirir equipos de seguridad electrónica las empresas del sector público recurren a licitaciones debido al monto de las negociaciones. Estas instituciones tienen gran capacidad de negociación y logran obtener grandes descuentos por parte de las empresas como FOCUS y MJ Ingeniería a nivel local, debido a la utilidad que pueden dejar estas negociaciones.

Se puede concluir que los clientes tienen un alto poder de negociación de acuerdo al volumen y frecuencia de compras que realicen, siendo el sector construcción y los establecimientos comerciales el mercado más atractivo hoy en día.

No obstante, el Gobierno e Instituciones públicas, se presentan como clientes con alto potencial para aquellos proveedores que se encuentren interesados en vender grandes volúmenes con margen de rentabilidad bajos convirtiéndose estos últimos en los clientes con mayor poder de negociación.

4. PLAN DE ACCIÓN SECTOR DE LA SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN BUCARAMANGA

Luego de haber descrito las características generales y específicas de la Seguridad Electrónica en Bucaramanga, es necesario plantear un plan de acción para las empresas que hacen parte de este sector y las que deseen ingresar a él.

Es indispensable que las empresas informen al mercado de forma crítica que los operadores informales hacen daño a la industria Bumanguesa, esto se logra realizando campañas locales de rechazo a la informalidad, proponiendo didácticamente que se defiendan de forma sistemática no solo a las empresas regionales si no a los usuarios finales que resultan ser los afectados directos por aquellos operadores no regulados.

Por otro lado, es necesario establecer un estudio de derecho técnico comparado, donde se pueda acoger el sistema de clasificación mundial amparados en los estándares mundiales, para así consolidar el sector y sea clasificado de manera adecuada con el ánimo de tener información veraz de la industria de la seguridad electrónica, logrando segregar datos que sean útiles al mercado en Bucaramanga.

Como se logró determinar que no existe una producción local de sistemas tecnológicos de seguridad, se requiere plantear la formación de estudiantes desarrolladores de productos novedosos través de Universidades de la ciudad, que sean producidos en serie y que logren ser competitivos con los elementos importados.

Una solución viable que podrían desarrollar las empresas de seguridad en Bucaramanga para mejorar las condiciones del sector es establecer alianzas estratégicas entre empresas. Los empresarios pueden considerar otra forma de

general valor logrando integrarse con empresas que tienen fortalezas donde ellos tiene debilidades. Las compañías de seguridad electrónica deben integrarse con las empresas de seguridad física y también con las que brindan asesorías en estudios de seguridad, para cubrir todas las necesidades de los usuarios finales que por lo general requieren controles perimetrales, rondas de personal de vigilancia, controles de acceso, detectores de metales, estudios de seguridad, control logístico de personal, entre otros, y así ofrecer un servicio completo al cliente final.

Cabe mencionar que otro factor clave, es el hecho de considerar la creación de una asociación gremial de Seguridad Electrónica con el ánimo de hacer lobby ante entidades públicas para imprimirle control al ingreso de nuevos operadores. Se logra deducir que un sector no se encuentra en la mira de los gremios o de los demás sectores, muchas veces por la falta de representación formal y la falta de presencia manifiesta. Este es el caso de la seguridad electrónica en Colombia, sin embargo, cuesta entender que no se haya presionado de forma más contundente la regulación de este sector frente a temas de seguridad nacional por parte de los operadores del mercado o en su defecto por parte de las autoridades nacionales.

Otro punto importante, es el de la innovación, toda vez que el comprador estándar además de la cobertura de sus necesidades, requiere productos novedosos que lleven a un nivel más alto su inversión. En consecuencia, se pueden identificar mercados locales que exigen software y hardware basados en domótica, automatización de voz y de movimiento, entre otros, lo cual lleva a precisar que el sector debe estar en continuo movimiento en cuanto a sus productos, debe estar capacitada y enterada de nuevas tecnologías, debe conocer los conceptos básicos como también los últimos modelos de utilidad desarrollados para que el cliente final se sienta bien orientado.

Finalmente, en cuanto a las empresas que no tienen el músculo financiero o capacidad de especializarse en suministrar marcas prestigiosas, deben

concentrarse en reforzar en los clientes potenciales su trayectoria, experiencia, capacidad de respuesta ante un eventual problema en la instalación, capacidad para otorgar plazo para los pagos; esto los diferenciará del sector informal.

5. CONCLUSIONES

Al realizar el presente estudio y analizar cada uno de las fuerzas que intervienen en su desarrollo, se puede concluir:

- El sector de alta tecnología en seguridad electrónica no es fácilmente medible y en consecuencia es difícil estudiarlo, esto en razón a que un gran porcentaje de la actividad se genera de manera informal haciendo infructuoso un estudio de mercado dirigido al sostenimiento competencial de las empresas, ya que los datos pueden hacer que muchos naveguen a la deriva sin resultados contundentes.
- Es común que los nuevos inversionistas entiendan que la seguridad electrónica es un sector controlado, toda vez que la lectura inicial apunta a que pocos operadores pueden contar con los requisitos mínimos para crear una empresa de seguridad electrónica; sin embargo la realidad muestra un panorama diferente, donde los potenciales competidores son una porción informal en la ciudad que desdibuja el concepto de negocio disminuyendo precios a punto de quiebre con resultados nefastos para el mercado en general.
- Existen problemas de calidad dentro del sector afectando a clientes finales y empresas; este fenómeno es muy común en la ciudad de Bucaramanga gracias a los niveles de ahorro que manejan los usuarios. Esto permite que los operadores informales aprovechen la ausencia de costos fijos, pago de impuestos, compra de insumos y artículos con altos estándares, entre otros, sustituyéndolos por toda clase de prácticas que permiten disminuir precios de manera inapropiada al consumidor final.
- Las empresas que se encuentran operando deben reforzar su conocimiento técnico para que este se convierta en la principal barrera de entrada para competidores nuevos e informales, como se anotó en las Barreras de Entrada, la

experiencia y capacitación en el negocio son determinante para ser tenidos en cuenta dentro del sector.

BIBLIOGRAFÍA

Disponible en Internet: www.camaradirecta.com

Disponible en Internet. www.dane.gov.co

Disponible en Internet. www.dian.gov.co

Disponible en Internet. www.andi.com.co

Disponible en Internet. www.segelec.com.co

Disponible en Internet: www.superintendenciasociudades.gov.co

PORTER, Michael Libro Estrategia y Sociedad.

Ibid., Libro Ventaja Competitiva.

Revista Latinoamérica Canal informático. Ed. 54. Mayo 2011. p. 15

Revista Ventas de Seguridad. Ed. 150. Abril 2012. p. 20