

# EL PRECIO DE SENTIRSE PROTEGIDO

Fabiana Culshaw

El negocio de la seguridad privada crece en Venezuela y, a pesar de la ilegalidad de las empresas del sector y la desorganización de los servicios, deja márgenes interesantes de rentabilidad.

CONOCIDO COMO «EL NEGOCIO DEL MIEDO», la seguridad privada en América Latina está en rápida expansión y Venezuela no es una excepción. Es un mercado diferenciado en cuatro grandes segmentos: vigilancia física, seguridad electrónica, transporte de valores y alarmas residenciales. Existe, además, una gran cantidad de segmentos conexos: armamento, automatización de edificios, blindaje de vehículos, circuitos cerrados de televisión, seguimiento de alarmas, prevención de pérdidas, guardaespaldas, seguridad especializada contra secuestros, investigaciones, insumos, asesoría y más. En Venezuela, el servicio de seguridad con guardias es el más demandado (complementado por otros, como las cámaras de seguridad), seguido por el de transporte de valores. Últimamente también ha crecido el negocio de blindaje de vehículos e instalación de accesorios de rastreo satelital.

Fabiana Culshaw, periodista y psicóloga empresarial

Se calcula que el mercado mundial de seguridad privada alcanzó un valor superior a los 85.000 millones de dólares el año pasado, con una tasa de crecimiento anual del ocho por ciento, de los cuales 70.000 millones se reparten entre Norteamérica y Europa, y 4.000 millones corresponden a América Latina, aunque a las asociaciones internacionales les resulta difícil precisar las cifras debido a la informalidad extendida en la región. En Venezuela, el sector informal es especialmente preocupante. Luis Dávila, presidente de la Cámara Nacional de Empresas de Vigilancia y Protección de Venezuela (Canavipro), comenta: «El mercado de seguridad, sobre todo el de vigilancia privada, crece rápidamente por la gran inseguridad que existe en el país, pero el ochenta por ciento de las empresas no están habilitadas o no pagan impuestos ni seguros sociales. Tampoco el Ministerio del Interior y Justicia ha renovado los permisos anuales de las empresas, para operar». Como consecuencia de la informalidad, a gran parte de los 75.000 vigilantes (como mínimo) que existen en el país, las compañías que los contratan no les verifican sus antecedentes. «Muchos tienen antecedentes penales, porque no hay control por parte del Estado ni de las empresas en sus políticas de contratación», confirma Dávila.

Samuel Yecutieli, presidente de Segured de Venezuela, señala que «la seguridad personal es el problema número uno del país y debería estar más jerarquizado en la agenda pública nacional». En Venezuela hubo once ministros del Interior y Justicia en el lapso de doce años. Esa gran rotación redundó en la discontinuidad de las políticas públicas. Para Yecutieli, «es cierto que el negocio de la seguridad crece en el país, pero lo hace en forma distorsionada, con falta de profesionalización

### A gran parte de los 75.000 vigilantes (como mínimo) que existen en el país, las compañías que los contratan no les verifican sus antecedentes

y mucha ilegalidad. Para empezar, no existen academias ni entrenamiento de vigilantes. Mucha tecnología del sector proviene de China, es de dudosa calidad y no hay mantenimiento adecuado. Sin embargo, hay casos destacados en equipamiento tecnológico de seguridad en el país, como los bancos y algunos centros comerciales, entre éstos el Sambil».

#### Contante y sonante

La mayor demanda de seguridad es de empresas públicas y privadas, aunque cada vez más hay familias y particulares que solicitan servicios; especialmente, para las casetas en las urbanizaciones y edificios. Según la Asociación Venezolana de Ejecutivos de Seguridad (AVES), el negocio de la seguridad privada creció setenta por ciento en Venezuela durante la última década. La AVES calcula que en 2010 había cien empresas dedicadas a

- Existe un promedio de 76 víctimas diarias de homicidio en el país.
- Las entidades con mayores índices delictivos (de cualquier tipo) son: Caracas, Miranda, Zulia, Carabobo, Anzoátegui, Lara y Aragua, en ese orden.
- Más del noventa por ciento de los venezolanos opina que la inseguridad es el mayor problema del país, seguido por el desempleo y la inflación.
- El 55 por ciento de las víctimas de delitos no los denuncia, por no confiar en las autoridades o por temor a represalias de los delincuentes.
- Sólo en 3,7 por ciento de los casos las autoridades dictaron sentencia.

la distribución de equipos de seguridad electrónica, que facturaron cerca de 250 millones de dólares anuales. Los costos de los sistemas básicos de video y alarma en los hogares rondan los 950 dólares, pero la gama de la oferta es amplia y los clientes necesitan asesoramiento para armar la mezcla del servicio.

La AVES calcula que existen entre 300 y 500 compañías de vigilancia. Pero Canavipro eleva la cifra a mil y calcula que el ochenta por ciento son ilegales o se han ido convirtiendo en ilegales, en la medida en que las autoridades nacionales no renuevan a tiempo los permisos correspondientes. Es difícil calcular con precisión el número de empresas y, por ende, la rentabilidad total del sector; aunque, según cálculos de diversas fuentes, se invierte más de mil millones de dólares anuales en seguridad en Venezuela. Otros cálculos revelan que un tercio del PIB nacional se dedica a seguridad. Entre los sectores que más invierten se encuentran la banca, telecomunicaciones, comercio, servicios y manufactura.

La evolución de los delitos hace que el negocio también se vaya transformando. Comenta Yecutieli: «Hace un tiempo eran frecuentes los secuestros *express* y los robos en la vía de Caracas al aeropuerto de Maiquetía; también fueron comunes los plagios de los hijos de comerciantes en las distintas zonas de la capital y, si bien todas las formas delictivas se mantienen, actualmente los secuestros *express* se han mudado de zonas o han derivado hacia las extorsiones virtuales, basadas en amenazas telefónicas. Además, hay muchos robos de celulares y de sortijas de matrimonio, que a estas alturas es, si acaso, la única prenda de oro que porta la gente en la calle».

Según el Instituto de Investigaciones de Convivencia y Seguridad Ciudadana (Incosec) en 2010 se registraron más de 100 mil arrebates mensuales de teléfonos celulares en el territorio nacional, en su mayoría Blackberrys. Los atracos a carros también se han incrementado, lo que se refleja en el negocio: hace diez años había dos empresas de blindaje de vehículos en el país y hoy ascienden a más de veinte. No sólo se demandan servicios de blindaje, sino también sistemas de rastreo satelital. Servicios que pocos años atrás eran para los sectores de mayores ingresos se han popularizado.

La custodia no es tan frecuente como los servicios anteriormente mencionados, pero sí constituye una regla en el caso de ejecutivos internacionales o artistas que llegan al

## El negocio en cifras

- En Venezuela se invierte más de mil millones de dólares anuales en seguridad.
- La Asociación Venezolana de Ejecutivos de Seguridad calcula que en 2010 había cien empresas dedicadas a la distribución de equipos de seguridad electrónica, las cuales facturaron cerca de 250 millones de dólares anuales.
- Los costos de los sistemas básicos de video y alarma en los hogares rondan los 950 dólares, el traslado con custodia puede costar como mínimo unos 1.500 bolívares y una custodia especializada, que acompañe a un ejecutivo, cuesta unos 10.000 bolívares mensuales.
- El mercado mundial de seguridad privada superó los 85.000 millones de dólares anuales, de los cuales 4.000 millones corresponden a América Latina.

## TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD

Samuel Yecutieli

Consultor especializado en seguridad ciudadana, presidente de [segured.com](http://segured.com) (sitio en internet dedicado a la divulgación de temas relacionados con la seguridad) y director internacional de la Federación Panamericana de Seguridad Privada.

Una plataforma de coordinación para la seguridad pública (PCSP) es un lugar destinado a la gestión y el seguimiento de las actuaciones de los distintos cuerpos de seguridad y emergencia. Las decisiones sobre las tareas de los funcionarios en el campo pueden ser tomadas desde esa instalación, o tramitadas por ella.

La finalidad de una PCSP es mejorar la coordinación de los recursos de las diferentes autoridades que confluyen en un espacio determinado, para reducir los tiempos de respuesta ante incidentes; facilitar la integración y la interoperabilidad de los cuerpos de seguridad y la homogeneización de los medios disponibles (infraestructuras de comunicaciones, servidores de aplicaciones y otras tecnologías); y generar un registro de todas las actuaciones, sean de emergencia o planificadas, para su análisis posterior, con fines didácticos o para aplicar mejoras. Entre las informaciones más valiosas en la investigación de la actuación de los cuerpos de seguridad movilizados por los ataques terroristas al Metro de Londres estuvieron, precisamente, las grabaciones y registros tomados por distintos centros de vigilancia pública.

### Una herramienta para prevenir la inseguridad

Una PCSP ayuda a las autoridades a prevenir situaciones de inseguridad e identificar *modus operandi* y posibles delinquentes, mediante cámaras colocadas en los puntos más vulnerables. Las fuerzas policiales pueden, así, controlar los problemas típicos de una ciudad: la vigilancia del tránsito, el manejo de emergencias (incendios, catástrofes o accidentes) y el control de concentraciones, obras, centros educativos, espacios y edificios públicos, entre otros.

El sistema consiste en captar, visualizar, grabar y conservar las imágenes tomadas por las cámaras, por medio de una adecuada red de comunicación que las envía a un Centro de Vigilancia Pública (CVP). Un equipo humano integrado por supervisores y operadores debidamente capacitados y entrenados para la identificación y la solución de situaciones de riesgo será el encargado de administrar el sistema, desde el centro de control, así como de establecer contacto y hacer seguimiento de los organismos de seguridad para que brinden al ciudadano la respuesta adecuada, a la brevedad posible.

Las víctimas potenciales o reales pueden comunicarse directamente con el operador del CVP, gracias a intercomunicadores ubicados en las zonas vigiladas, y plantearle el incidente para recibir una pronta respuesta. Esto ayuda a reducir la ansiedad de la víctima. Asimismo, por medio de parlantes, el operador puede reproducir su voz en alto y hacer un llamado de alerta o intimidación a las personas de conducta sospechosa, lo que ayuda a prevenir y disuadir delitos.

### Análisis automatizado de la información

La tecnología de una PCSP incluye un sistema de análisis inteligente de video que permite captar las situaciones y comportamientos considerados sospechosos o de riesgo. Se sabe que la atención del operador disminuye y que como consecuencia se puede perder hasta el noventa por ciento de la actividad en una escena.

Este sistema permite a la policía identificar rápidamente condiciones de alerta tales como objetos abandonados por largos períodos, personas que transitan por sitios donde sólo circulan vehículos, individuos que se comportan de forma inapropiada, carros estacionados durante períodos que exceden lo permitido, personas que caen al piso (por una riña, accidente o resbalón) o vehículos robados o solicitados. El sistema provee a las fuerzas de seguridad una solución de vigilancia más confiable, y a la ciudad y a sus habitantes, una herramienta de control, prevención y alerta temprana de delitos.

### Mapas de criminalidad

Un mapa de criminalidad es una herramienta de información y análisis clave para manejar todo tipo de datos. Permite combinar la información geográfica con las bases de datos de los hechos delictivos, para realizar análisis espaciales y orientar el planteamiento de soluciones. Mediante este tipo de mapas, la policía puede determinar «dónde» y «cuándo» ocurren los delitos, lo cual mejora significativamente el rendimiento de los esfuerzos dedicados a la prevención del crimen. Los mapas ofrecen representaciones geográficas de las zonas donde ocurren los mayores números de delitos: una información valiosa para que los organismos de seguridad protejan a los ciudadanos de manera efectiva, respondan rápidamente ante las emergencias, analicen los acontecimientos pasados y pronostiquen eventos futuros.

### Servicios que ofrece la Plataforma de Coordinación para la Seguridad Pública

- Atención telefónica: administra todas las llamadas relacionadas con la atención de incidentes.
- Despacho: administra y hace el seguimiento de las unidades de seguridad ciudadana que asisten al lugar del incidente.
- Mapas: facilitan la ubicación de incidentes y unidades de seguridad, e identifican los lugares donde existe la mayor concentración de delitos.
- Supervisión: proporciona a los operadores una visión integral de los puntos más vulnerables de la ciudad y facilita la coordinación del recurso humano.
- Televigilancia: registra los incidentes en vivo, mediante cámaras y dispositivos de seguridad.
- Reportes: genera estadísticas que contribuyen a futuras investigaciones.

### ¿Por qué implantar una PCSP?

En ocasiones, los cuerpos policiales no logran satisfacer las exigencias de la sociedad y, a veces, su labor se ve desbordada por la falta de personal, recursos y tecnología. Algunos mandatarios promueven la participación de la comunidad, el sector público y el sector privado, con el objeto de practicar la cooperación en el ámbito de la seguridad.

El número de efectivos destinados a labores de vigilancia y control tiende a reducirse, debido a que no cuentan con un buen salario, beneficios laborales y herramientas de trabajo. Muchos deciden incorporarse a bandas delictivas para obtener más dinero. Otros sufren desgaste físico y mental, porque enfrentan enormes presiones con pocos recursos. ¿Cuáles serían los resultados, si estos agentes contaran con el apoyo de una herramienta que los ayudara a mejorar su capacidad de respuesta?

Los CVP hacen posible el procesamiento de hechos de distinta naturaleza y la orientación de la información con base en el principio de «la necesidad de conocer». En términos prácticos, la información sobre un robo será encauzada hacia la estación policial más cercana al lugar del delito, no hacia equipos de bomberos o atención primaria de salud. Los CVP permiten, además, la aplicación de criterios de transparencia y verificación posterior sobre la actuación de los cuerpos de seguridad y demás instancias que convergen en ellos.

## Beneficios que ofrece la Plataforma de Coordinación para la Seguridad Pública

### Supervisión y control de tráfico

- Detección de aglomeraciones
- Control de velocidad
- Supervisión de sentidos contrarios
- Alteraciones del tráfico
- Control de accidentes
- Control de vehículos robados

### Control de bienes e infraestructura

- Edificios públicos
- Monumentos y esculturas
- Infraestructuras clave
- Transportes públicos

### Control de conductas delictivas

- Riñas y enfrentamientos con armas
- Violaciones
- Robos y hurtos
- Consumo y venta de drogas
- Vandalismo callejero
- Extorsiones y secuestros

### Control de concentraciones públicas

- Huelgas y manifestaciones
- Actos recreativos y culturales, conciertos, ferias y bazares en vías públicas

La PCSP constituye una herramienta tecnológica, en tiempo real, para impactar y controlar actividades delictivas, así como conductas desviadas o antisociales. Esta propuesta implica abordar el problema desde un punto de vista gerencial, pero también social. Resguardar la seguridad de una ciudad requiere el esfuerzo de todos.

¿Por qué las autoridades deberían instalar sistemas electrónicos de seguridad en vez de incrementar el número de policías? Las autoridades podrían recuperar la credibilidad de los ciudadanos al generar una sensación de control y protección de las ciudades. Sin pretender violar la privacidad individual, los sistemas de televigilancia brindan a la ciudadanía una mayor probabilidad de que lo que ocurra no quede impune.

### Beneficios de una PCSP

En los países latinoamericanos hay una tendencia a buscar soluciones de seguridad mediante el uso «intensivo» del recurso humano (estrategia de saturación), que producen un efecto inmediato, pero no modifican la situación de inseguridad y ocasionan un desgaste físico innecesario en los agentes. Los CVP hacen posible la vigilancia de amplios sectores con un personal reducido y propician un uso adecuado de la fuerza, cuando se identifica una novedad. Así, los agentes pueden dar una respuesta adecuada y diligente, pues no están afectados por el cansancio que resulta de la permanencia en la calle durante largos períodos.

La información procesada por los operadores de un centro queda almacenada en las condiciones en las que llegó, y puede ser usada posteriormente por cuerpos de investigación, tribunales, auditores internos o externos, o supervisores. En el caso de las empresas, se pueden identificar fallas en el funcionamiento de diversas instancias y aplicar los correctivos necesarios. Si, además, el centro posee programas de gestión de servicios, se producirán sustanciales ahorros en los costos de funcionamiento.

Lo importante es comprender que esta propuesta de poco o nada servirá si no cuenta con un factor humano responsable y con el debido apoyo político. Muchas veces estos centros de vigilancia no son más que piezas de exhibición, con escaso impacto en los lugares donde prestan sus servicios, debido a las deficiencias en la formación de sus operadores, supervisores, gerentes o comandantes.

Esta propuesta contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, optimiza los recursos económicos destinados al área de seguridad y aumenta la motivación de las autoridades y organismos de seguridad. La PCSP es una herramienta confiable que responde a las necesidades de las instituciones públicas de seguridad, para la prevención y la disuasión efectiva: responder a una alerta en tiempo real, lograr mayor alcance y cobertura visual de la ciudad y sus puntos más vulnerables, mejorar la sensación de seguridad del ciudadano y, sobre todo, mejorar la capacidad de reacción de la policía.

## Seguridad ciudadana

Enrique Ogliastri

Profesor del Incae (Costa Rica)

La gestión de la seguridad ciudadana implica actuar en varias esferas a la vez y tener una visión clara de adónde se quiere llegar a largo plazo y del entramado institucional necesario para alcanzar esa visión. La seguridad implica ver territorios (como una ciudad) orgánicamente ligados e influidos por otros territorios, poblaciones (grupos particulares de personas que representan problemas concretos) y recursos (siempre escasos). La seguridad tiene un elemento objetivo (como los índices de criminalidad y de convivencia) y otro subjetivo (como la percepción de seguridad y el capital social).

La seguridad ciudadana depende de acciones en cuatro esferas distintas. La primera es la prevención, como el patrullaje disuasivo. La «teoría de los vidrios rotos» indica que al mejorar el entorno disminuyen los crímenes. Se cuidan los parques, se evitan basuras, se pintan las paredes y una mano invisible incrementa la seguridad. En segundo lugar, la seguridad requiere una acción policial efectiva. La tercera esfera consiste en un sistema judicial justo, que no propicie la impunidad. Cuarto, la rehabilitación y el desarrollo del infractor para incorporarse a la sociedad que, junto con valores cívicos y de solidaridad (capital social), revierten en prevención.

La solución no es mano dura ni esfuerzos aislados: se requiere la integración de acciones e instituciones, sostenidas y orientadas por el tipo de sistema de seguridad elegido. Una clara tendencia internacional es la policía comunitaria, pero hay varios modelos para organizarla: desde pequeños centros de atención al barrio hasta centros mayores con capacidad de respuesta y movilidad que atienden una zona amplia de una ciudad. Se requiere también validar el modelo de impacto, para que las inversiones y acciones conduzcan efectivamente a resultados en los indicadores escogidos de medición de la seguridad. Algunos países se han lanzado a grandes inversiones en seguridad sin haber previamente validado el «modelo de impacto», y terminan por derrochar sus recursos.

La seguridad ciudadana es un problema integral, de todos, para el cual se requiere un esfuerzo concertado de diversas instituciones de la sociedad: las autoridades locales, la policía, el sistema judicial, las organizaciones de la sociedad civil. Ninguna de ellas puede resolver el problema por sí sola. Las empresas son un grupo involucrado en este problema, forman parte del entramado social y, si bien su acción no tiene que ser directa, pueden desempeñar un papel clave aliándose con organizaciones de la sociedad civil, organizaciones gremiales (como cámaras de comercio o entidades asociativas) y gobiernos nacionales y locales. A una escala más interna, las empresas pueden propiciar voluntariados de los colaboradores en campañas ciudadanas y comunitarias, aportar fondos y desarrollar valores ciudadanos corporativos.

La seguridad es un problema acuciante en todas las ciudades y países de América Latina, y los políticos no pueden ser simplistas. El narcotráfico y las pandillas, amparados en el creciente anonimato de las ciudades, actúan para asentarse y se están organizando como un negocio a largo plazo. Esto no se resuelve sólo con represión pura y dura, sino combinando aportes en todas las esferas. Podrá solucionarse si todos ponemos una pequeña parte en la solución, si decidimos hacerlo en vez de pensar que es problema de otros, en lugar de quejarnos, o de cínicamente mirar a otro lado.

país. El traslado con custodia puede costar unos 1.500 bolívares o más (según el tipo de unidad blindada); mientras que la custodia especializada, que acompañe al ejecutivo, puede ascender a unos 10.000 bolívares mensuales.

Otro negocio de difícil cuantificación, pero plenamente activo, es el de las armas, gran parte de las cuales no está registrada. El gobierno dijo tener intenciones de activar una política de «desarme nacional» de la ciudadanía, pero aún no lo ha hecho. Paradójicamente, muchas empresas de seguridad no cuentan con permisos para portar armas. «Es generalizada la ausencia de permisos de tenencia de armas en el sector de seguridad. En este momento, sólo cincuenta empresas privadas los tienen», comenta Dávila.

### Tendencias mundiales

Las compañías líderes en el mundo son Securitas, Wackenhut, Groupe 4, Prosegur y Chubb, entre otras grandes que tienden a concentrar gran parte de los servicios especializados. Se calcula que estas grandes empresas facturan entre 1.000 y 4.000 millones de dólares al año y crecen rápidamente, con frecuencia por adquisiciones. Sin embargo, también existe una gran cantidad de pymes, en su mayoría de origen familiar, formadas por personal proveniente de las fuerzas armadas o de la seguridad pública, que están en pleno proceso de maduración de sus servicios.

Una tendencia mundial es, precisamente, la profesionalización de las empresas prestadoras de servicios. Otra tendencia

### De modelos represivos y de control, las compañías evolucionan hacia el concepto de prevención, con servicios cada vez más avanzados. Ya no se piensa en términos de «delito» sino de «gestión de riesgos», y se evalúan las dimensiones de «impacto de la seguridad» y «cuidado de la imagen corporativa»

es la mayor tecnificación del sector, con la continua aparición de nuevos métodos de vigilancia, televigilancia, sistemas de control de acceso y todo tipo de detectores y sensores de avanzada. De modelos represivos y de control, las compañías evolucionan hacia el concepto de prevención, con servicios cada vez más avanzados. Ya no se piensa en términos de «delito» sino de «gestión de riesgos», y se evalúan las dimensiones de «impacto de la seguridad» y «cuidado de la imagen corporativa», entre otros valores agregados del servicio. En muchos países las rejas que se colocan como protección, en urbanizaciones, edificios y comercios, son sustituidas por sistemas electrónicos eficientes y apenas perceptibles, incluso estéticamente integrados a la decoración de la infraestructura.

El futuro del sector muestra una rápida globalización de los clientes, la concentración de servicios y la ampliación de mercados. Ejemplos de esto último son las experiencias exitosas de cárceles gestionadas por el sector privado, así como control de tráfico y apoyo en el cobro de peajes en algunos países de América Latina, lo que exige una nueva visión empresarial y otras competencias del personal.

### Situación y propuestas locales

En Venezuela no existe presencia de multinacionales en el sector y la tendencia a la profesionalización de las empresas nacionales, salvo excepciones, es cuestionable. La escasez de mano de obra calificada y el continuo aumento de los costos de la tecnología son también desafíos mundiales del sector,

*Ediciones IESA ofrece las mejores publicaciones sobre gerencia adaptadas a la realidad venezolana*

aunque aparecen acentuados localmente. A estos se suman problemas nacionales, como la falta de colaboración entre los sectores público y privado por razones políticas, la ausencia de coordinación entre los municipios en Caracas y los graves problemas de tráfico e iluminación vial, entre otros.

«Los delincuentes huyen de un municipio a otro en Caracas, porque no existe una frecuencia de radio uniforme en los vehículos de las autoridades de las distintas zonas», comenta Yecutieli. Y se pregunta: «¿Cómo pueden las autoridades llegar a tiempo a un lugar en peligro, si el tráfico de la ciudad no lo permite?».


Yecutieli propone desarrollar esfuerzos integrales en seguridad, así como mayores relaciones con otros países más profesionalizados. Brasil, por ejemplo, cuenta con más de cien academias de entrenamiento. «También se requiere una cultura preventiva, tanto en las empresas del sector como en la ciudadanía», agrega. «Una Ley de Seguridad Privada es necesaria», aporta Dávila. Y aclara que «actualmente, nos regimos por el decreto-ley 699 del año 1975, pero habría que reformarlo. El único segmento del negocio que se rige por la Ley de Comercio es el de cámaras electrónicas, porque son consideradas mercantiles».

El gobierno emprendió una renovación de sus cuerpos policiales en 2010, pues se determinó que muchos efectivos estaban involucrados en delitos. En un año, por ejemplo, se registraron 142 delitos cometidos por funcionarios de organismos de seguridad, de los cuales sólo en 19 casos aparecen reflejados los imputados, únicamente dos fueron sometidos a detención y el resto sigue activo, según Incosec. Aunque las autoridades hablan de una «depuración del servicio», la mayoría de la población aún no tiene confianza en el sistema público o no percibe los resultados, según la Encuesta Nacional 2010 de Incosec. Como respuesta, los analistas proponen la formulación de políticas laborales, salariales y prestacionales que mejoren la calidad de vida de los funcionarios de seguridad, así como programas educativos adecuados.

El mejoramiento del sistema de justicia —lento e insuficiente— es de vital importancia, porque la impunidad socava las bases de cualquier modelo de seguridad pública o privada. Últimamente el gobierno ha otorgado a las Fuerzas Armadas nuevas funciones de orden público; pero esta medida ha sido cuestionada, dado que ese organismo no es una fuerza de seguridad civil. Asimismo, el gobierno ha creado milicias paralelas con tareas de seguridad ciudadana, pero éstas carecen de formación para esa tarea y se teme que, contrariamente al objetivo de reducir la delincuencia, la disfuncionalidad del sistema aumente.

«Se requieren mejores políticas públicas y mayor integración de esfuerzos públicos y privados», plantea Yecutieli, quien propone una plataforma de coordinación conjunta, con los objetivos de diagnosticar la ciudad, identificar mejor las áreas de mayor peligro, verificar las tendencias criminales, evaluar las respuestas de los organismos y generar una cultura de seguridad sana. «La meta es pasar del círculo vicioso de seguridad ciudadana al virtuoso», afirma.

Lo cierto es que el problema, si bien ocupa uno de los primeros lugares de preocupación ciudadana, es complejo. Se relaciona con el tráfico y consumo de drogas, el hampa y otros grupos de crimen organizados e intolerancia social, entre otros. Hasta el momento, el abordaje no ha sido eficiente y muchas de las acciones para contrarrestar el fenómeno resultan coartadas por intereses políticos.

Hoy cuesta una fortuna estar protegido y la calidad de vida de todos los venezolanos está disminuida. Es de esperar que la gravedad del problema tome mayor relevancia en la agenda parlamentaria. 

## COLECCIÓN «LIBROS DE TEXTO»



Está dirigida fundamentalmente a estudiantes y profesores, y ofrece herramientas para enriquecer la experiencia en el aula.

## COLECCIÓN «SER GERENTE»



En esta colección los lectores encontrarán herramientas prácticas de estudio o trabajo presentadas en un lenguaje ágil y ameno, sobre los temas de gerencia, negocios y políticas públicas.

## SERIE «GERENCIA Y NEGOCIOS»



Abarca los temas gerenciales tradicionalmente tratados en el IESA (finanzas, mercadeo, operaciones, organizaciones, recursos humanos), así como temas sobre desarrollo y competitividad de sectores, países y regiones.

## SERIE «POLÍTICAS PÚBLICAS»



Una serie que agrupa a publicaciones sobre temas relacionados con el sector público: gestión pública, finanzas públicas, organización industrial y regulación, política social e instituciones políticas y sociales.

Adquiéralos en las librerías Nacho, Tecniciencia y VDL Books, o contáctenos por los teléfonos (0212) 555.4460 / 4263 o por la dirección electrónica [ediesa@iesa.edu.ve](mailto:ediesa@iesa.edu.ve)