

## SEGURIDAD EN GRANDES SUPERFICIES COMERCIALES: CLAVE PARA ACELERAR LA RECUPERACIÓN ECONÓMICA POSTCOVID

- El aumento de casos por coronavirus en el gran Santo Domingo acrecienta aún más la relevancia de las medidas de seguridad necesarias para que los consumidores realicen sus compras en un entorno controlado.
- Según datos del Banco Central, el Indicador Mensual de Actividad Económica (IMAE) reveló que el comercio tuvo en 2020 una caída de -5,3% (enero-septiembre), -3,1% (octubre) y -1,9% (noviembre). La recuperación de este sector es relevante para dinamizar el crecimiento de la economía local.

Santo Domingo, 23 de junio de 2021

La actividad comercial del país se concentra en gran medida en el entorno de la ciudad capital. Por ello, el aumento de casos de coronavirus en el gran Santo Domingo ha impulsado a que se vean reforzadas las medidas de seguridad en centros comerciales y grandes superficies.

Estos comercios se vieron afectados por la pandemia de la Covid-19, fundamentalmente en el período de restricciones y cierre. De hecho, de acuerdo con el Indicador Mensual de Actividad Económica (IMAE) que publica el Banco Central de República Dominicana, el sector comercio tuvo en 2020 una caída de -5,3% en enero-septiembre, -3,1% en octubre y -1,9% en noviembre. A partir la reapertura la actividad comercial fue recuperándose hasta alcanzar, en abril de 2021, un crecimiento del 22,7%.

La tendencia de actividad creciente vuelve cada vez más relevante los cambios operacionales y la especial atención a los servicios de seguridad que el sector ha incorporado en la nueva normalidad. Además de garantizar un entorno seguro que permita a los visitantes realizar sus compras y paseos con tranquilidad y sin contratiempos, la seguridad privada es la responsable de garantizar las medidas de prevención y control relacionadas con la pandemia de la Covid-19. En este contexto, el servicio de seguridad mantiene su función estratégica a la vez que amplía el alcance de las acciones bajo su responsabilidad.

“Debido a la situación actual, uno de los principales riesgos de seguridad en estos espacios es lograr que se cumplan las medidas de distanciamiento social, control de entrada y afluencia de visitantes en los niveles permitidos, además del uso de elementos de protección tales como mascarillas”, explicó Karina Castellanos Rivera, gerente general del Grupo EULEN y EULEN Seguridad en República Dominicana.

Desde el inicio de la fase de apertura en 2020, el reto ha sido mantener ciertos parámetros colectivos en espacios donde hay importantes aglomeraciones de personas, como en grandes superficies comerciales que tienen limitaciones ligadas al aforo que no debe superar el 30% en las zonas comunes y el 50% dentro de los locales.

En las últimas semanas la relevancia se ha incrementado ya que, con el plan nacional de vacunación nacional en el que ya han participado siete millones de dominicanos según el Ministerio de Salud, los centros comerciales se han convertido en puntos focales en donde la población puede inocularse sus dosis contra la Covid-19.

## Un sector estratégico

En el país operan decenas de centros comerciales y grandes almacenes que reciben millones de visitantes cada año. En la capital, destacan cadenas internacionales como Ikea y complejos multitienda que trabajan los siete días de la semana con horario adecuado a las restricciones actuales, entre ellos Downtown Center con 80.000 m<sup>2</sup> y 1.000 aparcamientos; Blue Mall; Agora Mall que contiene buena parte de las grandes marcas de ropa y complementos; Sambil, con 350 tiendas y 2.300 estacionamientos; Galería 360, Novo Centro, con 26.200 m<sup>2</sup> en 18 pisos y Acrópolis, entre otros.

En estos y otros espacios comerciales son los agentes de seguridad privada quienes resguardan a los miles de visitantes que acuden cada día. De acuerdo con Castellanos Rivera, una correcta gestión de un servicio de seguridad privada se transcribe en una área y ambiente seguros, lo que ayuda a aumentar la afluencia de visitantes y potenciales compradores de los productos y servicios que se ofertan en estos centros comerciales, aumentando el valor del mercado y los márgenes de ganancias.

“La sensación de seguridad en este tipo de entorno hace que el cliente tenga una experiencia grata en su visita y ayuda a que sienta que puede volver a dichas instalaciones. Además, genera confianza para futuros inversionistas o interesados en adquirir propiedades en estas localidades”, aseguró la gerente de EULEN Seguridad, empresa que es parte de la multinacional de origen español Grupo EULEN y que en República Dominicana gestiona, entre otros, la seguridad en los 5000 metros cuadrados de Radiocentro en el sector Miraflores de Santo Domingo y en Ikea, que tiene una extensión de 11500 metros cuadrados y un restaurante para más de 100 personas.

Para lograr los objetivos frente al cliente resulta clave el perfil de los empleados que trabajan en la seguridad de grandes superficies, que deben cumplir unos requisitos especiales. “Tienen que estar orientados para servicio al cliente, con un alto grado de cortesía. En el caso de EULEN Seguridad, se les brindan capacitaciones de seguridad física, técnicas de controles de acceso, manejo de multitudes y capacitaciones específicas acordes con sus puestos de servicios”, explicó Karina Castellanos.

La ejecutiva añadió que en grandes superficies las soluciones de seguridad física se deben complementar con las electrónicas, ya que esto permite agilizar todos los procesos, brindar mayor cobertura de áreas, dar seguimiento en tiempo real a cualquier situación que pudiera presentarse, optimizar recursos y generar evidencias en casos que ameriten investigaciones. “Además de los controles relacionados con la situación sanitaria, el objetivo es siempre mantener el entorno seguro, con el fin de evitar hurtos de mercancía y cualquier situación de riesgo que pudiera presentarse”, puntualizó Castellanos Rivera.

Por ello, en estos espacios, EULEN Seguridad brinda un servicio integral que incluye controles de acceso, seguridad física con oficiales, operadores de centro de monitoreo para video vigilancia y oficiales motorizados. Además, en el contexto generado por la pandemia se han sumado las soluciones de control sanitario que contemplan toma de temperatura, control de medidas de distanciamiento social y de uso de equipo de protección personal, como mascarillas y/o caretas.

---

EULEN Seguridad, lleva en República Dominicana 20 años al servicio de sus clientes. Como empresa innovadora se adapta a los nuevos escenarios y riesgos con el compromiso de conseguir la excelencia en la prestación de servicios. EULEN Seguridad está especializada en vigilancia, soluciones de sistemas de seguridad, consultoría, Unidad de Inteligencia, aerovigilancia, centro de control de seguridad Integral, seguridad integrada y ciberseguridad.

EULEN Seguridad tiene más de 45 años de trayectoria en España y es una empresa del Grupo EULEN, fundado en 1962 en Bilbao. La compañía está presente en 14 países y el volumen de ventas anuales supera los 1.600 millones de euros, con una plantilla global de más de 90 000 personas.