



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**Investigación de los requerimientos de seguridad en las pymes de la
ciudad de Quito**

**Recalde Baquero, Rubén Ernesto,
Recalde Baquero, Marco Vinicio**

DIRECTOR: ING. ROBERTO ERAZO

SANGOLQUÍ

2017



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO

Certifico que el trabajo de titulación, **“INVESTIGACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE QUITO”** realizado por los señores **MARCO VINICIO RECALDE BAQUERO Y RUBÉN ERNESTO RECALDE BAQUERO**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a los señores **MARCO VINICIO RECALDE BAQUERO Y RUBÉN ERNESTO RECALDE BAQUERO** para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, febrero de 2017

ING. ROBERTO ERAZO OÑA
DIRECTOR



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **MARCO VINICIO RECALDE BAQUERO Y RUBÉN ERNESTO RECALDE BAQUERO**, con cédulas de identidad No. 1000971497 y 1001020153, declaramos que este trabajo de titulación **“INVESTIGACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE QUITO”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaramos que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello nos declaramos responsables del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, febrero de 2017

MARCO VINICIO RECALDE BAQUERO
C.C. 1000971497

RUBÉN ERNESTO RECALDE BAQUERO
C.C. 1001020153



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN (PUBLICACIÓN BIBLIOTECA VIRTUAL)

Nosotros, **MARCO VINICIO RECALDE BAQUERO Y RUBÉN ERNESTO RECALDE BAQUERO**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación **“INVESTIGACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD EN LAS PYMES DE LA CIUDAD DE QUITO”** cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Sangolquí, febrero de 2017

MARCO VINICIO RECALDE BAQUERO

C.C. 1000971497

RUBÉN ERNESTO RECALDE BAQUERO

C.C. 1001020153

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo a Dios que nos ha dado la oportunidad de vivir esta vida, llena de tantas enseñanzas, que enaltece nuestro espíritu como seres humanos y personas de bien para la sociedad.

A nuestro padre guía y ejemplo que aunque ausente siempre está cerca desde el infinito guiándonos en cada paso.

A nuestra amada madre, magnífica persona, ejemplo de vida, integridad, sabiduría y humildad, quien ha sido el pilar principal en nuestra formación como hijos, padres y personas responsables.

A nuestras esposas, que han sido la fuente de inspiración, compañeras en el pasar de tantos años y gestoras de nuestros logros.

A nuestros hijos, el tesoro más grande que la vida nos pudo dar, fuerza e inspiración de vivir, a quienes gustosos ofrendamos todo nuestro esfuerzo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a todos quienes de una u otra forma aportaron con sus valiosos conocimientos y experiencia en el desarrollo de este trabajo de Investigación, al Sr. Ing. Washington Roberto Erazo Oña por su permanente dedicación, aporte técnico, y entrega profesional desinteresada, a todo el personal Directivo y administrativo que dirige el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas, una mención especial de gratitud a quienes dirigen la carrera de Ingeniería Comercial quienes han sido firme soporte en la consecución de esta meta profesional.

ÍNDICE

CERTIFICADO	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN (PUBLICACIÓN BIBLIOTECA VIRTUAL).....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Justificación	3
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 La Seguridad Privada.....	5
2.1.1 Historia de la Seguridad.....	5
2.1.2 Definición de Seguridad y Prevención de pérdidas	9
2.1.3 Seguridad Privada en Ecuador.....	11

2.1.3.1	Diferencias Básicas entre la Policía Pública y la Seguridad Privada	13
2.1.4	Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada	15
2.1.5	Modalidades de los Servicios de vigilancia y Seguridad Privada .	16
2.1.6	Principales problemas de la Seguridad	17
2.1.6.1	Factores que incrementan la Inseguridad.....	18
2.1.6.2	Problemas del servicio de seguridad.....	19
2.1.7	Principales actores de la Seguridad Ciudadana	20
2.1.8	Entidades Relacionadas con la Seguridad Privada	21
2.2	Legislación de Vigilancia	23
2.2.1	Leyes.....	24
2.2.2	Reglamentos	25
2.2.3	Resoluciones y acuerdos.....	25
2.3	Las PYMES en el Ecuador	25
2.3.1	Fortalezas de las PYMES	29
2.3.2	Debilidades de las PYMES.....	30
2.3.3	Características de las PYMES	31
2.3.4	De los Órganos de Regulación de las MIPYMES	32
2.3.5	Categorías de las PYMES en el Ecuador.....	33
2.4	Las PYMES de la Ciudad de Quito	34
2.4.1	Sectores Empresariales de las PYMES de la Ciudad de Quito.....	35
2.4.2	Descripción de los Sectores Económicos de las PYMES de Quito	36
2.4.2.1	Alimenticio	36
2.4.2.2	Construcción	36
2.4.2.3	Eventos y Servicios.....	37
2.4.2.4	Gráfico	37

2.4.2.5	Maderero	38
2.4.2.6	Metalmecánico.....	39
2.4.2.7	Químico	39
2.4.2.8	Textil.....	40
2.5	Las PYMES de la Ciudad de Quito frente a la Seguridad Privada	40
CAPÍTULO III.....		44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		44
3.1	Planificación de la Investigación	44
3.1.1	Métodos Teóricos	44
3.1.2	Métodos Empíricos	45
3.1.3	Método Estadístico	46
3.1.4	Tipo de Estudio.....	47
3.1.5	Tipos de fuentes de Información	48
3.1.5.1	Fuentes Primarias.....	48
3.1.5.2	Fuentes Secundarias.....	48
3.2	Objetivos de la Investigación.....	49
3.2.1	Objetivo General.....	49
3.2.2	Objetivos Específicos	49
3.2.3	Justificación de los Objetivos	49
3.3	Delimitación del Tema de la Investigación	50
3.4	Población y Muestra	50
3.4.1	Determinación de la Muestra.....	51
3.5	Fuentes de Información	52
3.5.1	Técnicas de Recolección.....	53
3.5.2	Recolección de Datos	53

3.5.3	Detalles de la Encuesta	54
CAPÍTULO IV		56
LEVANTAMIENTO DE INFORMACION, TABULACION DE DATOS Y ANALISIS SPSS DE LOS PROCESOS UTILIZADOS POR LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD Y PYMES DE LA CIUDAD DE QUITO		56
4.1	Investigación de Mercados de las Empresas que brindan Servicios de Seguridad Privada a las PYMES de Quito	56
4.1.1	Sector Comercial	56
4.1.2	Número de Trabajadores.....	57
4.1.3	Ubicación Geográfica de sectores en Quito.....	59
4.2	Las PYMES de Quito y su Necesidad de Seguridad Privada	60
4.3	Situación de Seguridad actual.....	61
4.3.1	Desempeño del personal de seguridad asignado	61
4.3.2	La Capacidad Profesional y Técnica del Personal de Seguridad...	63
4.3.3	El equipamiento, medios que dispone el personal asignado al puesto de trabajo:	66
4.3.4	El Asesoramiento y apoyo general de la Empresa de Seguridad...	70
4.3.5	El personal de seguridad cumple los procedimientos de su empresa	72
4.3.6	Si ha existido algún incidente, cómo ha sido la respuesta del personal de seguridad	76
4.4	Evaluación del Servicio Recibido.....	81
4.4.1	Percepción de los Empleados	81
4.5	Situación de Seguridad Futura.....	82
4.5.1	La empresa de seguridad debe cumplir con leyes y reglamentos..	82

4.5.2	Debe haber un análisis técnico previo a la implementación de Seguridad	86
4.5.3	La Empresa de Seguridad debe presentar y aplicar procedimientos.....	91
4.5.4	Implementaría Tecnología al Actual Esquema de Seguridad.....	96
4.5.5	Implementaría estándares técnicos para la protección de su propiedad	101
4.6	Comprobación de la Hipótesis.....	108
CONCLUSIONES		110
RECOMENDACIONES		115
PROPUESTA DEL ESQUEMA DE SEGURIDAD PARA EMPRESAS PYMES DE QUITO		118
ESTÁNDARES TÉCNICOS RECOMENDADOS, PYMES QUITO		119
REFERENCIAS		128
APÉNDICES		134
Apéndice A – Leyes de Seguridad		134
Apéndice B – Reglamentos		137
Apéndice C – Resoluciones y Acuerdos		139
Apéndice D – Modelo de encuesta aplicada.....		143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sector comercial.....	56
Tabla 2 Número de trabajadores	57
Tabla 3 Sectores en Quito	59
Tabla 4 Empresas que cuentan con servicio de seguridad	60
Tabla 5 Servicio al cliente.....	61
Tabla 6 Actitud en el trabajo.....	62
Tabla 7 Conocimiento de las funciones del puesto.....	63
Tabla 8 Cumplimiento de procedimientos de seguridad.....	64
Tabla 9 Cumplimiento de instrucciones del cliente	65
Tabla 10 Armas letales.....	66
Tabla 11 Armas no letales.....	67
Tabla 12 chaleco antibalas	68
Tabla 13 Comunicaciones	69
Tabla 14 Recomendaciones para reducción de riesgos y pérdidas	70
Tabla 15 Capacitación sobre seguridad preventiva.....	71
Tabla 16 Control de personas.....	72
Tabla 17 Control de vehículos	73
Tabla 18 Control de materiales	74
Tabla 19 Respuesta ante emergencias.....	75
Tabla 20 Robo	76
Tabla 21 Asalto	77
Tabla 22 Pérdidas.....	78
Tabla 23 Investigación de causas	79
Tabla 24 Nivel de supervisión de seguridad	80
Tabla 25 Percepción en cuanto al servicio de seguridad recibido	81
Tabla 26 Permisos de operación	82
Tabla 27 Permisos de armas.....	83
Tabla 28 Póliza de responsabilidad civil.....	84
Tabla 29 Certificado de cumplimiento obligaciones COPS	85

Tabla 30 Registro de bienes a protegerse.....	86
Tabla 31 Histórico de incidentes.....	87
Tabla 32 Presencia de la fuerza pública.....	88
Tabla 33 Nivel de riesgo local	89
Tabla 34 Factor costo-beneficio.....	90
Tabla 35 Procedimientos para el puesto de guardia.....	91
Tabla 36 Procedimientos para el control de personal, materiales y vehículos.....	92
Tabla 37 Procedimientos de registro, búsqueda y cacheo.....	93
Tabla 38 Procedimientos en caso de emergencia.....	94
Tabla 39 Procedimientos para el manejo de armas y uso de fuerza.....	95
Tabla 40 Sistemas de alarmas	96
Tabla 41 Control de acceso	98
Tabla 42 Sistema de CCTV y Monitoreo.....	99
Tabla 43 Mantenimiento preventivo y correctivo	100
Tabla 44 Barreras perimetrales	101
Tabla 45 Puertas y ventanas.....	102
Tabla 46 Parqueaderos	103
Tabla 47 Cajas fuertes.....	104
Tabla 48 Áreas restringidas.....	105
Tabla 49 Sistemas de iluminación.....	106
Tabla 50 Manejo de llaves de áreas sensibles	107
Tabla 51 Protección de propiedades	119
Tabla 52 Protección de personal	122
Tabla 53 Protección de información	123
Tabla 54 Manejo de emergencias.....	124
Tabla 55 Investigaciones.....	125
Tabla 56 Capacitación.....	125
Tabla 57 Empresa de seguridad	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sectores de desempeño de las empresas pequeñas y medianas	27
Figura 2 Sector comercial	57
Figura 3 Número de trabajadores	59
Figura 4 Sectores en Quito	60
Figura 5 Empresas que cuentan con servicio de seguridad	61
Figura 6 Servicio al cliente	62
Figura 7 Actitud en el trabajo	63
Figura 8 Conocimiento de las funciones del puesto	64
Figura 9 Cumplimiento de procedimientos de seguridad	65
Figura 10 Cumplimiento de instrucciones del cliente	66
Figura 11 Armas letales	67
Figura 12 Armas no letales	68
Figura 13 chaleco antibalas	69
Figura 14 Comunicaciones	70
Figura 15 Recomendaciones para reducción de riesgos y pérdidas	71
Figura 16 Capacitación sobre seguridad preventiva	72
Figura 17 Control de personas	73
Figura 18 Control de vehículos	74
Figura 19 Control de materiales	75
Figura 20 Respuesta ante emergencias	76
Figura 21 Robo	77
Figura 22 Asalto	78
Figura 23 Pérdidas	79
Figura 24 Investigación de causas	80
Figura 25 Nivel de supervisión de seguridad	81
Figura 26 Percepción en cuanto al servicio de seguridad recibido	82
Figura 27 Permisos de operación	83
Figura 28 Permisos de armas	84
Figura 29 Póliza de responsabilidad civil	85

Figura 30 Certificado de cumplimiento obligaciones COPS	86
Figura 31 Registro de bienes a protegerse	87
Figura 32 Histórico de incidentes	88
Figura 33 Presencia de la fuerza pública.....	89
Figura 34 Nivel de riesgo local	90
Figura 35 Factor costo-beneficio	91
Figura 36 Procedimientos para el puesto de guardia	92
Figura 37 Procedimientos para el control de personal, materiales y vehículos	93
Figura 38 Procedimientos de registro, búsqueda y cacheo	94
Figura 39 Procedimientos en caso de emergencia	95
Figura 40 Procedimientos para el manejo de armas y uso de fuerza	96
Figura 41 Sistemas de alarmas	97
Figura 42 Control de acceso.....	98
Figura 43 Sistema de CCTV y Monitoreo	99
Figura 44 Mantenimiento preventivo y correctivo.....	100
Figura 45 Barreras perimetrales	101
Figura 46 Puertas y ventanas.....	102
Figura 47 Parqueaderos.....	103
Figura 48 Cajas fuertes.....	104
Figura 49 Áreas restringidas	105
Figura 50 Sistemas de iluminación	106
Figura 51 Manejo de llaves de áreas sensibles.....	107

RESUMEN

El presente trabajo plantea como objetivo general desarrollar una Investigación de los requerimientos de Seguridad que tienen las PYMES en la Ciudad de Quito, para lo cual se procede a la búsqueda de conocimientos mediante fuentes documentales e información anterior en el tema de seguridad, la problemática se refleja debido al incumplimiento de leyes y reglamentos establecidos en nuestra sociedad, generando un ambiente de inseguridad, amenazas que sumado a la insuficiente presencia de la Fuerza Pública para contrarrestar, neutralizar y reducir la afectación que causa la delincuencia y crimen en sus diferentes formas, nace la necesidad por parte de las PYMES de Quito, de proteger sus bienes, negocios y patrimonio, mediante la contratación de servicios de seguridad privada. Se enfocó el trabajo mediante un estudio de población y muestra a 4.024 PYMES de la Ciudad de Quito, distribuidas en 8 sectores económicos, para posteriormente aplicar la encuesta a una muestra de 141 empresas, a continuación se realizó la tabulación de datos y análisis SPSS de 51 aspectos vinculados con los requerimientos de seguridad de las PYMES de Quito, lo cual nos permitió conocer la situación de seguridad actual y requerimientos a futuro, se obtuvo información específica en cada uno de los campos investigados para emitir conclusiones y recomendaciones. Al final de este trabajo presentamos la propuesta del esquema de seguridad para las PYMES de la ciudad de Quito, un modelo que permitirá a las PYMES optimizar recursos, y enfocar la administración de Seguridad de manera técnica y profesional.

PALABRAS CLAVE:

- **SEGURIDAD**
- **PYMES**
- **REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD**

ABSTRACT

The current work aims to develop an Investigation of the Security requirements for the PYMES of Quito, as so we proceed to search for knowledge through documentary sources and previous information in the security topic. The problem appears due to the no compliment of laws and regulations established in our society, creating an insecure environment, threats which added to the insufficient presence of public forces to neutralize and reduce the impact caused by crime and its different forms, appears the requirement for PYMES of Quito to protect their assets, businesses and economic development by hiring Private security services.

Our work focused the study on a sample of 4,024 PYMES of the City of Quito, distributed in 8 economic sectors, to later apply the survey to a sample of 141 companies, which allowed us to identify the current security situation of the Quito PYMES. Once collected the field information through the SPSS data and analysis system, we tabulated 51 aspects related to the security requirements, which allowed us to know the current security situation, its strengths and vulnerabilities, we also analyzed the future requirements and its perspectives. Each one of the investigated fields allowed us to obtain specific information and its results permitted us the issue of conclusions and recommendations. At the end of this work we present a security outline focused on the security requirement of the Quito PYMES, a security model that will allow to optimize resources, and improve Security administration by a technical and professional way.

KEYWORDS:

- **SECURITY**
- **PYMES**
- **SECURITY REQUIREMENTS**

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En 1968 con la llegada de la Multinacional de Seguridad Wackenhut Corporation al Ecuador, la seguridad privada en nuestro país ha presentado un crecimiento importante, en la actualidad la seguridad se considera una de las carreras con mayor oportunidad de empleo, generando alrededor de 80.000 puestos de trabajo como parte de las diferentes Empresas de Seguridad y Vigilancia legalmente constituidas (El Telégrafo, 2013).

Las primeras empresas multinacionales que llegaron a ofrecer servicios de seguridad en Ecuador, constituyen la base del conocimiento y doctrina de la Seguridad que posiblemente hasta ahora se aplica en diversas empresas, a esto se complementó la experiencia de muchos militares en Servicio Pasivo, que posterior a su retiro de Fuerzas Armadas, tuvieron la visión de dar continuidad a su profesión, aplicando muchos de los principios y conceptos Militares a la Seguridad Privada, y así a lo largo de casi cinco décadas la seguridad en el país ha ido creciendo, adaptándose a la realidad nacional, a nuestra cultura, y claro teniendo como referente la inseguridad y los problemas que esta trae a los diversos grupos que conforman la sociedad civil.

En la actualidad la Seguridad Privada es una estructura organizacional que agrega profesionales en niveles estratégico, táctico y operacional, profesionales de la seguridad que incluyen Gerentes de seguridad corporativos, Consultores, Capacitadores, Guardias, Supervisores y otros como parte de una gran estructura cuya función principal es prevenir pérdidas en las empresas e industrias que impulsan el sistema económico de nuestro país. Las fuerzas de seguridad pública y privada, comparten la responsabilidad de proteger bienes, propiedades y sobre todo vidas.

Se inicia recalcando que el derecho a la seguridad lo tienen todos los ciudadanos como versa en la Constitución del Estado, y según lo concebido por el Ministerio Coordinador de Seguridad Interna y Externa, este derecho “es una combinación de

facultades y potestades que tiene la sociedad para requerir del Estado la adopción de condiciones propicias para una convivencia pacífica exenta de todo riesgo o peligro”.

1.1 Antecedentes

En relación a la seguridad según Broder (1984), en su texto señala que no existe una fuente única que ofrezca todos los recursos esenciales para un análisis riguroso de los problemas inherentes de nuestra sociedad, la cual está llena de criminalidad e inseguridad, existe en este gran esquema una multitud de campos relacionados entre sí, como la seguridad privada, la justicia criminal, el derecho, la sociología, la economía, los negocios, la contabilidad, y la ciencia informática, que publican literatura sobre el crimen económico, desgraciadamente, la verdad es que cada campo enfrenta el problema dentro del marco de su propia referencia, la cual es limitada; por ejemplo, la teoría o literatura como menciona el autor contiene muchas referencias al costo estimado “directo” de delitos a empresas y se calcula de \$ 40 a 60 billones anuales. Se pone énfasis en la palabra “directo” porque esta cifra, por muy suave que sea, no tiene en cuenta factores interrelacionados tales como la interrupción del negocio, un costo que muchas veces excede con creces el precio inicial del acto delictivo.

Quiere decir entonces que muchas veces el costo directo de una pérdida resulta ser irrisorio si consideramos que los costos indirectos pueden llevar a una empresa al cierre de operaciones e incluso la quiebra, aquí la importancia de identificar amenazas y determinar riesgos para mediante acciones preventivas enfocar esfuerzos de prevención de pérdidas.

1.2 Planteamiento del Problema

La percepción de inseguridad que se vive en el país, genera una gran demanda de seguridad que no puede ser satisfecha por la fuerza pública, esta demanda insatisfecha se transforma en oportunidad para las empresas de seguridad y vigilancia existentes en el mercado.

Se han identificado los siguientes problemas:

- Se desconoce cuáles son los requerimientos de seguridad de las PYMES en la Ciudad de Quito.
- Los servicios de seguridad requeridos por las PYMES muchas veces no son satisfechos por las empresas de seguridad.
- Existe desconocimiento por parte de las PYMES de la Ciudad de Quito en cuanto al proceso técnico de seguridad, aspectos tecnológicos, así como leyes y reglamentos vigentes.

1.3 Justificación

De acuerdo a Caicedo (2007), la percepción de inseguridad en el Ecuador ha fomentado la aparición de una gran cantidad de empresas que ofertan servicios de seguridad con un enfoque de mercado total y de nichos de mercado, sin embargo, este crecimiento se ha producido de una forma relativamente desordenada por lo que actualmente se pretende a través de políticas estatales, regular la oferta de servicios en esta actividad.

Según Pontón (2006), en relación a la problemática de desempleo que actualmente atraviesa el país, este genera un impacto significativo en el incremento de estadísticas delictivas, ante lo cual las empresas y negocios se ven en la necesidad de implementar servicios de Seguridad y Vigilancia; lamentablemente gran parte de las empresas desconocen cuál es el servicio específico que requieren para satisfacer sus necesidades en cuanto a la reducción de posibilidades de pérdida causadas por falta de estos servicios; Existe una amplia variedad y tipos de empresas de seguridad en el mercado, los servicios ofertados son diversos y los costos pueden tener relación incluso con el nivel de profesionalismo del personal que presta el servicio, su equipamiento, así como otros valores agregados que pueden diferenciar el servicio entre una empresa y otra.

Los resultados del presente proyecto de investigación por una parte nos presenta cual es el esquema de seguridad actual que disponen las PYMES de Quito en cuanto al servicio recibido, para posteriormente luego de un análisis determinar que espera el cliente, cuál es su expectativa en cuanto a un buen servicio de seguridad y finalmente luego de evaluar estos dos factores se puede identificar cual es el esquema de seguridad standard que requieren las empresas y sus representantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 La Seguridad Privada

La seguridad privada como parte del proceso de esta investigación, incluye la revisión de teorías y trabajos anteriores en los que podamos definir la historia de la seguridad, desde sus inicios hasta nuestra actualidad, sin lugar a duda se han dado grandes avances a lo largo de más de 20 siglos, los países han cambiado sus esquemas de protección sin embargo los propósitos siguen siendo los mismos.

A continuación un resumen cronológico de los principales eventos que marcaron la historia de la seguridad.

2.1.1 Historia de la Seguridad

Según Púrpura (1984), la seguridad en el mundo tiene sus inicios desde la prehistoria, época en la cual ya se utilizó algunas formas de defensa y protección tales como:

- Estructuras tipo cavernas representado por paredes de roca que les brindaba protección para resistir extremas condiciones de frío o calor.
- Encubrimiento ante ataques de otras tribus o animales salvajes.
- Utilizaron el fuego como elemento disuasivo de defensa.
- Aparecen las primeras armas con simples garrotes, armas de piedra, lanzas de madera y simples hondas.
- Posteriormente el arco y la flecha.

- Después de la destrucción de los imperios griego y romano, el feudalismo comenzó a desarrollarse en Europa, los señores feudales suministraban comida y seguridad a aquellos que cultivaban y proveían de protección alrededor de las paredes fortificadas de los castillos, las torres y los puentes levadizos.
- Muchas de las costumbres, leyes y métodos de seguridad y policía de los Estados Unidos provienen de su herencia Inglesa, entre los siglos VII y X se incrementó el sistema de protección mediante el concepto de decimato, este sistema se originó en Francia y luego se extendió por Inglaterra, enfatizaba la responsabilidad comunal de ejercer la justicia y la protección.
- De acuerdo a Rodríguez (2009), en el año 1066 durante la conquista de Normandía, William duque de Normandía cruzó el canal de la Mancha y derrotó a los Anglosajones en Hastings, de inmediato se desarrolló un sistema de policía altamente represiva bajo ley marcial puesto que el estado tomo la responsabilidad de mantener la paz y la protección. William dividió a Inglaterra en 55 distritos, un batallón extraído de las fuerzas militares fue asignado a cada distrito (hoy se usa la palabra "*sheriff*" derivado de la palabra *shire-reeve*) a William se le adjudica el cambiar las leyes para convertir al crimen en una ofensa contra el estado más allá que contra el individuo y fue el que instrumentó la separación entre las funciones de la policía y las judiciales.
- En el siglo XVIII con la revolución industrial los problemas urbanos se hicieron más complejos, muchos ciudadanos se veían forzados a llevar armas para su propia defensa y protección porque no existía un sistema policial organizado y manejado por el gobierno con fuerzas suficientes, existieron varias organizaciones de policía y de seguridad privada que lucharon en contra del crimen.

- Henry Fielding en 1748 fue designado como magistrado y él diseñó la estrategia para prevenir el crimen a través de la acción policial creando el famoso Bow Street Runners, la primera unidad de detectives. Se creó la policía mercantil para proteger los negocios y la policía del río Támesis para ofrecer protección en los muelles, fue en este período que más de 160 crímenes incluidos los robos de comida fueron castigados con la pena de muerte.

- Peel (Como citó Emsley, 2009), en 1829 creó el decreto de la policía metropolitana, una revolución en el campo de la ejecución de la ley, a partir de ahí surgió la policía moderna, las ideas innovadoras de Peel fueron aceptadas por el parlamento y a él se le seleccionó para que implementara un decreto que estableciese la creación de una fuerza de policía desarmada a tiempo completo con el propósito fundamental de patrullar Londres. A Peel también se le adjudica el reformar la ley criminal para limitar su campo de acción y el abolir la pena de muerte para más de cien tipos de crímenes, se esperaba que tal estrategia ganara el apoyo del público y el respeto por la policía. Peel puso énfasis en la selección y entrenamiento de personal, lo que fue parte esencial en el desarrollo de la fuerza de policía profesional. Las reformas de Peel todavía se aplican en el aspecto de la prevención del crimen, entre las más relevantes se tienen:
 - La estrategia de despliegue de la policía de acuerdo al tiempo y localización.
 - La aplicación del carácter en lugar de la acción violenta.
 - El establecimiento de registros y la distribución de las noticias con respecto al crimen.

- Otro pilar de la seguridad fue el estatuto de West Mistern (1845) decretado por el Rey Eduardo I con el propósito de organizar un sistema de policía y de justicia, se creó un sistema de guardias y de observadores para mantener

la paz, cada pueblo tenía que reclutar hombres todas las noches para que estos cerrasen las puertas de las ciudades amuralladas por las noches y para que mantuviesen el toque de queda (Púrpura, 1984).

- Los europeos que colonizaron Norte América trajeron consigo la herencia de sus patrias incluidos varios tipos de protección, el sistema de guardián y las respuestas colectivas se mantuvieron como algo popular, una fortificación central en áreas pobladas permitía incrementar la seguridad en contra de las amenazas hostiles, las obligaciones del sheriff consistían en detener a los ofensores, hacer citaciones y recoger los impuestos. Debido a que el sheriff recibía un mejor pago por recibir impuestos, la labor de policía recibió una prioridad menor.
- Al igual que en Inglaterra el sistema de guardias era también ineficiente y para empeorar las cosas los convictos de crímenes menores eran sentenciados a servir como guardianes, los guardias también avisaban a los ciudadanos de los incendios, en los pueblos coloniales cada hogar tenía que tener dos cubos para incendios y los dueños de casa eran multados si no respondían a un incendio con los cubos en la mano. El gran incendio en Boston en 1679 forzó el establecimiento del primer departamento de bomberos pagado en Norte América (Púrpura, 1984).
- Castel (2004), menciona que durante la segunda guerra mundial aparece la necesidad de innovar e implementar nuevos sistemas de protección y establecer estrictas medidas de control para garantizar la seguridad física de las grandes instalaciones encargadas de producir el material bélico y otros abastecimientos requeridos para apoyar a las operaciones militares. A tal efecto se diseñan y se adoptan sistemas de identificación para controlar el acceso de las personas a dichas instalaciones y por ende evitar o disminuir los posibles riesgos de robo, sabotaje y espionaje. Se activan

patrullajes, se ejecutan requisas de personas, paquetes y vehículos, así como también se adoptan otras medidas de protección.

2.1.2 Definición de Seguridad y Prevención de pérdidas

Según Púrpura (1984), en su libro *Security and Loss Prevention*, en relación a la definición de seguridad y la prevención de pérdidas revela que existe una mezcla de conceptos, cada definición refleja la amplitud de este cambio y la subjetividad y formación de quien lo define, resulta difícil construir una definición concisa que lo incluya todo y que sea de común acuerdo.

Webster's New Collegiate define a la seguridad como:

"La cualidad o estado de estar seguro... libertad del peligro. Lo seguro... libertad de o libre de temor o ansiedad... protección... medidas tomadas para proteger en contra del espionaje, el sabotaje, el crimen, el ataque, el escape... una organización o departamento cuya labor es la seguridad".

Green autor de Introducción a la Seguridad señala que: "... la seguridad en su sentido semántico y filosófico implica un ambiente relativamente estable y predecible en el cual un individuo o grupo pueden desarrollar sus objetivos sin interferencia o daño y sin miedo a disturbios pérdidas" (Fischer & Green, 2008).

De acuerdo a Post & Kingsbury (1973), define a la seguridad como: "... los medios activos o pasivos, que sirven para proteger y preservar un medio que permite desarrollar actividades en una organización o sociedad sin interferencias".

Según a Púrpura (1984), estas definiciones implican lo siguiente:

- Que la seguridad provee un medio tranquilo en donde los objetivos individuales o de una organización pueden ser alcanzados.

- Dentro de nuestra sociedad la seguridad puede ser obtenida de manera primaria por las fuerzas armadas, las agencias de seguridad pública (por ejemplo la policía nacional), y también la seguridad privada.
- Los métodos de la seguridad privada se han incrementado en términos de especialización y diversificación, también han surgido otros métodos que se han convertido en componentes importantes de los esfuerzos de seguridad integral.
- Los guardias, las cercas y las alarmas han sido el sello de las funciones tradicionales de la seguridad, hoy en una sociedad industrializada, más compleja y con especializaciones adicionales, se suman otras aplicaciones a la seguridad como:
 - Sistema de auditoria OSHA (Administración de Salud y Seguridad Ocupacional).
 - Estándares para protección de incendios.
 - Protección de materiales peligrosos.
 - Seguros.
 - Diseño del medio ambiente.

Estos son elementos que se están adicionando a la función de seguridad, debido al aumento de la diversidad de especializaciones dentro de la función de seguridad, muchos practicantes favorecen un término más amplio para todas estas funciones conocidas como prevención de pérdidas.

"Hace ya tres décadas la seguridad se ha convertido en sinónimo de prevención de pérdidas. El concepto de pérdida de control o de protección total de todas las formas y clases de peligros ha ofrecido por lo tanto una estructura más amplia para la protección de los bienes." (Post & Kingsbury, 1973).

Ahora con conceptos más claros y definidos, podemos comprender que la seguridad como menciona Púrpura (1984), se refiere a prevención de pérdidas, todos

los esfuerzos que realizan las empresas de seguridad a través de su personal, tecnología, barreras y procedimientos, tienen como propósito fundamental el prevenir y evitar pérdidas, esto es aplicable para todo tipo de empresa, negocio o industria que busca desarrollarse y crecer en un ambiente más seguro.

Algunas especialidades que son parte de la prevención de pérdidas, entre otras pueden ser:

- Seguridad Física
- Seguridad Electrónica
- Seguridad de la Información y de las Tics
- Continuidad del Negocio
- Protección a Ejecutivos
- Transporte de Valores
- Seguridad en la Cadena Logística
- Investigaciones Corporativas
- Administración de Emergencias
- Seguridad Industrial
- Protección del Ambiente
- Riesgos del Trabajo
- Gestión de Riesgos
- Control de Pérdidas o Control Interno

2.1.3 Seguridad Privada en Ecuador

Según el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (2008), en el Capítulo I, en relación a las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada, dice:

“... son compañías de vigilancia y seguridad privada aquellas sociedades, que tengan como objeto social proporcionar servicios de seguridad y vigilancia en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada; y, que estén legalmente constituidas y reconocidas de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.”

En consecuencia, las compañías de vigilancia y seguridad privada, no podrán ejercer otra actividad ajena a los servicios detallados en el presente artículo.

El Propósito básico de la seguridad es proteger personas y propiedades, muchos autores también mencionan bienes, pues dentro de los bienes se considera las personas, la propiedad, la información, imagen, en fin todo que tenga valor ya sea tangible o intangible, el negocio de la seguridad es evitar pérdidas, daños o incluso destrucción de los bienes. La seguridad en el Ecuador ha pasado por diversos cambios, muchos de estos relacionados con la situación de inseguridad generada por varios factores que los conocemos como amenazas, mientras existan amenazas y riesgos en una sociedad, podríamos decir que siempre habrá requerimientos de servicios de seguridad. La seguridad en el mundo contemporáneo es un negocio de muchos miles de millones de dólares, cada década evidencia estadísticamente una incrementada necesidad de servicios de seguridad, el crimen en las calles, la delincuencia organizada, el terrorismo, el crimen de la tercera oleada y otros más, traen consigo una gran demanda de seguridad para las personas y propiedades (bienes).

En relación a la seguridad Caicedo (2007), en su pronunciamiento indica que la seguridad privada en el Ecuador no solamente comprende la guardianía física o guardias privados sino una serie de actividades o servicios que tienen que ver con la actividad tales como:

- Seguridad electrónica mediante alarmas,
- Monitoreo de alarmas y sistemas de video vigilancia,
- Transporte de valores y mercancías,
- Protección y blindaje de edificios e instalaciones,
- Consultorías y auditorias de seguridad,
- Transporte de valores,
- Seguridad industrial, y salud ocupacional,
- Capacitación en seguridad,
- Servicios de conductores, protectores y escoltas de seguridad,

- Comercialización de armamento, municiones y equipos de seguridad,
- Investigaciones,
- Seguridad de canes amaestrados, entre otras.

Todas estas modalidades están dirigidas a un amplio mercado donde se incluyen empresas, industrias, instituciones, públicas, privadas, barrios, condominios, casas, individuos, etc. No se dispone datos sobre el número de empresas por actividades.

De acuerdo con Carrión (2006), investigador de la FLACSO, la seguridad privada se ha convertido en un buen negocio. “Es muy rentable, ya que al sector privado no le interesa resolver la seguridad sino obtener ganancias, y eso conduce al estímulo de ese mercado por la vía de la generación de la percepción de la inseguridad”. El mercado no está conformado solo por las compañías privadas de guardianía o transporte de valores, sino por un enorme espectro que cubre 53 áreas. “Existe un bombardeo de publicidad para que la gente contrate guardias, compre cámaras, etc., en un esquema donde la seguridad es proveída por uno mismo y no por el Estado”. Alrededor de 46.000 armas se encuentran en poder de las compañías de seguridad, según reportes anteriores emitidos por la Policía Nacional. Ecuador prohibió la importación de armamento en 2007, se clausuraron las fábricas artesanales del país y las compañías no pueden comprar armamento nuevo en el exterior.

Sobre el tema, el ministro del Interior, José Serrano, dijo que el Gobierno ha trabajado intensamente en la lucha contra la delincuencia, lo que ha motivado bajas históricas en los índices delictivos, como asesinatos o robo a domicilios (Carrión, 2006).

2.1.3.1 Diferencias Básicas entre la Policía Pública y la Seguridad Privada

Según Púrpura (1984), las diferencias principales tienen que ver con el empleador, los intereses a los que sirven, las estrategias básicas, y la autoridad legal; La policía pública está empleada por el gobierno y sirve al público en general, las actividades de

esta fuerza pública están pagadas por los impuestos públicos. Por otro lado la seguridad privada está empleada por y sirve a los intereses de una persona natural o empresa privada (por ejemplo un negocio) que provee los fondos para este tipo de protección. Hay excepciones a estas cuestiones más generales, por ejemplo hay agencias del gobierno que a veces contratan protección de las empresas de seguridad privadas para acortar los costos, también la policía nacional a veces está involucrada en esfuerzos para dar apoyo de seguridad a los miles de negocios a fin de prevenir los crímenes; Otra diferencia con ciertos rasgos estratégicos, es que la fuerza de policía pública destina considerables recursos para combatir el crimen en aspectos que implican detención, investigación y arresto de los ofensores, en donde el acatamiento de la ley es el objetivo fundamental; En cambio la seguridad privada pone toda su atención en la prevención de los crímenes y muy a menudo los arrestos no se tienen en cuenta.

El grado de poderes de la policía y de la seguridad privada es otra característica que los distingue, la policía pública deriva su autoridad de estatutos y ordenanzas mientras que la seguridad privada funciona comúnmente como ciudadanos privados. La policía pública tiene poderes mayores en cuanto a arrestos, registros e interrogatorios, en ciertos países las leyes también estipulan que la seguridad privada puede también arrestar pero dentro de la propiedad que están protegiendo. Aquellos que tienen grandes poderes de arresto están sujetos a limitaciones constitucionales que por lo general no se aplican a la policía privada que tiene poderes civiles (Púrpura, 1984).

La Policía Nacional del Ecuador a pesar del crecimiento mostrado tanto en recursos humanos como presupuestales, producto del plan de fortalecimiento institucional iniciado en el año 2002, la Policía Nacional del Ecuador no ha experimentado cambios o reformas importantes para enfrentar los problemas de la criminalidad y la corrupción en décadas pasadas, e incluso hasta nuestros días (Pontón, 2006).

2.1.4 Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada

Afirma Gallegos (2008):

“... el 26 de abril de 1968 llegó al país la primera empresa de seguridad extranjera Wackenhut Corporation, rompiendo el esquema hasta ese momento, de que la seguridad ciudadana estaba en manos de la Policía Nacional, al mismo tiempo que establecía pautas para una profesionalización del personal de protección. Esto dio inicio a una industria de la seguridad, más profesional y dispuesta a enfrentar los índices delincuenciales, que aunque en esa época no eran elevados, ya empezaban a manifestarse.”

Veinticuatro años después de la fundación de Wackenhut, exactamente el 17 de septiembre del 2003, durante el Gobierno del Presidente Lucio Gutiérrez, se inició un debate sobre empresas de seguridad la idea era plantear la creación empresas de seguridad para las instituciones públicas y que varios bloques se reconocieran como "fuerzas de choque". Esta sería la primera vez que se mencionara la intervención de empresa privada en áreas que constitucionalmente le competen a la Policía Nacional y que provocaba una contrariedad legal y jurídica. Hasta Julio del 2013, según los registros del Centro de Control de la Seguridad Privada (COSP) hay 52.300 guardias de seguridad privada operativos a nivel nacional, lo cual supera la cantidad de Policías a nivel nacional (43.000, aproximadamente), en la actualidad esta cifra supera los 80.000 Guardias de Seguridad (El Telégrafo, 2013).

La tasa de crecimiento de empresas de seguridad privada ha tenido una variación considerable desde el año 1995, el número de entidades registradas en la Superintendencia de Compañías en el año 1990 fue de 54, para el año 1995 el número creció a 163 compañías, para el año 2000 la medida se duplicó a 390, y para el año 2006 alcanzo las 849 empresas registradas (Pontón, 2006).

En otro estudio realizado por Pontón (2006), sobre La Seguridad Pública y Privada en la Comunidad Andina, en el cual se analizó la situación de Ecuador, Colombia y Perú, en el caso específico de nuestro país se observa que desde la década de los 90

existe un crecimiento importante de la privatización de la seguridad. Este fenómeno puede ser explicado desde varias perspectivas tales como: el crecimiento de la inseguridad ciudadana, el incremento de la criminalidad y la violencia urbana, la desconfianza en el Estado y las autoridades de control, entre otras. Sin embargo, al analizar las cifras y los datos nos queda claro que este crecimiento elevado de la seguridad privada viene acompañado al mismo tiempo de un robustecimiento sostenido de la fuerza pública.

Según registros del COSP (2014), existe un total de 1.008 empresas de seguridad registradas en el Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada (COSP) de la Policía, lo cual determina una cifra creciente en esta actividad.

2.1.5 Modalidades de los Servicios de vigilancia y Seguridad Privada

La Seguridad se ha ido transformando a lo largo del tiempo, esto se debe a varios factores identificados generalmente por el nivel de inseguridad existente en una determinada área geográfica, zona, sitio o lugar, muchos autores y especialistas en la materia, relacionan la inseguridad con la amenaza existente, el riesgo que produce esta amenaza, las probabilidades de pérdida o los efectos negativos que pueden causar a un determinado negocio, empresa e incluso persona.

Las necesidades de Seguridad se han adaptado principalmente al hecho de prevenir pérdidas, esta acción preventiva se da mediante el uso de Personal de Seguridad, también se complementa con tecnología, con sofisticados sistemas de seguridad física, con procedimientos y buenas prácticas de seguridad que la industria ha ido reuniendo para dar forma a un esquema organizado de prevención de pérdidas. Seguridad - Protección de bienes – Prevención de pérdidas; son sinónimos que en definitiva buscan contrarrestar el accionar delictivo en sus diversas formas, de aquí parte la generalidad del servicio de seguridad, entonces hablaremos de vigilancia fija y vigilancia móvil.

De acuerdo a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, en el Capítulo I, Artículo 2, de título Modalidades:

“Los servicios de vigilancia y seguridad podrán prestarse en las siguientes modalidades:

Vigilancia fija

Es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio Similar, con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en un lugar o área determinados.

Vigilancia móvil

Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos.

Investigación Privada

Es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la ley (Registro Oficial No. 130 - Martes, 22 de Julio del 2003 Ley de Vigilancia y Seguridad Privada).”

2.1.6 Principales problemas de la Seguridad

Los problemas relacionados con la seguridad incluyen cualquiera o todos de los siguientes: hurto, fraude, falsificación, fuego, robo con allanamiento de morada, robo, daño intencionado, selección de personal e investigación, robo de secretos comerciales, espionaje industrial, protección de ejecutivos, secuestro, extorsión, amenaza de bomba y explosión, y planificación de emergencia y desastre, por nombrar solamente unos pocos de los problemas más comunes que se pueden encontrar (Broder, 1984).

Para identificar los problemas de la seguridad debemos partir de dos aspectos, primero al identificar los factores que incrementan la Inseguridad y segundo los problemas que se presentan en el servicio de seguridad.

2.1.6.1 Factores que incrementan la Inseguridad

Según Hallcrest (1985), algunos de los factores generadores de la inseguridad, son:

- Niveles de extrema pobreza, inequidad y desempleo.
- Narcotráfico, Contrabando, Minería ilegal.
- Efectos negativos del conflicto Colombiano, proceso de paz.
- Migración masiva y descontrolada.
- Escases de recursos económicos.
- Delincuencia transnacional organizada, dentro de estos delitos tenemos:
 - El narcotráfico
 - Lavado de dinero
 - Contrabando de armas, municiones, explosivos
 - Trata de personas
 - Trafico de combustibles, delitos hidrocarburíferos
 - Extorción y secuestro
 - La Banca

De acuerdo al IMECO (1998), La pobreza no es causa exclusiva de la delincuencia, ya que si así fuera:

- Habría más delincuencia en los países menos desarrollados, y los países más desarrollados y ricos serían necesariamente los más seguros.
- Las peores crisis de seguridad deberían producirse durante las crisis económicas más devastadoras, situación que no necesariamente ha sido así.
- Las zonas con mayores índices delictivos en un país serían las más deprimidas, lo que no siempre sucede.

- Entre los delincuentes deberían haber muchos obreros que perciben un salario mínimo, cesantes o personas que llevan tiempo buscando un empleo.
- Los índices delictivos tendrían que bajar a medida que la economía presentara niveles de crecimiento.
- La solución a la delincuencia sería sólo una cuestión de la política económica y del patrón de la distribución de la riqueza.
- Todos los pobres serían potenciales delincuentes.

En este contexto de aceleradas modificaciones en el ámbito económico y desarrollo de nuevas necesidades económicas, el deterioro en la calidad de vida de grandes sectores de la población y la falta de solución a problemas de larga data (guerras civiles, desigualdad de la distribución del ingreso y el acceso a la tierra), la delincuencia aparecería como un camino de autodefensa de los desplazados sin fortuna (delincuencia tradicional: robos, hurtos, asaltos) o como la nueva forma de hacer dinero fácil por la vía de la corrupción (delincuencia económica) o por medio de nuevas modalidades emergentes (lavado de dinero, fraude electrónico y otros) (Moulian, 1997).

2.1.6.2 Problemas del servicio de seguridad

- Entrenamiento inadecuado
- Mala conducta,
- Bajo desempeño
- Incumplimiento contractual
- Alta rotación
- Pocas oportunidades de progreso (Hallcrest, 1985).

De acuerdo a encuestas de victimización realizadas por FLACSO (2008), tanto en Quito, Guayaquil y Cuenca en el año 2003; revelan que el 8,7 % de los hogares poseen guardias privados, sin embargo las 849 empresa registradas en la Superintendencia de Compañías en el año 2006, constituyen un dato que nos permite inferir la tendencia cada vez mayor de los estratos más populares de la sociedad ecuatoriana, sectores en los que prima, por cuestiones económicas, la ley del precio antes que de la calidad del servicio. Esta política de abaratamiento de costos, ha generado un elevado apareamiento de compañías o personal de seguridad no regularizados oficialmente. El SRI reporta hasta el año 2005, 2.310 RUC (Registro Único de Contribuyentes) abiertos por concepto de esta actividad, de los cuales 892 son empresas y 1.418 son personas naturales que podrían ofrecer los servicios deliberadamente y sin control alguno. En este sentido, en el país son frecuentes las denuncias por los precarios equipos de utilizan muchas de las empresas (armas, chalecos antibalas, otros), así como son recurrentes las denuncias por negligencia en el uso de los mismos, las cuales se realizan por el cometimiento de abusos, complicidad con la delincuencia, mal servicio.

2.1.7 Principales actores de la Seguridad Ciudadana

Para identificar los actores que forman parte de la seguridad ciudadana, es necesario revisar la estructura del sistema de seguridad pública y del Estado:

En el sector de la Seguridad tenemos:

- Presidencia de la Republica
- Consejo de Seguridad Publica y del Estado
- Ministerio Coordinador de la Seguridad
- Secretaria Nacional de Inteligencia
- Dirección Nacional de Movilización
- Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración
- Ministerio de Defensa Nacional (Fuerzas Armadas)
- Ministerio del Interior

- Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos
- Secretaria técnica de planificación
- Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos
- Policía Nacional
- Agencia Nacional de Transito

2.1.8 Entidades Relacionadas con la Seguridad Privada

Según la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (2003), las compañías de seguridad privada están relativamente controladas por una serie de instituciones del estado cuya coordinación y ejecución lamentablemente ha demostrado no ser la más eficiente. Como empresas con fines de lucro, estas empresas legalmente constituidas están reguladas por las instituciones de control económico, como son la Superintendencia de Compañías y el Servicio de Rentas Internas - SRI; al ser una actividad que genera empleo también están sujetas a los controles de instituciones como el Ministerio de Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS; en cuanto al equipamiento que utilizan están bajo la supervisión del Concejo Nacional y la Superintendencia de Telecomunicaciones; y si analizamos el tipo de servicio de seguridad que ofrecen, están supervisadas por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, El Ministerio de Gobierno, y la Comandancia General de la Policía Nacional.

A pesar de disponer de todas estas instituciones que básicamente controlan las actividades de las empresas de seguridad privada en el Ecuador, hay muchas preguntas y evidentes vacíos visibles ante la ciudadanía en general, algunos ejemplos son los siguientes:

¿Qué responsabilidad social deben tener las empresas de seguridad privada cuando se benefician del crecimiento de la violencia y la delincuencia?

¿Qué capacitación tienen los recursos humanos que ejercen este oficio?

¿Su instrucción se limita a cuestiones instrumentales, manejo de armas, tecnología, inteligencia, etc.?

¿Qué disposiciones y facultades tiene este personal para el uso de la fuerza represiva y el control del orden público?

¿Por qué no existe un organismo que agrupe y represente los intereses y necesidades del personal de guardianía privada?

Estas son sólo algunas de las preguntas posibles ante el escenario del actual crecimiento del servicio de seguridad privada.

COSP (Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada)

El Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada (COSP) de la Policía, es el ente encargado de supervisar que las compañías cumplan con los requisitos para su funcionamiento.

De acuerdo al COSP, unos 57 mil guardias privados operan al margen de la ley, de los cerca de 120 mil guardias privados que hay en el país, apenas 63 mil están legalizados. Así lo confirmó el coronel Francisco De Los Reyes Nájera, jefe del Departamento de Control de Compañías Privadas (COSP), quien hizo un llamado al sector informal para que cumpla los parámetros establecidos por el Ministerio del Interior y la Dirección de Seguridad. Esto fue anunciado durante la reunión que mantuvieron los comandantes de los 10 Distritos de Policía de la Zona 8-DMG, con el propósito de facilitar los lugares exactos que están ubicados los guardias privados (El Telégrafo, 2016).

CASEPEC (Cámara de Seguridad Privada del Ecuador)

La CASEPEC es la única entidad autorizada y constituida legalmente para la representación corporativa del Gremio de la Seguridad Privada del Ecuador a nivel nacional, busca asociar a todas las empresas relacionadas con la seguridad y aspira a que en el futuro, sus afiliados logren la mayor profesionalización empresarial y jurídica, para así brindar servicios de seguridad privada que satisfagan las necesidades

del mercado nacional, y contribuyan al desarrollo económico, el bienestar y la seguridad de toda la sociedad ecuatoriana.

MIDENA (Ministerio de Defensa Nacional), ente encargado de garantizar la soberanía del Estado y la integridad territorial.

Ministerio del Interior

MICS (Ministerio de Coordinación de Seguridad)

Adicional existen varias Asociaciones de Seguridad entre las que se destacan las siguientes:

- AES - Asociación Ecuatoriana de Seguridad
- ANESI – Asociación Nacional de Empresas de Seguridad e Investigaciones
- APES - Asociación de Profesionales Ecuatorianos de Seguridad
- APROSEC - Asociación Pro Seguridad Ciudadana de Ecuador
- ARASCO - Administradora de Riesgos y Auditora en Seguridad
- ASIS Capitulo 231 Ecuador
- INCASI - Instituto de Capacitación en Seguridad Integral
- IPC - Fundación Conceptos Integrados de Protección

2.2 Legislación de Vigilancia

El campo de la Seguridad Privada en el Ecuador reúne personas, profesionales, empresas, dentro de los cuales se ha evidenciado diferentes niveles o calidad de servicio, años atrás cualquier persona natural con conocimientos básicos de seguridad se hacía llamar experto, así brindaba capacitación, asesoramiento, servicios de protección, de vigilancia incluso de transporte de valores, por decirlo así de manera empírica, luego de haberse evidenciado serios inconvenientes, denuncias, estafas, fraudes, que incluso han dejado victimas que lamentar, con el pasar de los años las

autoridades de turno e intervención gubernamental han buscado paulatinamente la manera de registrar y legalizar la gran cantidad de empresas que existían en el mercado, muchas de ellas informales, fantasmas, otras dentro del margen de la ley pero sin un sistema de regulación efectivo.

De acuerdo a Lalama (2007), aunque las regulaciones del gobierno no garantizan que todas las empresas de seguridad brinden un servicio profesional o al menos satisfactorio para el cliente, al menos buscan que estas empresas y sus representantes legales cumplan con la ley, se manejen dentro del marco legal y presenten las garantías necesarias para poder ejercer esta actividad de alta responsabilidad y compromiso con la sociedad.

2.2.1 Leyes

Considerando que en el país existen innumerables compañías que se dedican a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, es indispensable que el Estado cuente con un marco jurídico adecuado, que permita la regulación y control de las compañías de vigilancia y seguridad privada.

La prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada debe orientarse a disminuir las amenazas que puedan afectar la vida, la integridad de las personas y el pleno ejercicio de los legítimos derechos sobre la propiedad y bienes de quienes reciban tales servicios.

En el apéndice A se adjuntan los comentarios sobre los siguientes documentos:

- Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Ley de Seguridad Social.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Registro Mercantil.
- Código de Comercio.
- Código del Trabajo.

- Ley de Compañías.

2.2.2 Reglamentos

En el apéndice B se resumen los documentos:

- Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Reglamento a la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.
- Reglamento para la aplicación del Mandato Constituyente No 8, (ELIMINACIÓN Y PROHIBICIÓN DE LA TERCERIZACIÓN, INTERMEDIACIÓN LABORAL, CONTRATACIÓN LABORAL POR HORAS Y CUALQUIER FORMA DE PRECARIZACIÓN DE LAS RELACIONES DE TRABAJO), DEL 30 DE MARZO DEL 2008.
- Reglamento e Instructivo para la concesión de permiso de uniformes.

2.2.3 Resoluciones y acuerdos

En el apéndice C se presenta un concreto análisis de los siguientes documentos:

- Resolución Oficial No 43, MINISTERIO DE TRABAJO, DEL 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2008.
- Acuerdo Ministerial N° 1872, Reforma al Reglamento de centros de Formación Capacitación de Personal de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Resolución No 3309 Ministerio del Interior del 13 de Junio del 2013.

2.3 Las PYMES en el Ecuador

Las PYMES juegan un papel muy importante dentro del desarrollo de toda economía debido a su relación e incidencia en la generación de empleo, y crecimiento económico. En el Ecuador, no es la excepción; las PYMES se relacionan directamente con el desarrollo económico en todas las regiones del País. El crecimiento económico

del Ecuador depende en buena medida del desempeño de sus PYMES (Ekos Negocios, 2012).

De acuerdo a cifras proporcionadas por Ekos (2012), en la actualidad en Ecuador, el 70% de todas las empresas registradas en la Superintendencia de Compañías son PYMES. Estas compañías aportan más del 25% del PIB (Producto Interno Bruto) no petrolero del país y su generación de mano de obra bordea el 70% de toda la PEA (Población Económicamente Activa). Sus ingresos a 2011 fueron de USD 23 000 millones y su contribución al impuesto a la renta superó los USD 270 millones, estas cifras, reflejan la importancia que tienen las PYMES en el país; especialmente por su capacidad de absorción de empleo.

Las PYMES en el Ecuador se encuentran en diversas actividades; tanto de producción como de servicios y se desempeñan en varios sectores económicos; generando, comprando, vendiendo y añadiendo valor agregado a los productos, esto las convierte en un puntal fundamental en la generación de riqueza y empleo, contribuyendo de esta manera al desarrollo socio económico de nuestro país (SRI, 2015).

Según describe El Servicio de Rentas Internas del Ecuador, (2015), las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas, entre las que destacamos las siguientes:

- Comercio al por mayor.
- Comercio al por menor.
- Servicios diversos.
- Manufactura diversa.
- Comercio al por menor.
- Construcción.
- Transporte.
- Bienes raíces.
- Pesca y acuicultura.

- Otros.

En Ecuador, las PYMES representan el 42% de las empresas en el país y debido a su importancia, Revista Ekos revela un ranking en base a sus indicadores de eficiencia (Ekos Negocios, 2016).

De acuerdo a los datos entregados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, de las 52.554 empresas que reportaron sus balances hasta el 30 de junio de 2016, 21.922 son PYMES, de este total, el 31% son consideradas medianas y el 69% pequeñas, en 2015 estas reportaron ingresos de USD 25.962,4 millones; el 26% del total del PIB ecuatoriano. Este desempeño económico generó utilidades de USD 1.366,9 millones y una tasa de rentabilidad sobre ingreso del 5,3% (Ekos Negocios, 2016).

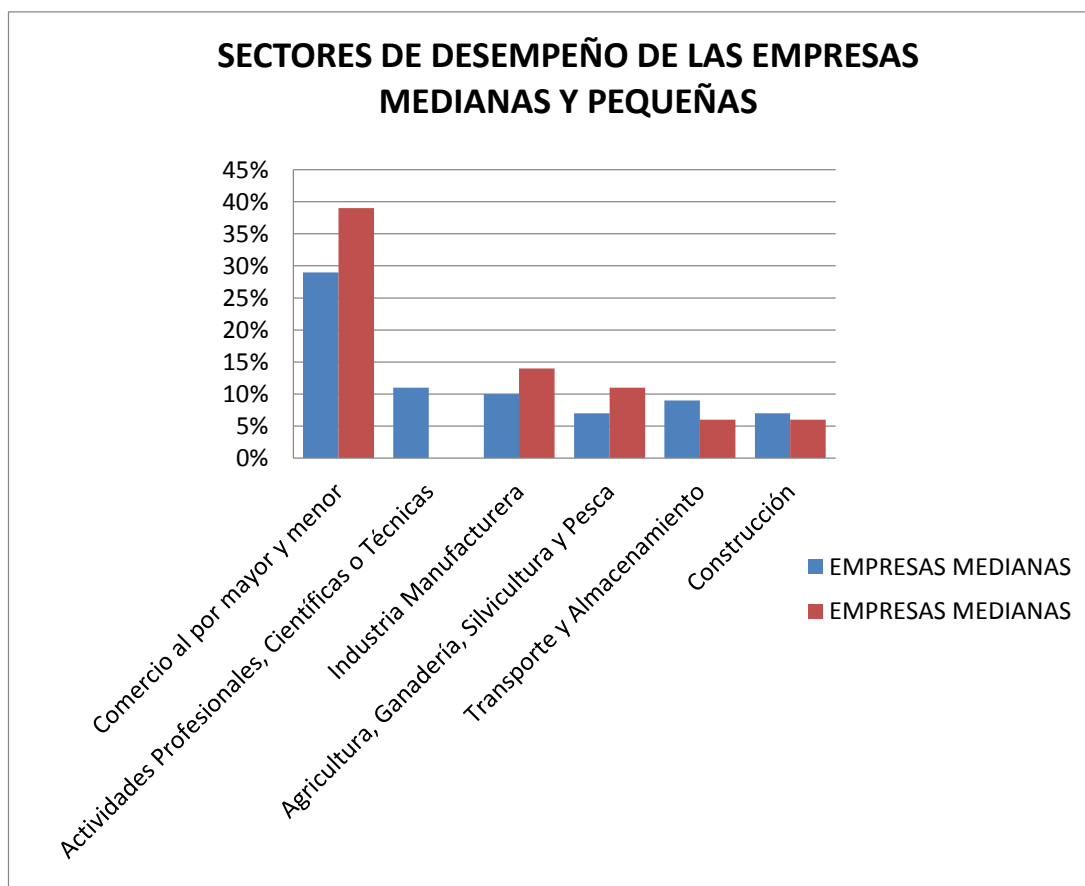


Figura 1 Sectores de desempeño de las empresas pequeñas y medianas

Conforme lo manifiesta Ekos (2016), los principales sectores en los que se desempeñan las empresas medianas están relacionadas con actividades de:

- Comercio al por mayor y menor (39%)
- Industria Manufacturera (14%)
- Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca (11%)
- Transporte y Almacenamiento (6%)
- Construcción (6%)

Mientras que, según los datos de la misma revista, los principales sectores de actividad para las empresas pequeñas son:

- Comercio al por mayor y menor (29%),
- Actividades Profesionales, Científicas o Técnicas (11%),
- Industria Manufacturera (10%),
- Transporte y Almacenamiento (9%),
- Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca (7%) y
- Construcción (7%).

En Ecuador, se registra una mayor cantidad de las PYMES en sectores de alimentos y productos químicos y plásticos (Pérez y Stumpo, 2002).

Actualmente en el año 2016 las PYMES Ecuatorianas tienen una notable participación en el mercado global, así lo demuestran los resultados económicos de nuestro país, en cuanto a volumen de comercio exterior, flujo de capitales privados, participación de inversiones a nivel mundial y la participación en la economía interna formal; esto como respuesta a las nuevas medidas adoptadas por el gobierno bajo la filosofía del buen vivir que busca generar oportunidades de desarrollo para una mejor calidad de vida para todos los habitantes (Zúñiga, Espinoza, Campos, Tapia y Muñoz, 2016).

El apoyo del Estado, se evidencia en la contribución con organismos estatales como: MICIP (Ministerio de Industrias y Competitividad), La Subsecretaría de la

Micro, Pequeñas y Medianas Industrias y Artesanías, la CAF (Corporación Financiera Nacional), etc., esta intervención del estado está permitiendo el desarrollo y competitividad de las PYMES, especialmente en las siguientes temáticas de negocios: Capacitación de RR.HH., asistencia técnica, asociatividad empresarial, promoción de exportaciones y compras públicas como comercialización interna (Zúñiga, Espinoza, Campos, Tapia y Muñoz, 2016).

2.3.1 Fortalezas de las PYMES

De acuerdo a Anekis (2015), por su cercanía, horizontalidad y grandes conocimientos sectoriales, las empresas con pocos trabajadores son idóneas para implementar Programas de Fidelización, por lo que satisfacer las necesidades de sus clientes es mucho más sencillo. El tamaño de las PYMES permiten con mayor facilidad ofrecer una atención personalizada; pertenecer a una pequeña entidad facilita las relaciones con el resto de stake holders (el resto de participantes) que se ven afectados por las decisiones de una empresa.

Las PYMES son auténticos focos de innovación, es siempre más fácil recolectar ideas, reciclarlas e innovar cuando el gran volumen de trabajadores no interfiere en los procesos de creatividad.

Las PYMES reaccionan más rápido a las necesidades del mercado. Tienen la capacidad de adaptarse con mayor facilidad a las tendencias del público objetivo que una gran corporación.

Las PYMES se han convertido en un fuerte atractivo para jóvenes con talento, como ejemplo tenemos en las empresas de base tecnológica o *start ups* que fundamentalmente contratan nuevas generaciones de nativos digitales, frente a otros candidatos con mayor edad obligados a reciclar sus conocimientos ante el predominio de la tecnología (Anekis, 2015).

De acuerdo a la afirmación de Feijoo (2016), Las PYMES tienen además las siguientes Fortalezas:

- Buen ambiente laboral.
- Pro actividad en la gestión.
- Conocimiento del mercado.
- Suficientes recursos financieros.
- Buena calidad del producto final.
- Acceso a créditos.
- Equipamiento de vanguardia.
- Recursos humanos expertos, motivados y contentos.
- Procesos técnicos y administrativos de calidad.
- Características especiales del producto que se vende.
- Servicio de alto nivel.

2.3.2 Debilidades de las PYMES

Según las Senplades (2012), se engloban en la falta de eficiencia, desconocimiento de mercado, carencia de liderazgo, marco legal desactualizado y baja calidad de información de su entorno. Insuficiente y/o inadecuada tecnología y maquinaria para la fabricación de productos.

Conforme lo manifiesta Regalado (2013), las debilidades de las PYMES se agudizan por la falta de conocimiento en el ámbito empresarial, falta de asesoría y programas específicos para PYMES, capital insuficiente o iliquidez para crecer con la consiguiente dificultad para competir con las grandes empresas; baja participación en el mercado internacional, tan solo un 6% de las organizaciones PYMES y esto se debe al desconocimiento de leyes nacionales e internacionales, falta de estándares de calidad, carencia de incentivos del gobierno.

2.3.3 Características de las PYMES

Acorde a lo que describen Mercado & Palmerín (2007), las PYMES tienen ciertas características en el campo administrativo:

Formas de Origen: Se ha determinado que entre los gestores de los emprendimientos se encuentran estudiantes recién egresados o estudiantes que no culminaron sus estudios, también están desempleados que tratan de crearse una fuente de trabajo, hijos de empresarios, y trabajadores que buscan la independencia económica.

Formas de Propiedad: El (19.7 %) de las empresas tienen un solo propietario. El 17.5 % se hallan organizadas como sociedad, esto ofrece fuentes alternas de capital y una base gerencial de operación más amplia siempre y cuando se trate de socios adecuados y confiables que agilicen la toma de decisiones, al no dividir la autoridad.

Localización: El (52.6 %) de los establecimientos de la PYMES, dicen estar ubicadas fuera de la residencia de los microempresarios, lo cual es sorprendente ya que esto conlleva a gastos que requieren un nivel de operaciones con costos más elevados, el 37.1 % se hallan ubicados en la residencia, y el porcentaje restante no responde.

Fuerza de Grupo: La unidad de la PYMES está dada por la incorporación a entidades más grandes, como las cámaras y asociaciones que con su antigüedad, prestigio, poder de convocatoria y representatividad aumentan la fuerza de las demandas del sector, lo que ayuda en su desarrollo.

La Comercialización: Entre mayor es el tamaño de la empresa, el factor de comercialización a escala empieza a considerarse un elemento importante en la operatividad de la empresa.

Las PYMES siguen siendo fuente permanente de la generación de empleo y del producto. Justamente por su poca utilización en las economías de escala, los costos de la materia prima son el componente más importante que se deduce de la rentabilidad del negocio. Así mismo, la competencia y los costos de la mano de obra, son otros dos elementos que impactan en el precio de venta de los productos comercializados por este sector. Siendo los costos fijos y administrativos, así como los precios oficiales, relativamente poco importantes en la determinación del precio de venta y utilidades del negocio (Mercado & Palmerín, 2007).

2.3.4 De los Órganos de Regulación de las MIPYMES

El Consejo Sectorial de la Producción, Empleo y Competitividad fue creado por Decreto Ejecutivo 726, está conformado por 16 instancias que revisan, articulan, coordinan, armonizan y aprueban las políticas públicas de producción e industria a nivel nacional y está presidido por el Ministro Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad (Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad, 2016).

El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias. Para determinar las políticas transversales de MIPYMES, el Consejo Sectorial de la Producción tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- *“Aprobar las políticas, planes, programas y proyectos recomendados por el organismo executor, así como monitorear y evaluar la gestión de los entes encargados de la ejecución, considerando las particularidades culturales, sociales y ambientales de cada zona y articulando las medidas necesarias para el apoyo técnico y financiero.*
- *Formular, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, así como establecer el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno. Autorizar la creación y supervisar el desarrollo de infraestructura*

especializada en esta materia, tales como: centros de desarrollo MIPYMES, centros de investigación y desarrollo tecnológico, incubadoras de empresas, nodos de transferencia o laboratorios, que se requieran para fomentar, facilitar e impulsar el desarrollo productivo de estas empresas en concordancia con las leyes pertinentes de cada sector.

- *Coordinar con los organismos especializados, públicos y privados, programas de capacitación, información, asistencia técnica y promoción comercial, orientados a promover la participación de las MIPYMES en el comercio internacional.*
- *Propiciar la participación de universidades y centros de enseñanza local, nacional e internacional, en el desarrollo de programas de Código de la Producción emprendimiento y producción, en forma articulada con los sectores productivos, a fin de fortalecer a las MIPYMES.*
- *Promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para la certificación de la calidad en el ámbito de las MIPYMES, determinados por la autoridad competente en la materia.*
- *Impulsar la implementación de programas de producción limpia y responsabilidad social por parte de las MIPYMES.*
- *Impulsar la implementación de herramientas de información y de desarrollo organizacional, que apoyen la vinculación entre las instituciones públicas y privadas que participan en el desarrollo empresarial de las MIPYMES.”*
(Grupo Enrokee, 2016)

2.3.5 Categorías de las PYMES en el Ecuador

En Ecuador, de acuerdo a su tamaño, las empresas tienen las categorías siguientes:

- *“Microempresa: son aquellas que poseen hasta 10 trabajadores y generalmente son de propiedad individual, su dueño suele trabajar en esta y su facturación es más bien reducida. No tienen gran incidencia en el mercado, tienen pocos equipos y la fabricación es casi artesanal.*
- *Pequeñas Empresas: poseen entre 11 y 49 trabajadores, tienen como objetivo ser rentables e independientes, no poseen una elevada especialización en el trabajo, su actividad no es intensiva en capital y sus recursos financieros son limitados.*

- *Medianas Empresas: son aquellas que poseen entre 50 y 250 trabajadores, suelen tener áreas cuyas funciones y responsabilidades están delimitadas, comúnmente, tienen sindicato.*
- *Grandes Empresas: son aquellas que tienen más de 250 trabajadores, generalmente tienen instalaciones propias, sus ventas son muy elevadas y sus trabajadores están sindicalizados. Además, estas empresas tienen posibilidades de acceder a préstamos y créditos importantes” (Enciclopedia de Clasificaciones, 2016).*

2.4 Las PYMES de la Ciudad de Quito

Según el análisis de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), en cifras, Quito contribuye con aproximadamente el 27% del producto interno bruto (PIB) nacional, por lo que encabeza el ranking en generación de empleo, el pago de impuestos y la constitución de nuevas empresas, a la ciudad se le considera la capital económica del país desde febrero de 2014, puesto que superó en cantidad de compañías y volumen de ventas al sector empresarial urbano constituido por Guayaquil, Durán y Samborondón. De acuerdo al documento antes mencionado, el sector empresarial de la ciudad de Quito, vendió \$ 68.797 millones en 2012, mientras que las de la provincia del Guayas vendieron \$ 42.445 millones en este mismo período.

A nivel Nacional y de acuerdo a información de autoridades estatales, se registraban en el 2012 la existencia de 733.977 empresas y emprendimientos, de las cuales el 19% se encontraba en el Distrito Metropolitano de Quito, mientras que en la provincia del Guayas, el 14%. La ciudad se mantuvo en el cabeza en nivel de ventas, puesto que a nivel nacional el promedio creció 13% entre 2009 y 2012, los emprendimientos de Quito subió a un 15,12% en esos años.

En el 2014, La Senplades anunció que la afiliación de empleados al IESS (2,54 millones de personas) aumentó en 13,6% a nivel nacional, mientras que en Quito, aumentó a 12,48% y en Guayaquil 11,96%. Esta tendencia se habría mantenido los últimos cuatro años, según lo manifiesta el Servicio de Rentas Internas (SRI) y la Superintendencia de Bancos (SRI, 2015).

La ciudad de Quito, sigue aumentando sus volúmenes de ventas por lo que una mayor cantidad de empresas se han instalado en los últimos años en el Distrito Metropolitano (99.900) en relación a las de Guayaquil y su zona de influencia (87.200).

De acuerdo a Diego Mancheno (2013), decano de la Facultad de Economía de la Universidad Católica, menciona a sectores como el de la construcción, servicios, turismo, comercio, agroindustria, financiero, tecnológico y educativo como algunas de las áreas con mayor movimiento económico en la ciudad; por lo que el porcentaje en generación de empleo es muy importante del total a nivel nacional. De acuerdo con datos proporcionados por el Instituto de la Ciudad, el 53,7% de los empleos del sector de la construcción a escala nacional está en Quito; el 49,7% de los puestos de trabajo en áreas profesionales, científicas y técnicas se creó en esta ciudad.

El estudio realizado por el Instituto de la Ciudad muestra la existencia de empresas que desarrollan semiconductores, motores, aparatos eléctricos y condensadores eléctricos, entre otros insumos, también se producen medicamentos, vitaminas, instrumentos médicos y artículos quirúrgicos. Además existe la producción automotriz, de maquinaria para la fabricación industrial de alimentos y detergentes y también los relacionados con la industria textil.

En la actualidad, el Distrito Metropolitano genera y exporta productos de algodón, partes de sombreros y artículos textiles para uso técnico, entre otros. Este sector genera 247 partidas arancelarias. No obstante, la mayor parte de las exportaciones originadas en Quito y su zona de influencia tienen que ver con flores y minerales no metalíferos (El Telégrafo, 2014).

2.4.1 Sectores Empresariales de las PYMES de la Ciudad de Quito

La investigación ha considerado llegar a determinar los requerimientos de seguridad de las PYMES de la Ciudad de Quito registradas en la Súper Intendencia de

Compañías, mismas que son de distinto tipo y de diversas actividades tanto de producto como de servicios y que se desempeñan en varios sectores de la producción.

Las PYMES de la Ciudad de Quito se desempeñan en distintos sectores económicos y principalmente en los siguientes 8 sectores (CAPEIPI, 2013):

- Sector Alimenticio
- Sector de la Construcción
- Sector Eventos y Servicios
- Sector Gráfico
- Sector Maderero
- Sector Metalmecánico
- Sector Químico
- Sector Textil

2.4.2 Descripción de los Sectores Económicos de las PYMES de Quito

2.4.2.1 Alimenticio

Comprende todas las actividades económicas de las PYMES relacionadas con la transformación industrial de los alimentos, los cuales se utilizan como base para la fabricación de nuevos productos. En este sector se ha fomentado la capacitación, implementación y la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), como condiciones básicas para que las MIPYMES alimenticias eleven su competitividad, desarrollen y amplíen su acceso a los diferentes mercados nacionales, regionales y mundiales; y a la vez, mejoren la calidad de sus productos, diversificando la producción y el fomento del valor agregado (CAPEIPI, 2013).

2.4.2.2 Construcción

En este sector se incluyen las empresas y organizaciones relacionadas con la construcción, al igual que los arquitectos e ingenieros, las empresas productoras de

materiales para la construcción, etc. Tiene como principal tarea fomentar la conciencia del pequeño industrial sustentable entre los socios y la sociedad en general, impulsar la competitividad de la industria de la Construcción y promover la existencia de un marco institucional y legal adecuado; así como el diálogo entre los diferentes actores, con el fin de alcanzar el desarrollo del sector (CAPEIPI, 2013).

2.4.2.3 Eventos y Servicios

En este sector es manifiesto contribuir a la innovación y mejora de los actores empresariales involucrados en la cadena de valor de la industria de eventos y servicios en Ecuador, facilitando medios para su profesionalización y valorización constantes, a través de una propuesta de valor centrada en la formación, información, relacionamiento y capacidad de generación de alianzas estratégicas.

En este sector las empresas se proyectan a ser reconocidas entre los líderes de influencia en la cadena de valor de la industria de eventos y servicios en Ecuador, por el valor agregado a los actores empresariales involucrados en la misma para su crecimiento efectivo (CAPEIPI, 2013).

2.4.2.4 Gráfico

Este sector está compuesto por una gran variedad de PYMES relacionadas con la reproducción, la pre impresión (composición, fotocomposición, grabado y fotomecánica), diseño, impresión, encuadernado y acabado junto con empresas dedicadas a la actividad editorial, y las dedicadas a la manipulación del papel y el cartón, el sector tiene un alto grado de atomización, con predominio de empresas de pequeño y mediano tamaño, aunque las del subsector de manipulados tienen una dimensión mayor (normalmente) que las del resto de artes gráficas.

En el sector gráfico la demanda está relacionada a la evolución del gasto publicitario y promocional de las empresas y de factores demográficos, que determinarán un mayor o menor consumo de productos culturales, de ocio, o

información por lo que una evolución de la economía implica un mejor comportamiento del sector.

Desde el año 2008, la industria gráfica ha tenido un crecimiento promedio anual del 5%. Según Jorge Naranjo, director de la Asociación de Industriales Gráficos (AIG), el incremento se dio por el fuerte gasto público del Gobierno. Actualmente, el número de empresas dedicadas a esta actividad, según los actores del sector, oscilan entre 4000 y 4500 empresas en el país. No obstante, conforme los últimos datos del Censo Económico solo se registran 1991. El mismo Censo revela también que la actividad genera negocios por USD 765 millones anuales (El Comercio, 2011).

2.4.2.5 Maderero

Este sector se ocupa del procesamiento de la madera, desde su plantación hasta su transformación en objetos de uso práctico, pasando por la extracción, corte, almacenamiento o tratamiento bioquímico y moldeo. El producto final de esta actividad puede ser la fabricación de mobiliario, materiales de construcción o la obtención de celulosa para la fabricación de papel, entre otros derivados de la madera.

Alrededor de 235,000 familias en el Ecuador se benefician directamente de esta actividad, otras 100,000 lo hacen indirectamente. La industria forestal tiene certificados que aseguran que la madera se extrae de manera sostenible y que el impacto al medio ambiente es mínimo, gracias al manejo sustentable de los bosques.

Carlos Palacios, presidente de la Corporación de Manejo Forestal Sustentable manifiesta que el sector forestal en Ecuador ha crecido sostenidamente en los últimos años, por los incentivos que da el Gobierno. El forestal representa un 3,2 % del Producto Interno Bruto y genera unos 230.000 empleos, entre los directos e indirectos.

El Ecuador tiene alrededor de 40.000 microempresas, que incluyen a las carpinterías y tiene un área consolidada de alrededor de 2.500 pequeñas, medianas y

grandes empresas. Estas compañías se dedican a hacer desde madera aserrada, producción de muebles, pisos, puertas, tableros y otros (agronegocioecuador, 2016).

2.4.2.6 Metalmecánico

El Sector Metalmecánico, Eléctrico y Electrónico, es uno de los sectores más numerosos de la ciudad de Quito. Sus empresas están ligadas a diferentes actividades, desde la industria de la fundición, la industria manufacturera y la prestación de servicios. Este sector empresarial, tiene interrelación con todos los sectores económicos del país. El sector está conformado por los siguientes subsectores: Metalmecánica, Siderúrgica, No ferrosos/polímeros, Fundición, Electricidad, Electrónica, Control, Automotriz (Carrocerías, Accesorios), Mobiliario (Estructuras y construcciones), Metalurgia Galvanizada. Su principal trabajo radica en servir y propender al crecimiento de las empresas del sector usando tecnologías modernas para competir y ganar en el mercado local e internacional (CAPEIPI, 2013).

2.4.2.7 Químico

La industria química se ocupa de la extracción y procesamiento de las materias primas, tanto naturales como sintéticas, y de su transformación en otras sustancias con características diferentes de las que tenían originalmente.

El sector químico se divide en:

- Industria química de base: En el que se utilizan materias primas básicas y se elaboran productos intermedios que, a su vez, sirven de materia prima para otras industrias.
- Industrias químicas de transformación: En el que los productos están destinados al consumo directo de las personas, se utilizan como materias primas los productos de las industrias químicas de base. La química fina comprende numerosas industrias especializadas (medicamentos, fertilizantes, plaguicidas, colorantes, etc.)

El Sector Químico, plástico, óptico, caucho, vidrio y afines de la PYMES, busca el desarrollo competitivo, motivacional y de responsabilidad, para trabajar en equipo por el logro de metas comunes del sector. El Sector generará beneficios tangibles en base a su asociatividad y formará líderes con el fin de intensificar su capacidad de servicio, representación y defensa de los intereses del gremio, (CAPEIPI, 2013).

2.4.2.8 Textil

En la industria textil se incluye todas las empresas cuya actividad es la producción de telas, fibras, hilos y asimismo incluye a los productos derivados de éstos, la producción de la industria textil es ampliamente consumida y sus productos son vendidos en importantes cantidades en varios mercados del mundo, por lo que es una de las industrias que más plazas de trabajo genera, tanto en la producción directa de los productos como en los comercios afines.

Las fibras son las materias primas más importantes y básicas que produce la industria textil, pudiendo ser su origen químico, petroquímico, que proveen de las fibras sintéticas, o agro ganadero, que generan las fibras naturales (Definición ABC, 2016).

2.5 Las PYMES de la Ciudad de Quito frente a la Seguridad Privada

El OMSC (Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana) El OMSC registra información acerca de las personas afectadas por los diferentes tipos de delitos y el lugar de ocurrencia del evento. En el caso de los que atentan contra la propiedad, además de incluir como afectadas a las personas y domicilios, incluye también a las PYMES (Espín, 2008).

Algunas PYMES han sido presa de la delincuencia por lo que, la mayoría de ellas han tenido que incluir en sus presupuestos la contratación de servicio de seguridad privada para minimizar los riesgos personales y perjuicios en su propiedad.

Para comprender más la dinámica que caracteriza a los delitos contra la propiedad y poder diseñar medidas o políticas para su prevención y control, es indispensable determinar claramente el espacio (público o privado) y la temporalidad con la cual éstos ocurren.

Respecto al espacio en el cual se producen, los delitos contra las empresas y domicilios para los años 2005, 2006 y 2007 –es decir, los cometidos en el espacio privado– representan una cantidad menor que los cometidos contra las personas en el espacio público, ya sea en la calle, en el transporte, u otro lugar; además estos últimos se incrementan año tras año, a diferencia de los primeros que disminuyen o se mantienen relativamente constantes. De igual manera, para el primer semestre del 2008, el comportamiento continúa siendo similar al observado en los años anteriores; incluso hasta el mes de julio, las denuncias de delitos contra la propiedad que afectan a las personas son mayores que las denuncias que afectan a domicilios y empresas juntas, en parte, esta constatación podría ser explicada por el hecho que una persona –objeto de un robo– “se hace más vulnerable en el espacio público que en su casa” (Carrión, 2006).

No obstante, para poder tomar decisiones y adoptar políticas en materia de seguridad ciudadana, además de conocer el espacio en el cual se producen los delitos, es importante conocer la temporalidad con la cual éstos ocurren, especialmente, si se toma en cuenta el comportamiento diverso de esta problemática, durante el primer semestre del año 2008, la mayor parte de delitos contra la propiedad de las personas se perpetraron durante las noches, tendencia que se mantuvo en menor escala en los otros rangos horarios, excepto en la madrugada, pues en ese lapso las mayores afectadas fueron las empresas, quizá aprovechando que las mismas se encuentran vacías, lo cual facilita la ejecución del hecho. En cuanto a los domicilios, la mayoría de delitos se cometen en horas de la tarde, por lo que se puede aplicar la misma explicación respecto a los robos a las empresas, ya que la delincuencia aprovecha las horas en que las viviendas se encuentran vacías –y por lo tanto expuestas– para cometer los ilícitos (Espín, 2008).

Se determina que los delitos contra la propiedad en los que se incluyen las PYMES representan el 39% de los “principales delitos” denunciados, y el 21% del gran total (ESPOL, 2011).

Según lo manifiesta Carrión (2006), los delitos contra la propiedad evolucionan de un tipo tradicional en el que predomina el robo en pequeña escala, hacia un tipo de delito más violento como es el robo y asalto, robo de vehículos y domicilios. Estos delitos implican niveles de organización de la actividad delictiva, con circuitos de mercado negro por donde circulan los bienes robados. Sin embargo, persisten las detenciones y denuncias por delitos de tipo más tradicional. La violencia y el delito son un obstáculo para el desarrollo de las PYMES, por lo que la calidad de vida de la población disminuye, incrementa los costos de las actividades económicas, reduce las ventajas competitivas e incrementa las externalidades negativas; la rentabilidad social del capital disminuye (FLACSO, 2008).

Según una encuesta hecha por CEDATOS-GALLUP para *The Seminarium Letter*, a una muestra de 130 empresas de Quito y Guayaquil, se obtuvo entre otros datos, dos sumamente preocupantes que merecen una profunda atención, dentro de la encuesta se consultó:

- ¿Qué porcentaje representa el gasto en seguridad dentro de su presupuesto total del año?

La respuesta fue: menos del 10 por ciento del gasto tenían el 80 % de las empresas encuestadas y entre el 10 y 30 % del gasto el restante 20 % de las empresas. Es decir, una proporción importante del gasto de las empresas se destina hoy en día a la seguridad.

- ¿Cuánto gasta su empresa al año en seguridad?

La respuesta fue que, el 20 % de las empresas encuestadas gastan más de un millón de dólares al año. Esto significa que estas empresas estarían destinando más de 26 millones de dólares en seguridad al año, una cifra considerable.

Estas dos aproximaciones a los costos de la violencia en el país; la una venida de la macroeconomía y la otra de la economía de las empresas, permiten concluir que los costos económicos de la violencia criminal en el Ecuador son bastante altos y, lo más grave, es que éstos se incrementan de manera creciente en el tiempo, de allí que estemos bajo la presencia inflacionaria de los costos de la seguridad, en un doble sentido: primero, porque los costos de la seguridad en el mundo privado terminan por ser trasladados al consumidor, con lo cual el precio final del producto o el servicio aumenta; y segundo, porque el temor y la prevención exigen cada vez más recursos económicos al país, las empresas y las personas (Boletín Ciudad Segura, 2007).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Planificación de la Investigación

Para realizar esta investigación se utilizaron varios instrumentos de recopilación de datos y técnicas de investigación científica tales como, entrevistas, cuestionarios y encuestas; el uso adecuado de estos instrumentos nos permitió obtener un diagnóstico preciso de los requerimientos de seguridad que tienen las PYMES de la ciudad de Quito (Goetz & Lecompte, 1988).

3.1.1 Métodos Teóricos

Se utilizó el “análisis”, que es un método que va de la investigación del todo a las partes con el que se identificaron los elementos de un fenómeno como es lo que ocurre en las empresas en relación a su seguridad, luego se revisó ordenadamente cada uno de estos fenómenos por separado. El método analítico consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo las relaciones entre las mismas (Ramos, 2008).

Nos servimos del “Análisis” como método básico para el estudio de la información obtenida de las entrevistas, y encuestas realizadas en las PYMES de la ciudad de Quito, revelando una información real del estado interno de la empresa y del sector económico a la que pertenece.

También se utilizó el “Método Correlacional” que consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre dos o más variables como por ejemplo: costos de servicios de seguridad privada en las empresas, pérdidas económicas por delitos causados en contra de la propiedad en las mismas y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra, sin llegar a conocer cuál de ellas puede ser causa o efecto. La información obtenida sobre las variables involucradas en la relación comprobó esa

relación, en cuando a su magnitud, dirección y naturaleza. Una correlación positiva indica una relación directa, es decir, que dos variables aumentan o disminuyen al mismo tiempo (Briones, 1982).

El método Correlacional permitió estudiar fenómenos que no son susceptibles de manipulación al ser constructos hipotéticos (realidades no observables) como las necesidades y requerimientos de seguridad en las empresas y también deficiencias de seguridad en las mismas.

3.1.2 Métodos Empíricos

Se utiliza la encuesta, a la que se la define como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada por métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población (Grande & Abascal, 2005).

Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado (Ramos, 2008).

La encuesta nos permitió conocer lo que opinan los Gerentes y personal clave de las PYMES sobre una situación o problema que los involucra directamente como es la seguridad y requerimientos de seguridad de sus respectivas empresas.

La información que se recopiló con la encuesta corresponde a: opiniones, actitudes y creencias en relación al tema de seguridad empresarial. Con un enfoque cuantitativo para la obtención de datos e información importante, la encuesta nos permitió obtener resultados prioritarios para definir la situación del sector y las necesidades de seguridad que tienen la PYMES de la ciudad de Quito.

La encuesta se aplicó a una muestra de una población compuesta por PYMES de la ciudad de Quito, con el fin de determinar los principales requerimientos de servicios de seguridad privada ofertada por las empresas de seguridad, tendencias de contratación de este tipo de servicios y factores que inciden en su desarrollo y crecimiento.

La muestra fue definida por la aplicación de una fórmula estadística que permitió obtener una representatividad valedera; para la elaboración y diseño de la encuesta se consideraron variables de fácil comprensión, análisis y síntesis.

Al preparar la encuesta y definir las propiedades o características a valorar (variables dependientes o independientes); fue necesario establecer calificaciones y gradaciones cualitativas o cuantitativas de dichas propiedades, mismas que permitieron medir con exactitud la dependencia entre las magnitudes estudiadas, así como calcular la correlación existente entre ellas aplicando métodos propios de la estadística matemática. (Ramos, 2008)

3.1.3 Método Estadístico

El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Se utilizó para organizar la información obtenida de las encuestas realizadas a la muestra, en gráficos numéricos y porcentuales para su posterior análisis e interpretación. Dicho manejo de datos tuvo como propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias consecuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación.

Las características que adoptaron los procedimientos propios del método estadístico dependieron del diseño de investigación seleccionado para la comprobación de la consecuencia verificable en cuestión (Reynaga, 2012).

El método estadístico tiene las siguientes etapas:

- Recolección (medición)
- Recuento (cómputo)

- Presentación
- Síntesis
- Análisis

3.1.4 Tipo de Estudio

En el desarrollo de esta investigación utilizamos el “Estudio Descriptivo” con el que se analizó el fenómeno en un período de tiempo corto para establecer el estado situacional del sector de las PYMES DE LA CIUDAD DE QUITO en función de sus requerimientos de servicios de seguridad privada; identificamos la población de estudio y definimos la muestra que nos permitió medir, especificar e identificar las propiedades y características del universo de la investigación, implantar comportamientos concretos y comprobar asociación entre variables (García, 2012).

Además el “Estudio Descriptivo” nos permitió analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, identificamos características del universo de la investigación, señalamos formas de conducta y actitudes del universo investigado, se pudo establecer comportamientos concretos y descubrir y comprobar la asociación entre variables de la investigación. De acuerdo con los objetivos planteados, acudimos a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. Se utilizó el muestreo para la recolección de información, la cual fue sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico. Permitted detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. En la investigación “Requerimientos de seguridad de las PYMES DE LA CIUDAD DE QUITO” se ocupó de la descripción de las características que identificaron los diferentes elementos y componentes y su interrelación (Vázquez, 2005).

3.1.5 Tipos de fuentes de Información

Las fuentes de la información son instrumentos para el conocimiento, búsqueda y acceso a la información (Muñoz, 2012).

3.1.5.1 Fuentes Primarias

Según Bounocore (1980), define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida tales como: tesis, libros, monografías, artículos de revista, manuscritos, se les llama también fuentes de información de primera mano...”. Incluye la producción documental electrónica de calidad.

Como fuentes primarias de información tenemos también a las encuestas y entrevistas que son información de primera mano realizadas por el investigador. Estas se aplicaron a la gerencia y personal operativo clave de las PYMES de la ciudad de Quito (134 en total, según el cálculo de la muestra) que son parte de la muestra y que fueron realizadas con el fin de determinar las principales necesidades y requerimientos que tienen las PYMES en relación a servicios de seguridad privada.

3.1.5.2 Fuentes Secundarias

De acuerdo a Bounocore (1980), estas interpretan y analizan fuentes primarias. Son textos basados en fuentes primarias e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación. Se utilizó libros, revistas, publicaciones, documentales e información de organizaciones públicas y privadas relacionadas con los distintos sectores de las PYMES DE LA CIUDAD DE QUITO y las empresas de seguridad.

3.2 Objetivos de la Investigación

3.2.1 Objetivo General

Desarrollar una Investigación que permita determinar los Requerimientos de Seguridad que tienen las PYMES de la ciudad de Quito.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar cuáles son las necesidades de servicios de seguridad que tienen las PYMES de la ciudad de Quito para salvaguardar su patrimonio y resguardar su personal.
- Dimensionar y caracterizar el mercado de servicios de seguridad en las PYMES de la ciudad de Quito y las tendencias del mercado al mediano plazo.
- Determinar las necesidades insatisfechas del sector PYMES de la ciudad de Quito en relación a provisión de servicios de seguridad.

3.2.3 Justificación de los Objetivos

En Latinoamérica la Seguridad Privada es un sector económico en rápida expansión, creador de una enorme cantidad de empleo formal, gran pagador de impuestos, y que contribuye de modo sustancial a cubrir las crecientes necesidades de Seguridad de nuestras sociedades. Por estas razones se presenta un panorama global del sector de la Seguridad Privada, incluyendo las dimensiones del sector, principales segmentos, la situación de la oferta de servicios de Seguridad Privada, de su demanda y del vínculo que las une, y las tendencias más relevantes en el sector en el ámbito mundial.

También se discute las particularidades del sector en Latinoamérica, que deben conocerse ya que condicionan el presente, e influirán sobre el desarrollo futuro del sector en nuestra región. Finalmente, una vez conocido el cuadro general, se bosquejan los nuevos desafíos que presenta la Seguridad Privada en nuestra región, como son: crecer, formalizarse, profesionalizarse y, cada uno en su ámbito, trabajar en conjunto con las fuerzas públicas de nuestros países para mejorar las condiciones de seguridad de nuestras comunidades. Para lograrlo, en las diferentes empresas se debe trabajar sobre la estrategia, la estructura, los procesos y, principalmente, encarando un sólido trabajo de entrenamiento directivo y transformación cultural con la sociedad en su conjunto. Se espera que ésta investigación constituya un aporte para futuros trabajos específicos y analíticos, dada la importancia social de la Seguridad Privada (Dávila, 2007).

3.3 Delimitación del Tema de la Investigación

Establecer cuáles son los requerimientos de seguridad como respuesta al incremento de pérdidas que tienen las PYMES de la ciudad de Quito, debido a factores de inseguridad registrados en el segundo semestre del año 2016.

3.4 Población y Muestra

En esta investigación la Población son Las PYMES DE LA CIUDAD DE QUITO, mismas que se encuentran aglutinadas en sus 8 Sectores productivos, la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población, hay diferentes tipos de muestreo, el tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera que sea el estudio de la población.

- Aleatoria.- Cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.

- Estratificada.- Cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar. Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población.
- Sistemática.- Cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra.

Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, la muestra tiene que ser lo suficientemente representativa de la misma para que los resultados de la investigación puedan generalizarse con toda seguridad de ellas a la población (Wigodski, 2010).

3.4.1 Determinación de la Muestra

En la información proporcionada por el Departamento de Asistencia Técnica de la Superintendencia de Compañías, se aprecia que existen 4.024 PYMES distribuidas en 8 sectores económicos; se encuentran domiciliadas en la Ciudad de Quito y dispersas en toda la ciudad en los sectores geográficos Norte, Centro y Sur.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula estadística de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Npqz^2}{(N - 1)e^2 + pqz^2}$$

Se conoce que $N = 4024$ empresas registradas en la Superintendencia de Compañías; se tomó como nivel de confianza el 95% lo que lleva asociado un valor estadístico $z = 1.96$, y un error admisible del 5%. No existen estudios de similares características en el campo por lo que los valores asociados de p y q fueron establecidos a partir de una pregunta piloto a 10 empresas de la ciudad de Quito a las que se les preguntó:

¿Disponen de algún mecanismo de seguridad?

Las respuestas fueron: Si – 9 y No – 1 por tanto $p= 0.9$ y $q = 0.1$

$$n = \frac{4024 \times 0.9 \times 0.1 \times 1.96^2}{(4024 - 1)0.05^2 + 0.9 \times 0.1 \times 1.96^2}$$

$$n = \frac{1391.2738}{10.0575 + 0.3457}$$

$$n = \frac{1391.2738}{10.4032} = 133.735$$

En base a estos datos se obtiene: 133.73

Por lo tanto la Muestra es de 134 PYMES por lo que deben realizarse 134 encuestas a PYMES de la ciudad de Quito, mismas que serán evaluadas.

3.5 Fuentes de Información

Según manifiestan Silvestrini y Vargas (2008), las fuentes de información son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia; estos se dividen en tres tipos: Primarios, que son los que contienen información original, obtenidos por primera vez y que no han sido filtrados por nadie más; son producto de una investigación o actividad creativa. Secundarias, que son las que contienen la información reorganizada y sintetizada, lo componen las referencias de la biblioteca y nos ayudan al acceso a las fuentes primarias y Terciarias, que son guías físicas y virtuales que contienen información sobre las fuentes secundarias, facilitan el control y acceso a toda gama de referencias como las bibliográficas.

Además se considera Fuente de Información a la persona, entidad u objeto que nos facilita o entrega datos que necesitamos para el desarrollo de la investigación; si la fuente que suministra los datos es desde el lugar de origen se denomina Fuente

Primaria y si no es directo o es recogido por otra persona se considera una Fuente Secundaria. Para realizar la presente investigación hemos obtenido datos de primera mano es decir de Fuente Primaria valiéndonos de encuestas realizadas directamente a gerentes o personal clave de las empresas de Quito que conforman la muestra (Castro, 2010).

3.5.1 Técnicas de Recolección

Conforme lo manifiesta Carrillo (2011), son procedimientos o actividades que hemos realizado con el fin de obtener la información que requerida para lograr los objetivos de la presente investigación, esto se refiere a la forma de cómo obtuvimos los datos y está relacionado con el manejo que se hace de las variables, categorías y dimensiones; es decir, las instancias para llevar a cabo la recolección de datos en el presente estudio.

3.5.2 Recolección de Datos

Para recolectar los datos nos hemos servido básicamente de la Observación que es un método fundamental de obtención de datos de la realidad lo que según Carrillo (2011) consiste en obtener la información intencionada y selectiva, ilustrada e interpretativa de un objeto o de un fenómeno determinado. En nuestra investigación; la Observación nos fue de gran ayuda puesto que nos permitió establecer de qué tipo de seguridades disponían las empresas seleccionadas al momento de visitarlas; se pudo establecer que muchas empresas sí disponen de los Servicios de Seguridad Privada, otras en cambio disponían de Sistemas de Monitoreo, Circuito Cerrado de Televisión entre otros; información que fue corroborada posteriormente por el personal al que se le aplicó la encuesta.

Una técnica que fue de gran ayuda en la recopilación de datos para esta investigación fue sin duda la utilización de la encuesta; técnica que a decir de Chipia (2012), es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador; en la encuesta se utilizaron un listado de

preguntas escritas que fueron entregadas a los gerentes o personal clave de las empresas de la ciudad de Quito, seleccionadas en la muestra; a fin de que las contesten igualmente por escrito. Este listado de preguntas se denomina cuestionario (instrumento que puede ser de respuesta, cerrada, abierta o mixta).

La encuesta es una técnica impersonal por cuanto el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde porque no son de interés para la investigación. La encuesta se puede aplicar a sectores (como en la presente investigación, el sector empresarial de la ciudad de Quito), grupos o conglomerados más amplios de individuos, de manera mucho más económica que mediante el uso de las entrevistas (Chipia, 2012).

3.5.3 Detalles de la Encuesta

La encuesta aplicada tuvo por objeto identificar los requerimientos de seguridad que tienen las PYMES de la Ciudad de Quito de acuerdo a sus necesidades, se diseñó un formato compacto, práctico, de fácil comprensión y aplicación, compuesto de tres secciones, 12 temas de investigación y 46 preguntas:

A. Datos Informativos

En la cual se busca obtener información relevante de la Empresa que vamos a encuestar, su nombre, sector comercial, el número de trabajadores, la ubicación geográfica considerando tres sectores claramente identificados como centro, norte y sur de Quito, a su vez también se solicita información del representante de la Empresa o persona encuestada, su cargo. Esta información inicial permitió un primer acercamiento en busca de la atención requerida para posteriormente pasar a las siguientes secciones.

Antes de pasar a la sección B, se planteó la pregunta de control acompañada de una instrucción para su marcación, la pregunta de control nos permitió conocer si la Empresa encuestada al momento cuenta con servicios de seguridad privada, (SI) o (NO), como resultado y al no tener datos anteriores se aplicó la pregunta a 10 empresas

de la Ciudad de Quito, teniendo como resultado que 09 si disponen, y 01 no disponen de seguridad, información válida para determinar p y q como datos para obtener la muestra.

B. Situación de Seguridad Actual

Sección compuesta de 07 temas de investigación con 21 preguntas específicas relacionadas al servicio de seguridad con el que actualmente cuentan las PYMES de la Ciudad de Quito, se aplicó un criterio de evaluación de cuatro rangos (1, 2, 3, 4) que permita al encuestado definir la percepción del servicio que recibe entre (Malo, Regular, Bueno, Muy Bueno). En esta sección se abordan temas como desempeño del personal asignado, capacidad profesional, equipamiento y medios logísticos del que se dispone, asesoramiento que proporciona la contratista de seguridad, nivel de cumplimiento de procedimientos, respuesta ante incidentes y finalmente la percepción de los empleados de la empresa ante el servicio recibido.

C. Situación de Seguridad Futura

Sección compuesta de 05 temas de investigación con un total de 25 preguntas relacionadas a temas puntuales que permitirán identificar los requerimientos de seguridad que tienen las PYMES encuestadas a través de sus representantes, criterio de evaluación aplicado en cuatro rangos (1, 2, 3, 4) y su Equivalencia (No necesario, Poco necesario, Necesario, Muy necesario). La sección describe temas de seguridad que la empresa desearía aplicar a futuro para mejorar su esquema actual de seguridad y protección de bienes. En esta sección se analizó la necesidad de cumplir con leyes y reglamentos vigentes, análisis técnico previo a determinar el requerimiento de seguridad, los procedimientos de seguridad que debe tener y aplicar una contratista de seguridad, la tecnología necesaria para mejorar el esquema actual de seguridad, y finalmente los estándares técnicos que se debe implementar para mejorar la protección de propiedades y bienes de una empresa.

Al final de la encuesta, se consultó si desearía conocer los resultados de la investigación, para lo cual se solicitó correo electrónico y/o número telefónico de contacto. El modelo de la encuesta aplicada se adjunta como apéndice D.

CAPÍTULO IV
MARCO EMPIRICO
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN, TABULACIÓN DE
DATOS Y ANÁLISIS CON EL PROGRAMA DEL SPSS DE LOS
PROCESOS DE SEGURIDAD UTILIZADOS POR LAS PYMES
DE LA CIUDAD DE QUITO.

4.1 Investigación de Mercados de las Empresas que brindan Servicios de Seguridad Privada a las PYMES de Quito

4.1.1 Sector Comercial

Tabla 1
Sector comercial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
sector alimenticio	20	14,2	14,2	14,2
sector construcción	16	11,3	11,3	25,5
sector comercial	70	49,6	49,6	75,2
sector grafico	1	,7	,7	75,9
sector maderero	5	3,5	3,5	79,4
sector metalmecánico	4	2,8	2,8	82,3
sector químico	14	9,9	9,9	92,2
sector textil	11	7,8	7,8	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

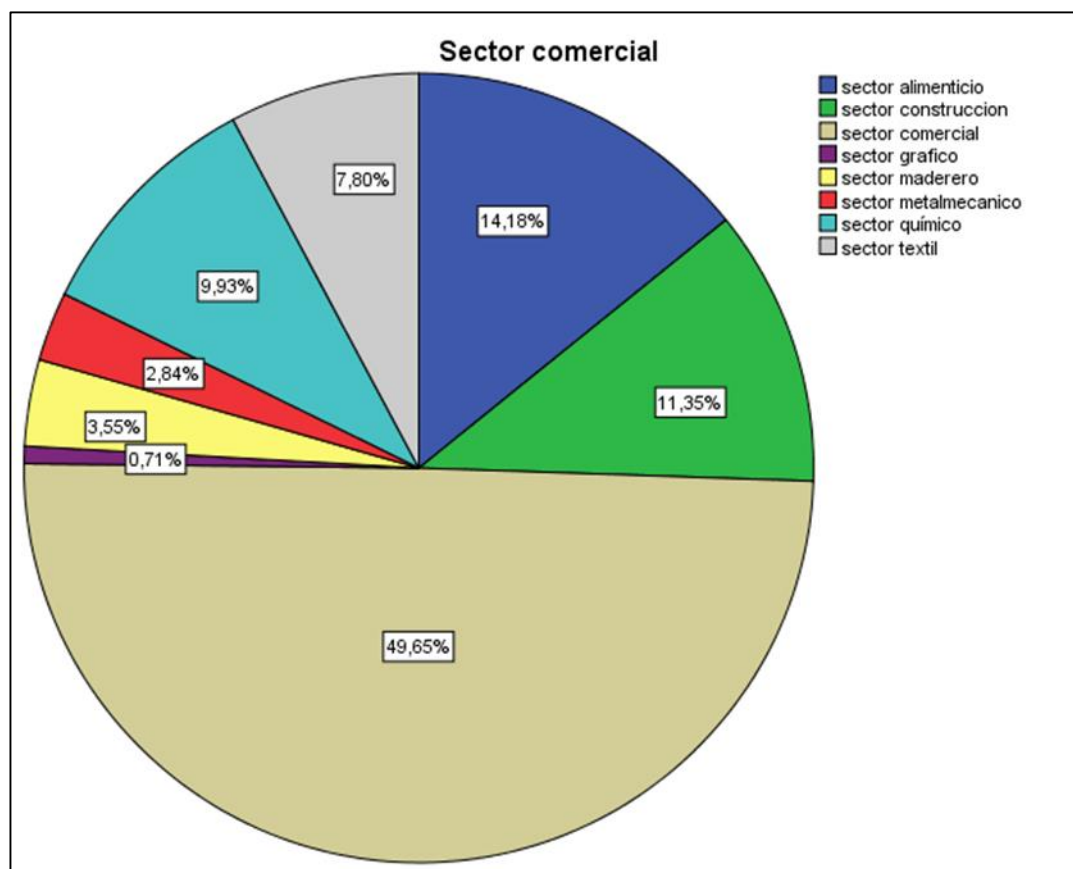


Figura 2 Sector comercial

Análisis:

El mayor porcentaje de las empresas encuestadas pertenecen al sector comercial con el 49,65%, en el sector Alimenticio se desempeñan el 14,18 % seguidos por las del sector de la Construcción con el 11,35 % entre los más importantes.

4.1.2 Número de Trabajadores

Tabla 2
Número de trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	3,00	2	1,4	2,9
	4,00	1	,7	4,3
	5,00	1	,7	5,8
	6,00	1	,7	7,2
	7,00	2	1,4	10,1
Válidos	8,00	2	1,4	13,0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9,00	2	1,4	2,9	15,9
11,00	2	1,4	2,9	18,8
12,00	1	,7	1,4	20,3
14,00	3	2,1	4,3	24,6
16,00	4	2,8	5,8	30,4
18,00	6	4,3	8,7	39,1
19,00	1	,7	1,4	40,6
20,00	4	2,8	5,8	46,4
25,00	3	2,1	4,3	50,7
26,00	4	2,8	5,8	56,5
28,00	4	2,8	5,8	62,3
31,00	1	,7	1,4	63,8
32,00	1	,7	1,4	65,2
35,00	1	,7	1,4	66,7
36,00	2	1,4	2,9	69,6
42,00	2	1,4	2,9	72,5
44,00	1	,7	1,4	73,9
45,00	1	,7	1,4	75,4
46,00	1	,7	1,4	76,8
48,00	1	,7	1,4	78,3
52,00	1	,7	1,4	79,7
56,00	2	1,4	2,9	82,6
60,00	1	,7	1,4	84,1
64,00	1	,7	1,4	85,5
68,00	1	,7	1,4	87,0
70,00	1	,7	1,4	88,4
75,00	1	,7	1,4	89,9
92,00	1	,7	1,4	91,3
120,00	1	,7	1,4	92,8
160,00	1	,7	1,4	94,2
182,00	1	,7	1,4	95,7
190,00	1	,7	1,4	97,1
260,00	1	,7	1,4	98,6
380,00	1	,7	1,4	100,0
Total	69	48,9	100,0	
Perdidos	,00	72	51,1	
Total	141	100,0		

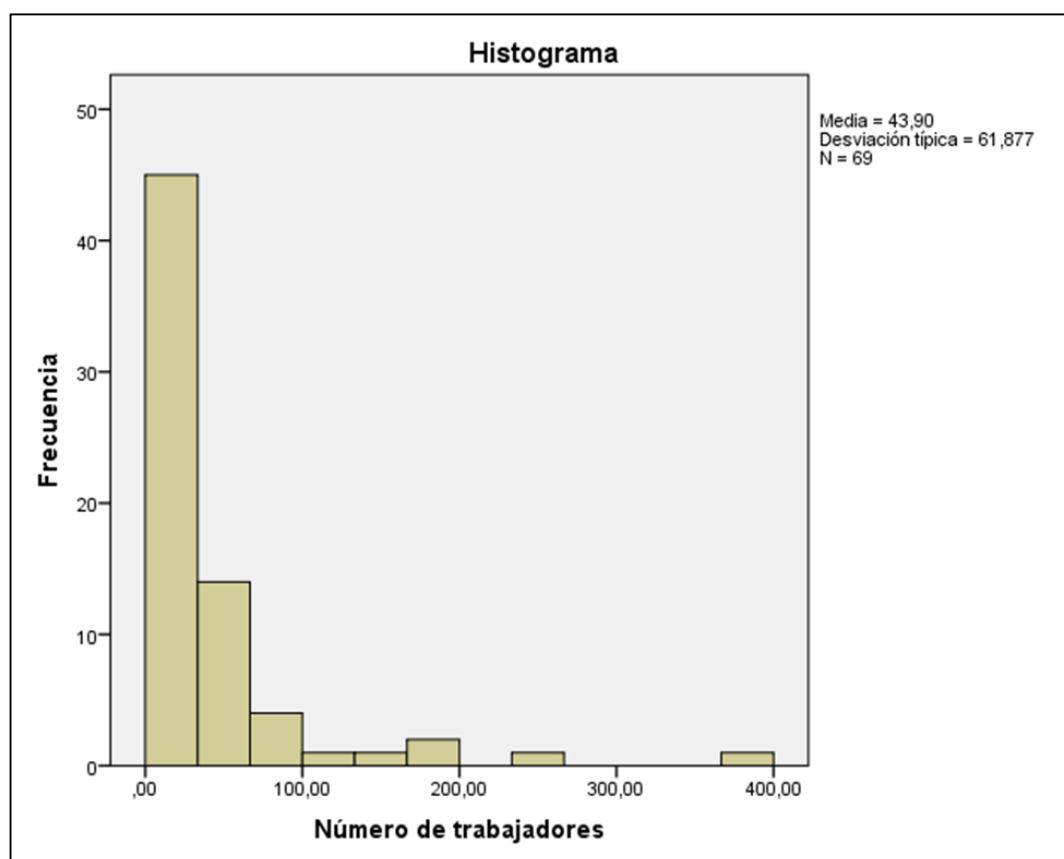


Figura 3 Número de trabajadores

Análisis:

De 141 empresas respondieron 69 el número de trabajadores en total en promedio tienen 43,9 empleados por empresa.

4.1.3 Ubicación Geográfica de sectores en Quito

Tabla 3
Sectores en Quito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
centro	6	4,3	4,3	4,3
norte	56	39,7	39,7	44,0
sur	79	56,0	56,0	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

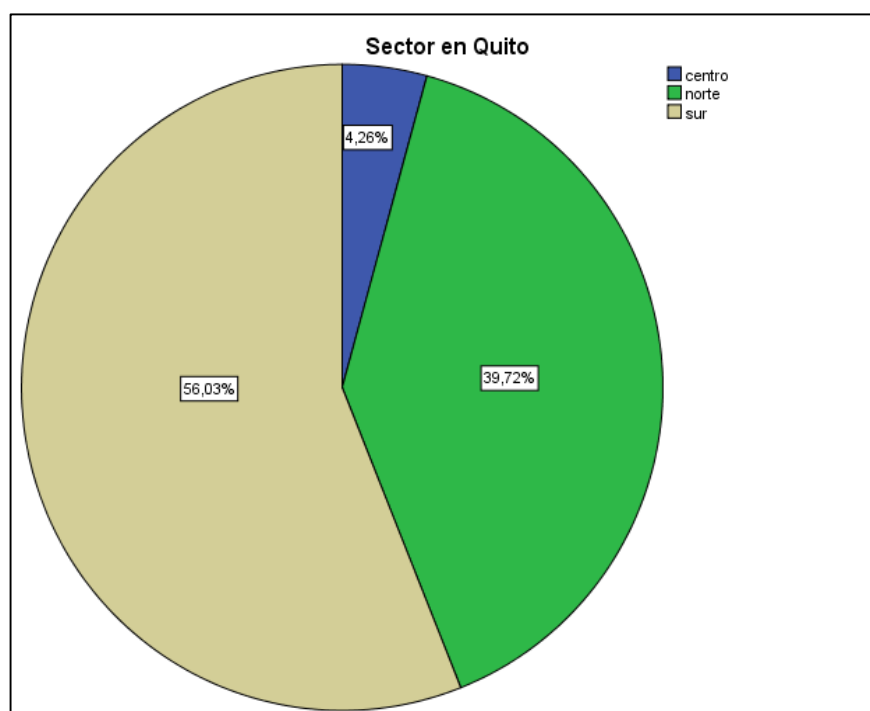


Figura 4 Sectores en Quito

Análisis:

El mayor porcentaje de las empresas encuestadas se encuentra en el sur de Quito con el 56,03 %, en el Norte el 39,72 % y en el centro de la ciudad el 4,26 %.

4.2 Las PYMES de Quito y su Necesidad de Seguridad Privada

¿Al momento su empresa cuenta con servicios de seguridad privada?

Tabla 4
Empresas que cuentan con servicio de seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
si	134	95,0	95,0	95,0
no	7	5,0	5,0	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

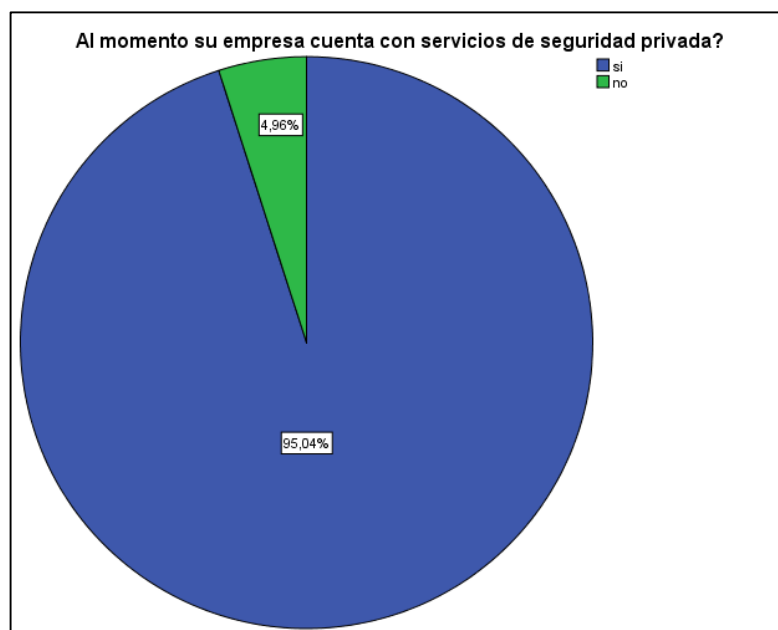


Figura 5 Empresas que cuentan con servicio de seguridad

Análisis:

La mayor cantidad de las empresas encuestadas cuentan con servicios de seguridad privada con el 95,04%.

4.3 Situación de Seguridad actual

4.3.1 Desempeño del personal de seguridad asignado

Servicio al cliente

Tabla 5
Servicio al cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	10	7,1	7,1	7,1
Regular	9	6,4	6,4	13,5
Bueno	59	41,8	41,8	55,3
muy bueno	63	44,7	44,7	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

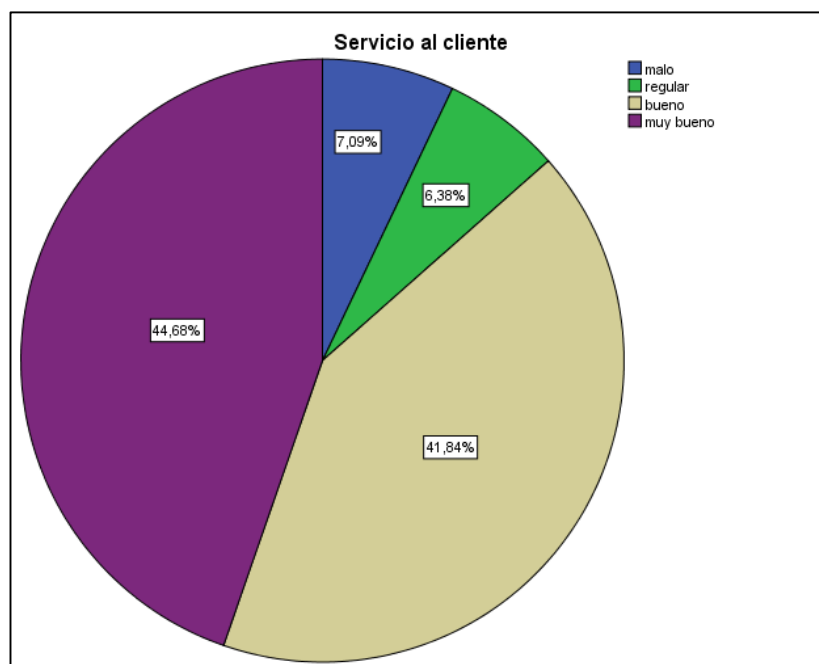


Figura 6 Servicio al cliente

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que el personal de seguridad en cuanto al servicio al cliente personal es muy bueno con 44,68%. Del total en promedio las empresas encuestadas dicen que servicio al cliente del personal de seguridad asignado es 3,24.

Actitud en el Trabajo

**Tabla 6
Actitud en el trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	8	5,7	5,7	5,7
regular	7	5,0	5,0	10,6
bueno	47	33,3	33,3	44,0
muy bueno	79	56,0	56,0	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

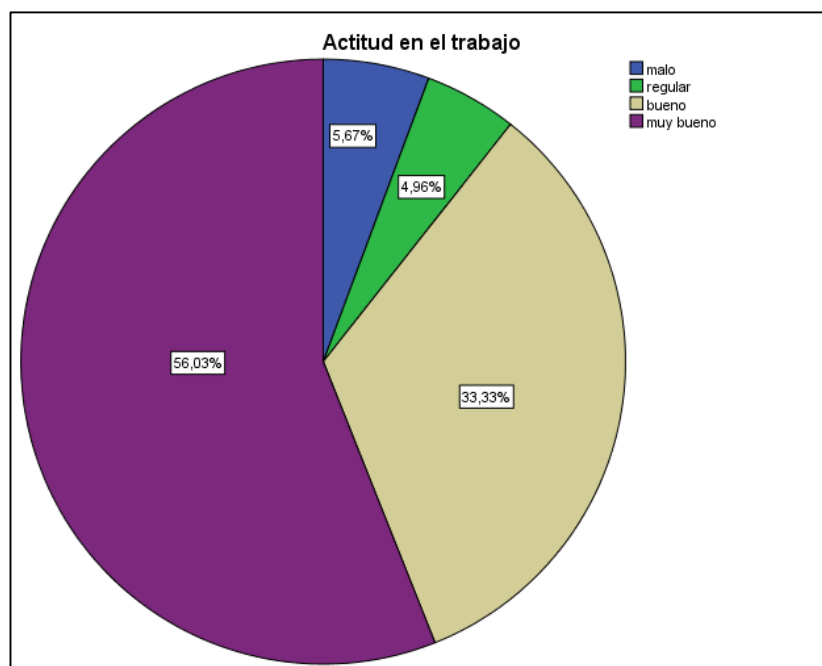


Figura 7 Actitud en el trabajo

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que la actitud en el trabajo del personal de seguridad asignado es muy bueno con el 56,03%. Del total en promedio las empresas encuestadas dicen que la actitud en el trabajo del personal de seguridad asignado es 3,4

4.3.2 La Capacidad Profesional y Técnica del Personal de Seguridad

Conoce las funciones del puesto

**Tabla 7
Conocimiento de las funciones del puesto**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	8	5,7	5,7	5,7
regular	4	2,8	2,8	8,5
bueno	58	41,1	41,1	49,6
muy bueno	71	50,4	50,4	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

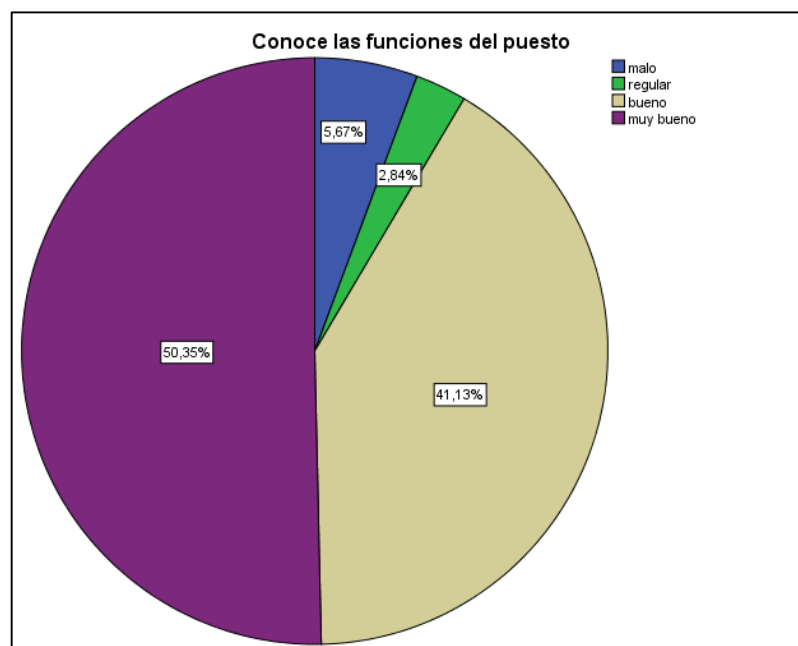


Figura 8 Conocimiento de las funciones del puesto

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que el personal de seguridad asignado conoce las funciones del puesto con el 50,4%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el personal de seguridad asignado cumple con las funciones del puesto es 3,36.

Cumple procedimientos de seguridad

Tabla 8
Cumplimiento de procedimientos de seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	8	5,7	5,7	5,7
regular	9	6,4	6,4	12,1
bueno	61	43,3	43,3	55,3
muy bueno	63	44,7	44,7	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

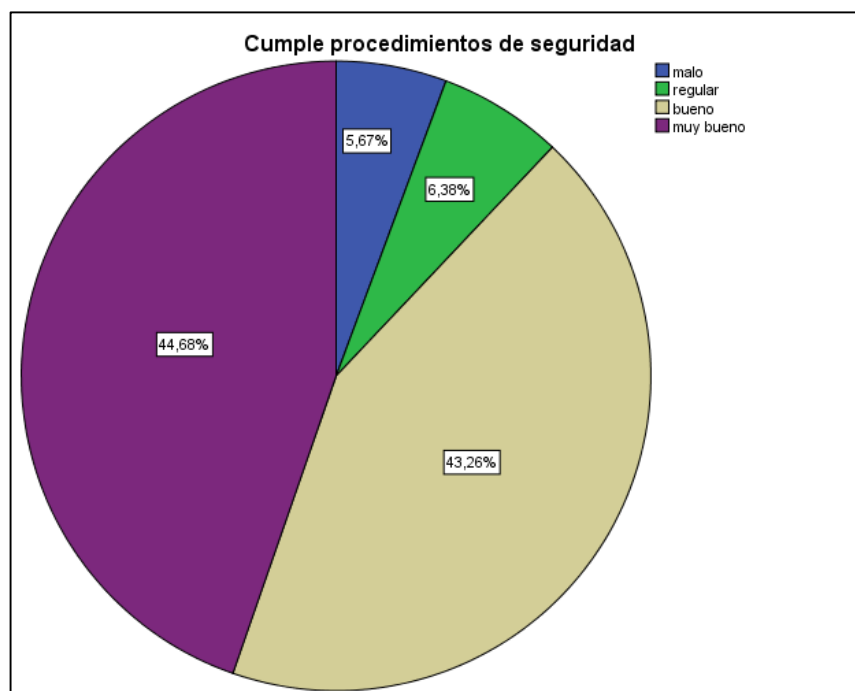


Figura 9 Cumplimiento de procedimientos de seguridad

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que el personal de seguridad asignado cumple procedimientos de seguridad con el 44,68%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el personal de seguridad asignado cumple con los procedimientos de seguridad es 3,27.

Cumple Instrucciones del Cliente

**Tabla 9
Cumplimiento de instrucciones del cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	11	7,8	7,8	7,8
regular	28	19,9	19,9	27,7
bueno	51	36,2	36,2	63,8
muy bueno	51	36,2	36,2	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

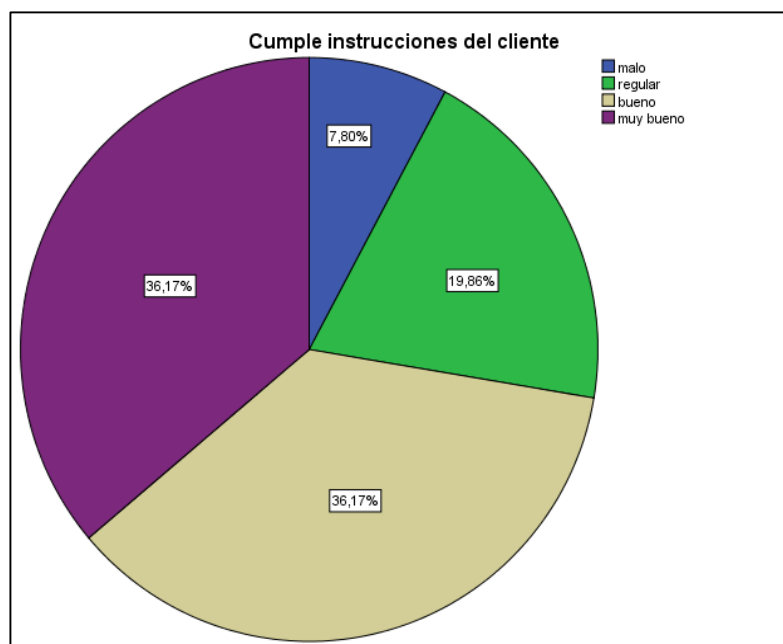


Figura 10 Cumplimiento de instrucciones del cliente

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 3 y 4, lo que quiere decir que el personal de seguridad asignado cumple instrucciones del clientes con el 38,17%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el personal de seguridad asignado cumple instrucciones del clientes con el 3.

4.3.3 El equipamiento, medios que dispone el personal asignado al puesto de trabajo:

Armas Letales

Tabla 10
Armas letales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	67	47,5	47,5	47,5
Regular	9	6,4	6,4	53,9
Bueno	20	14,2	14,2	68,1
muy bueno	45	31,9	31,9	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

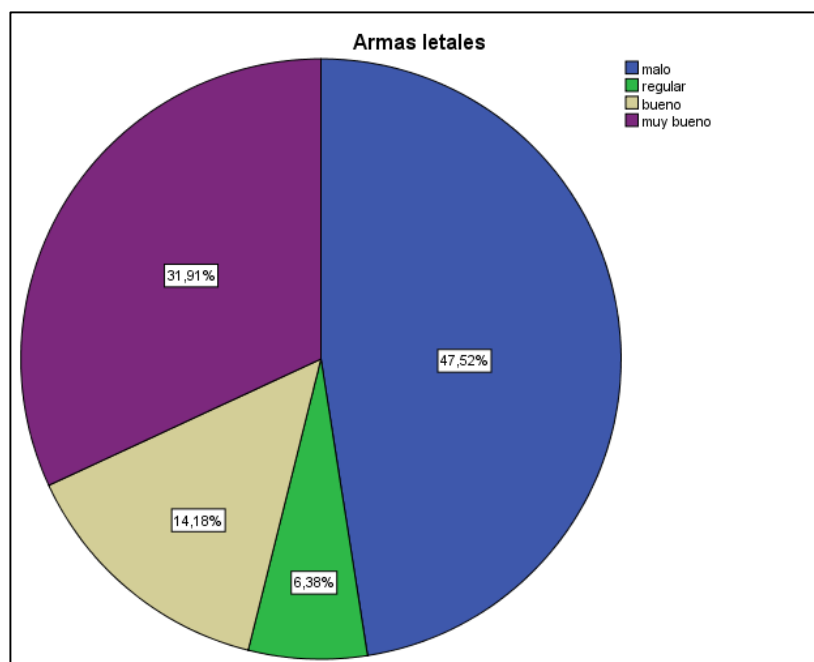


Figura 11 Armas letales

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 1, lo que quiere decir que el personal de seguridad asignado no cuenta con armas letales con el 47,52%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el personal de seguridad asignado cuenta con armas letales con el 2,31.

Armas no letales

**Tabla 11
Armas no letales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	19,1	19,1	19,1
Regular	4	2,8	2,8	22,0
Bueno	21	14,9	14,9	36,9
muy bueno	89	63,1	63,1	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

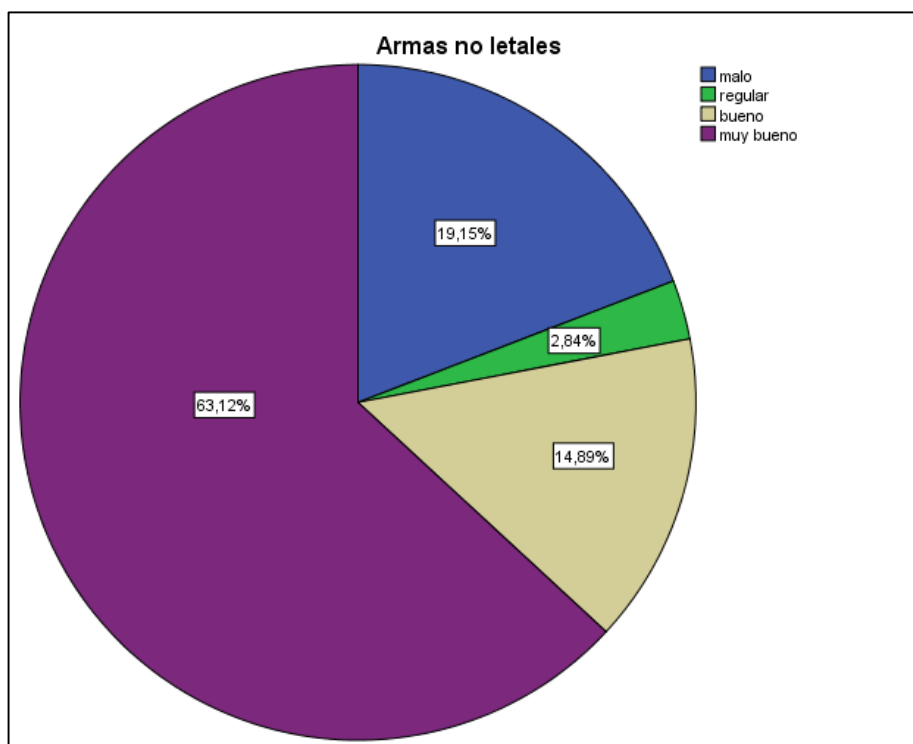


Figura 12 Armas no letales

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que el personal de seguridad asignado cuenta con armas no letales con el 63,12%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el personal de seguridad asignado cuenta con armas no letales con el 3,22.

Chaleco Antibalas

Tabla 12
Chaleco antibalas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	19,1	19,1	19,1
regular	4	2,8	2,8	22,0
bueno	17	12,1	12,1	34,0
muy bueno	93	66,0	66,0	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

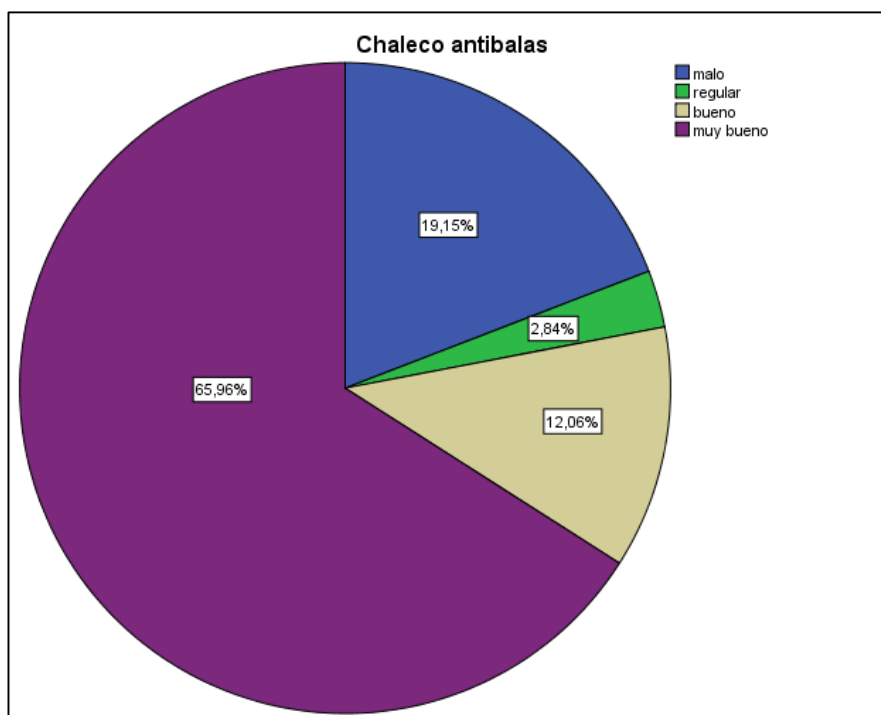


Figura 13 Chaleco antibalas

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que el personal de seguridad asignado cuenta con chalecos antibalas con el 66%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el personal de seguridad asignado cuenta con chaleco antibalas con el 3,25.

Comunicaciones

**Tabla 13
Comunicaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	13	9,2	9,2	9,2
regular	3	2,1	2,1	11,3
bueno	16	11,3	11,3	22,7
muy bueno	109	77,3	77,3	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

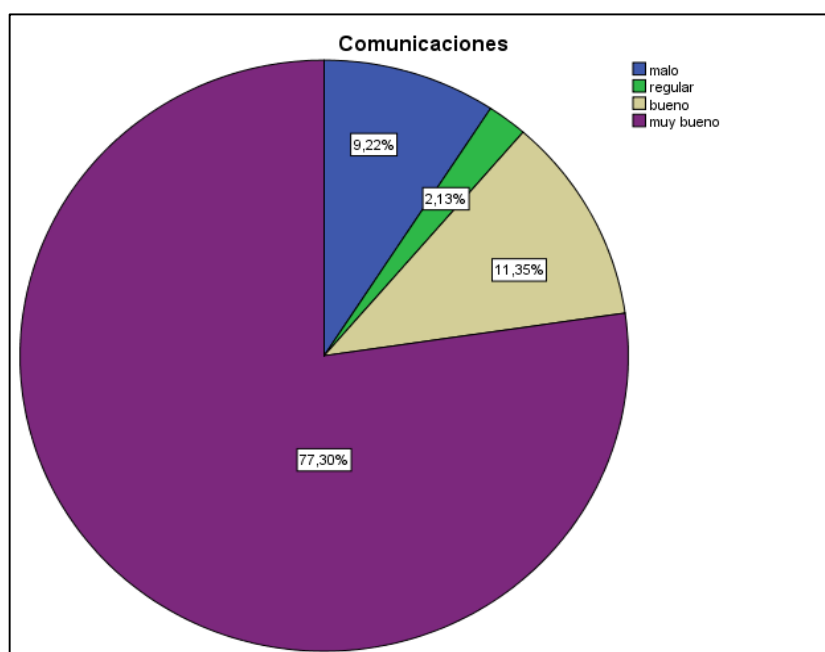


Figura 14 Comunicaciones

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que el personal de seguridad asignado cuenta con equipos de comunicación con el 77,3%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el personal de seguridad asignado cuenta con equipos de comunicación con el 3,6.

4.3.4 El Asesoramiento y apoyo general de la Empresa de Seguridad

Han presentado recomendaciones para reducir riesgos y evitar pérdidas

Tabla 14

Recomendaciones para reducción de riesgos y pérdidas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	18	12,8	12,8	12,8
regular	15	10,6	10,6	23,4
bueno	48	34,0	34,0	57,4
muy bueno	60	42,6	42,6	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

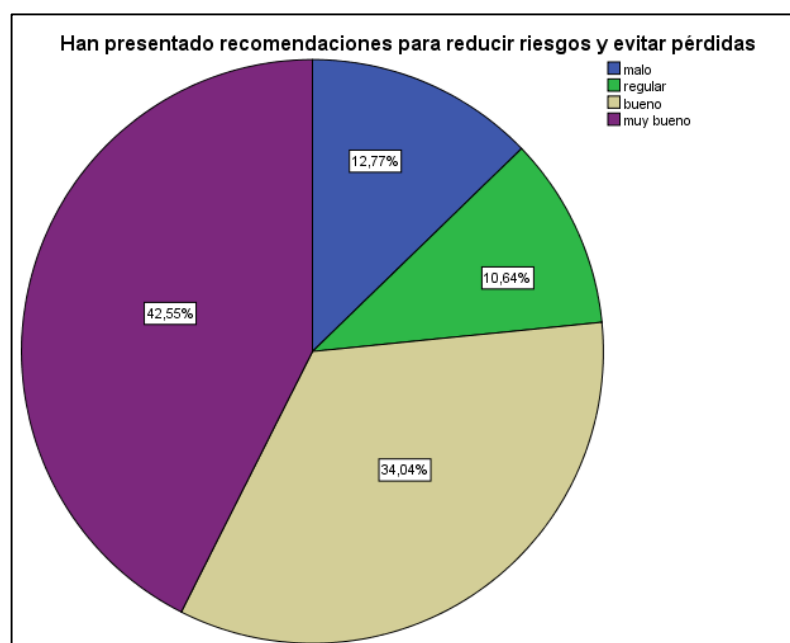


Figura 15 Recomendaciones para reducción de riesgos y pérdidas

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que la empresa de seguridad privada ha presentado al personal de seguridad recomendaciones para reducir riesgos y evitar pérdidas con el 42,6%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dicen que la empresa de seguridad privada ha presentado al personal de seguridad recomendaciones para reducir riesgos y evitar pérdidas con el 3,1.

Han impartido capacitación en temas de seguridad preventiva

Tabla 15
Capacitación sobre seguridad preventiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	21	14,9	14,9	14,9
Regular	14	9,9	9,9	24,8
Bueno	49	34,8	34,8	59,6
muy bueno	57	40,4	40,4	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

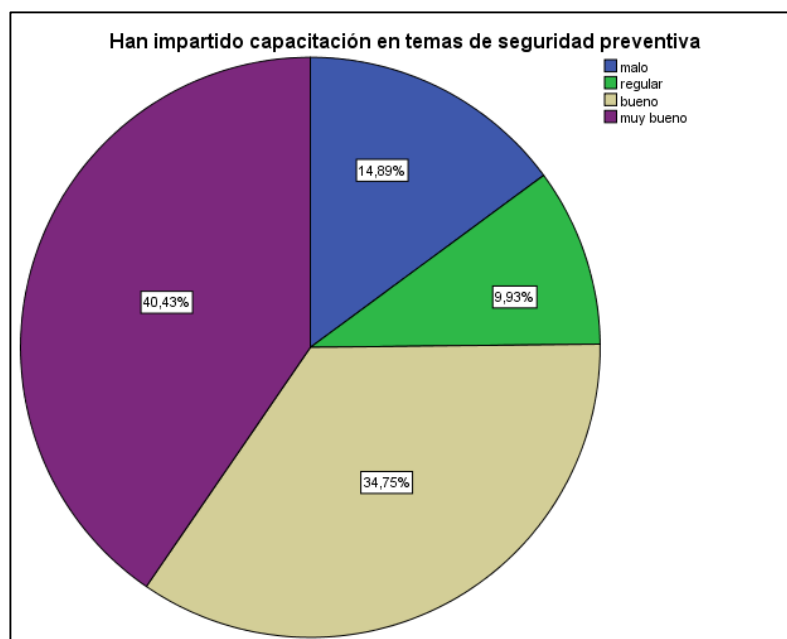


Figura 16 Capacitación sobre seguridad preventiva

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que la empresa de seguridad privada ha impartido al personal de seguridad capacitación en temas de seguridad preventiva con el 40,43%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dicen que la empresa de seguridad privada ha impartido al personal de seguridad capacitación en temas de seguridad preventiva con el 3.

4.3.5 El personal de seguridad cumple los procedimientos de su empresa

Control de personas

Tabla 16
Control de personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	8,5	8,5	8,5
regular	10	7,1	7,1	15,6
Bueno	49	34,8	34,8	50,4
muy bueno	70	49,6	49,6	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

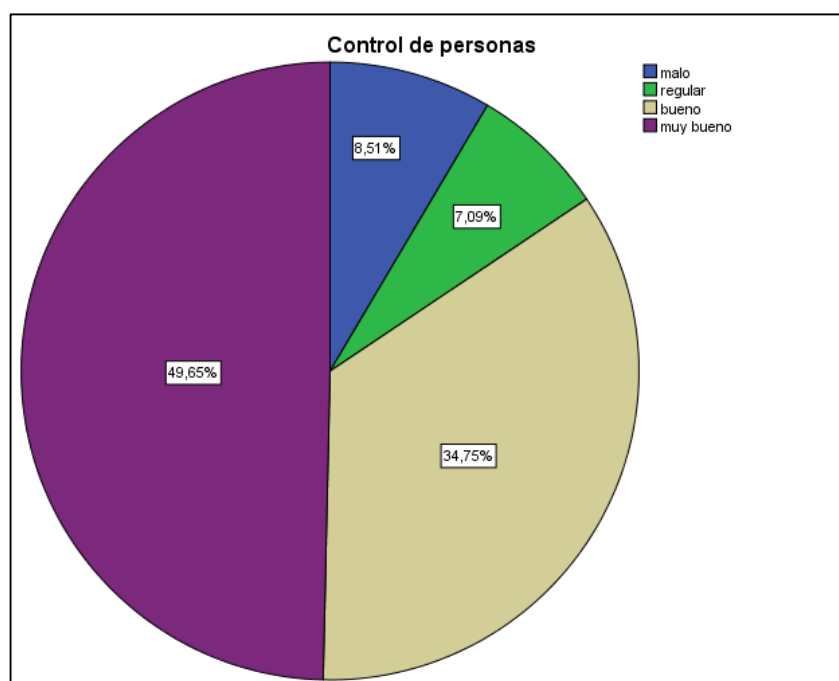


Figura 17 Control de personas

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que el procedimiento del personal de seguridad asignado para el control de persona es muy bueno con el 49,65%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el procedimiento del personal de seguridad asignado para el control de personas es 3,25.

Control de Vehículos

**Tabla 17
Control de vehículos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	22	15,6	15,6	15,6
regular	15	10,6	10,6	26,2
Bueno	42	29,8	29,8	56,0
muy bueno	62	44,0	44,0	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

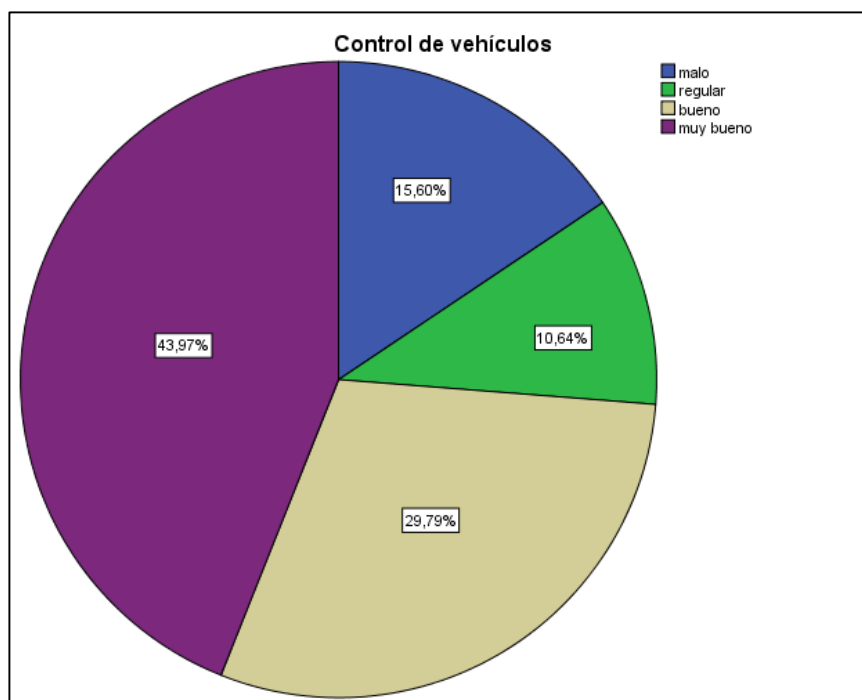


Figura 18 Control de vehículos

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que el procedimiento del personal de seguridad asignado para el control de vehículos es muy bueno con el 43,97%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el procedimiento del personal de seguridad asignado para el control de vehículos es 3,02.

Control de Materiales

Tabla 18
Control de materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	24	17,0	17,0	17,0
Regular	22	15,6	15,6	32,6
Bueno	45	31,9	31,9	64,5
muy bueno	50	35,5	35,5	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

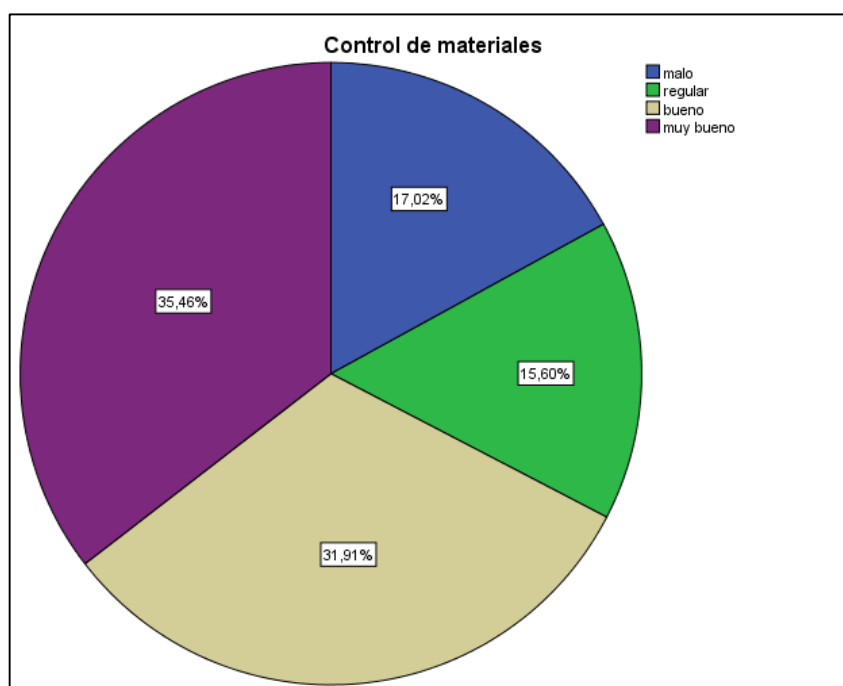


Figura 19 Control de materiales

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que el procedimiento del personal de seguridad asignado para el control de materiales es muy bueno con el 35,5%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el procedimiento del personal de seguridad asignado para el control de materiales es 2,86.

Respuesta ante Emergencias

**Tabla 19
Respuesta ante emergencias**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	8,5	8,5	8,5
regular	11	7,8	7,8	16,3
Bueno	56	39,7	39,7	56,0
muy bueno	62	44,0	44,0	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

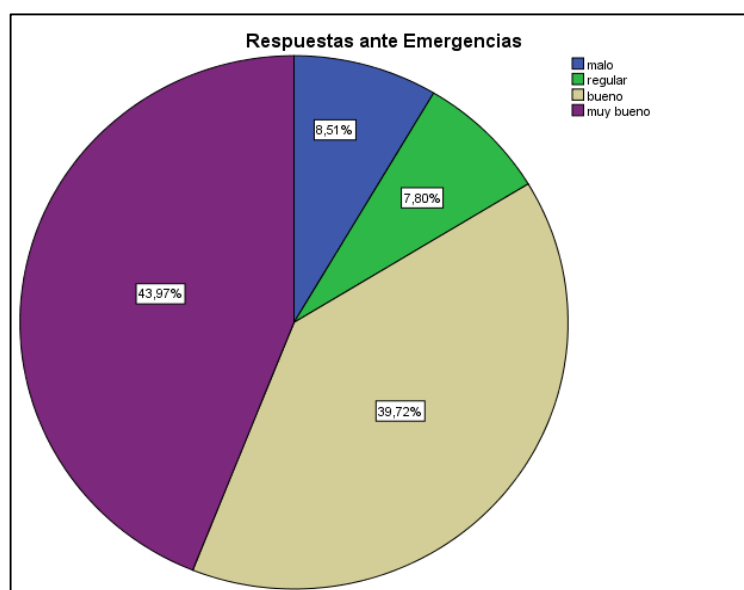


Figura 20 Respuesta ante emergencias

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que el procedimiento del personal de seguridad asignado para respuestas ante emergencias es muy bueno con el 43,97%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que el procedimiento del personal de seguridad asignado para el control de materiales es 3,19.

4.3.6 Si ha existido algún incidente, cómo ha sido la respuesta del personal de seguridad

Robo

**Tabla 20
Robo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	25	17,7	17,7	17,7
regular	48	34,0	34,0	51,8
bueno	28	19,9	19,9	71,6
muy bueno	40	28,4	28,4	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

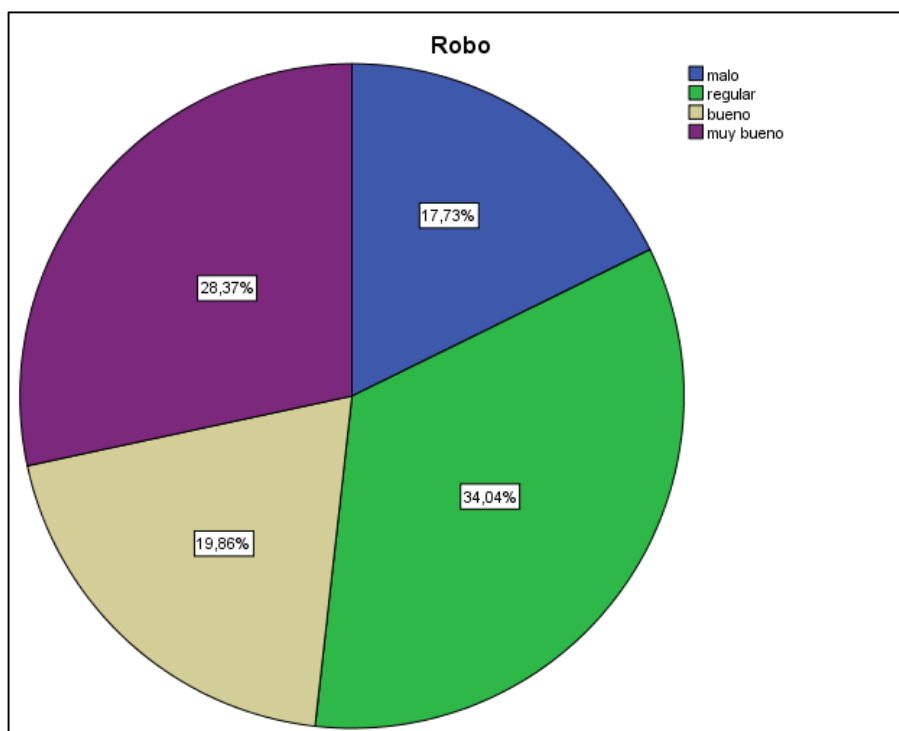


Figura 21 Robo

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 2, lo que quiere decir que la respuesta del personal de seguridad con respecto a robos es regular con el 34,04%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que la respuesta del personal de seguridad con respecto a robos es 2,59.

Asalto

Tabla 21

Asalto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	30	21,3	21,3	21,3
regular	44	31,2	31,2	52,5
bueno	32	22,7	22,7	75,2
muy bueno	35	24,8	24,8	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

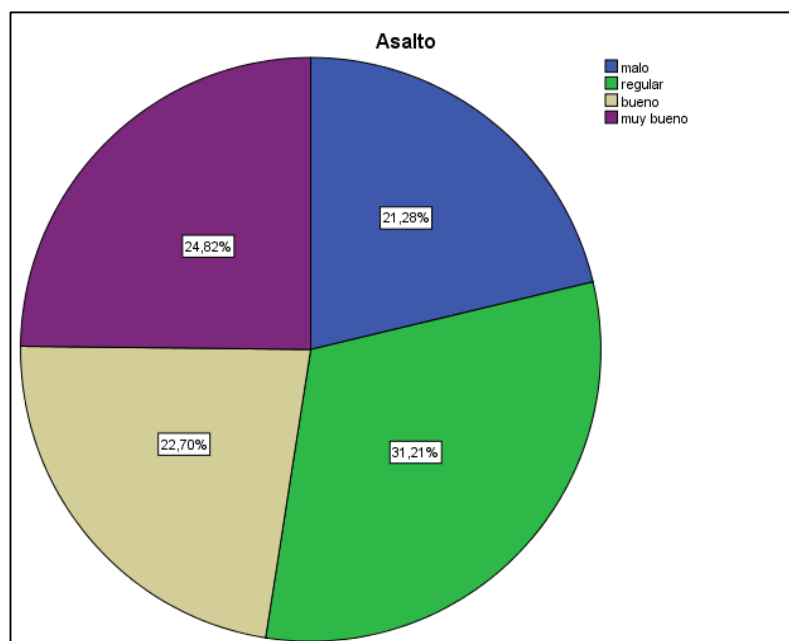


Figura 22 Asalto

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 2, lo que quiere decir que la respuesta del personal de seguridad con respecto asaltos es regular con el 31,21%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que la respuesta del personal de seguridad con respecto asaltos es 2,51.

Pérdidas

**Tabla 22
Pérdidas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	22	15,6	15,6	15,6
regular	43	30,5	30,5	46,1
bueno	43	30,5	30,5	76,6
muy bueno	33	23,4	23,4	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

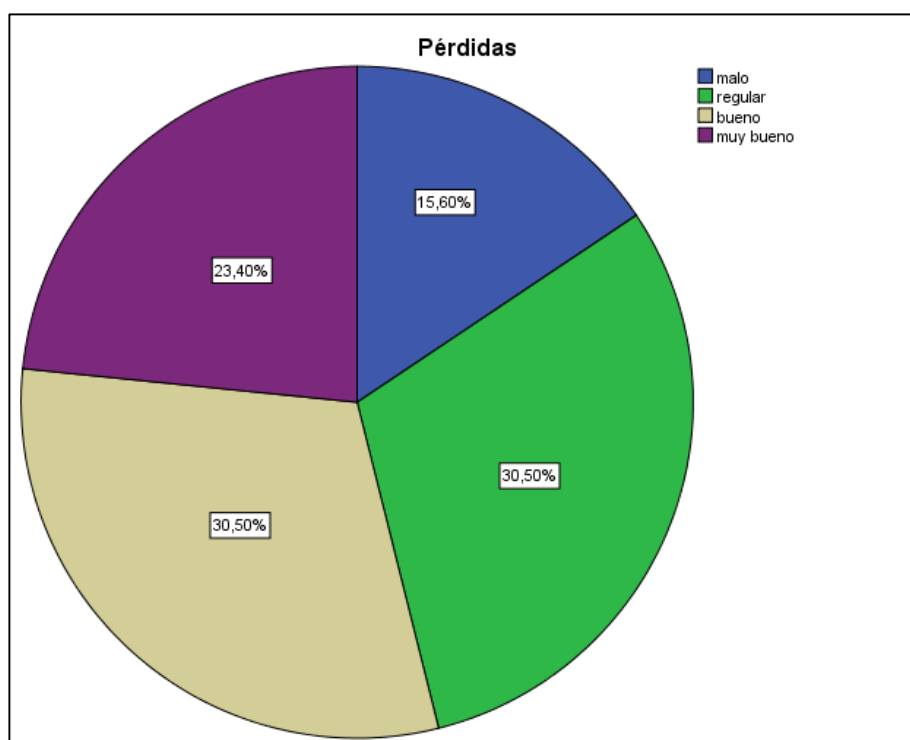


Figura 23 Pérdidas

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 2 y 3, lo que quiere decir que la respuesta del personal de seguridad con respecto a las pérdidas es muy buena con el 35,5%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que la respuesta del personal de seguridad con respecto a las pérdidas es 2,62.

Investigación de Causas

Tabla 23
Investigación de causas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	19,1	19,1	19,1
regular	17	12,1	12,1	31,2
Bueno	50	35,5	35,5	66,7
muy bueno	47	33,3	33,3	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

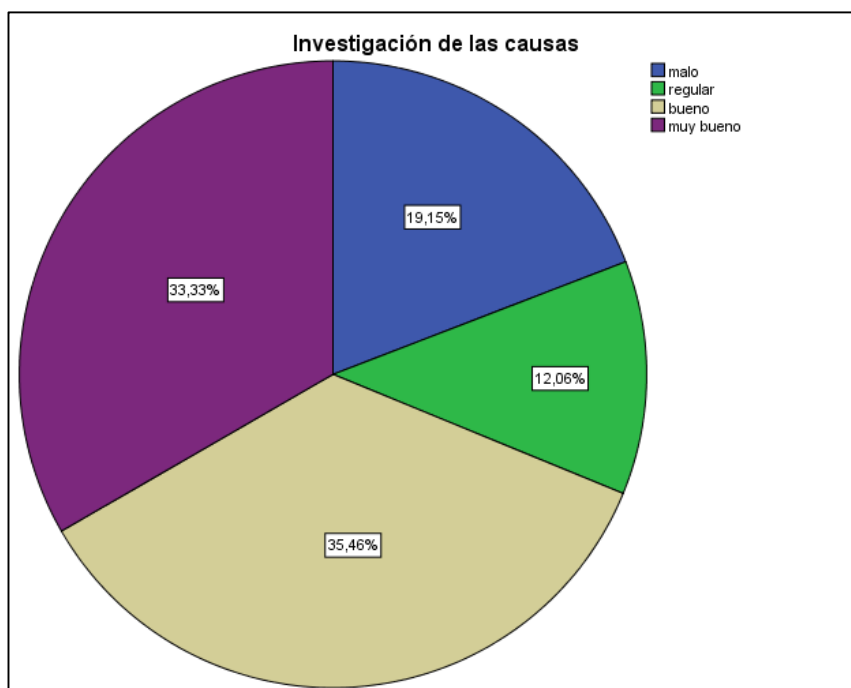


Figura 24 Investigación de causas

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que la investigación de las causas de la empresa de seguridad es muy buena con el 35,48%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que la investigación de la causas de la empresa de seguridad es 2,83

La supervisión de la Empresa de seguridad es:

Tabla 24
Nivel de supervisión de seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	15	10,6	10,6	10,6
regular	10	7,1	7,1	17,7
bueno	43	30,5	30,5	48,2
muy bueno	73	51,8	51,8	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

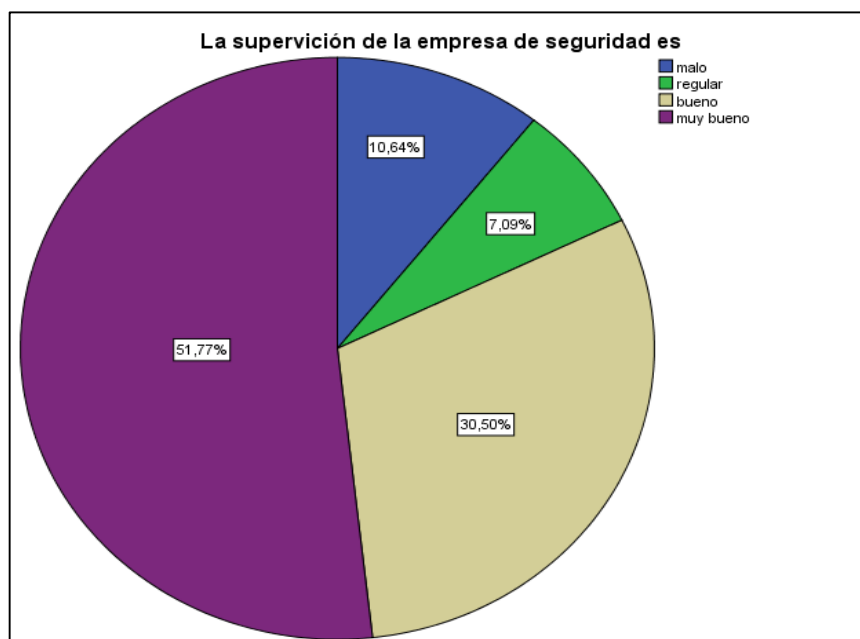


Figura 25 Nivel de supervisión de seguridad

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que la supervisión de la empresa de seguridad es muy buena con el 51,77%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que la supervisión de la empresa de seguridad es 3,23.

4.4 Evaluación del Servicio Recibido

4.4.1 Percepción de los Empleados

En cuanto al servicio de seguridad recibido

Tabla 25
Percepción en cuanto al servicio de seguridad recibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	8,5	8,5	8,5
Regular	10	7,1	7,1	15,6
Bueno	42	29,8	29,8	45,4
muy bueno	77	54,6	54,6	100,0
Válidos	Total	141	100,0	100,0

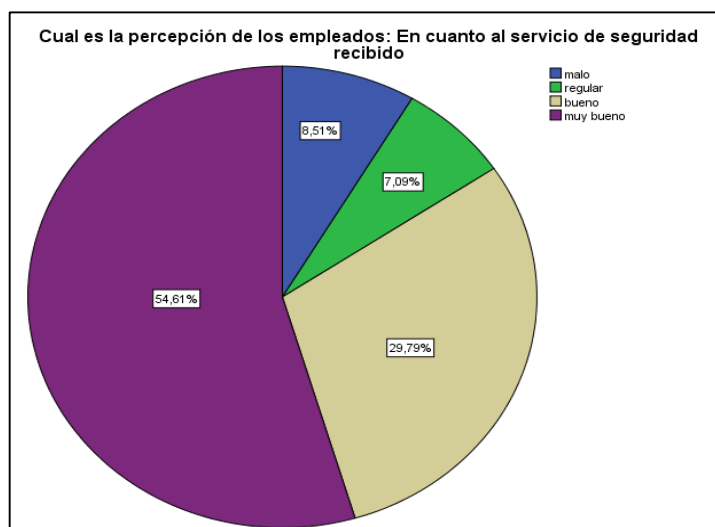


Figura 26 Percepción en cuanto al servicio de seguridad recibido

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy Bueno

Las PYMES encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que la percepción de los empleados en cuanto al servicio de seguridad recibido es muy bueno con el 54,6%. Del total en promedio de las empresas encuestadas dice que la percepción de los empleados en cuanto al servicio de seguridad recibido es 3,31.

4.5 Situación de Seguridad Futura

4.5.1 La empresa de seguridad debe cumplir con leyes y reglamentos

Permisos de Operación

Tabla 26
Permisos de operación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	4	2,8	2,8	2,8
poco necesario	1	,7	,7	3,5
necesario	15	10,6	10,6	14,2
muy necesario	121	85,8	85,8	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

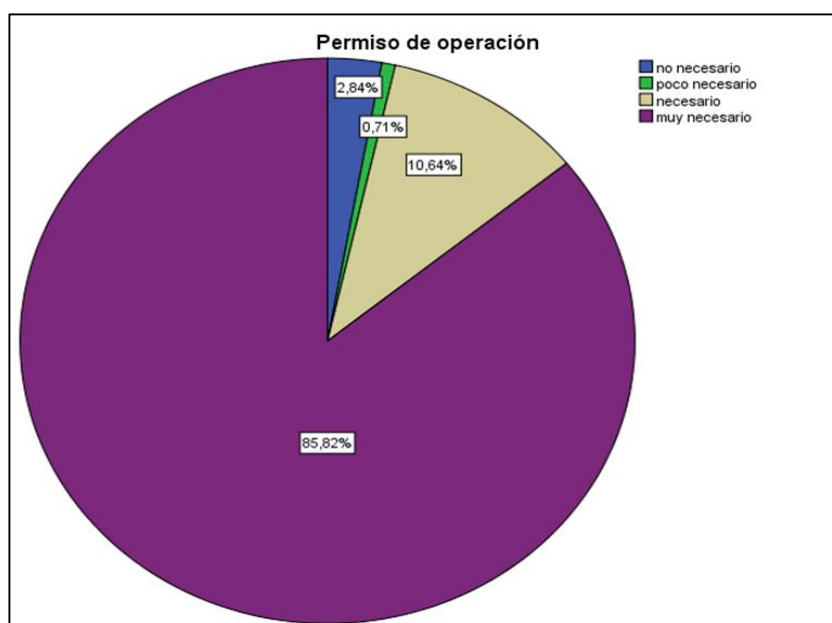


Figura 27 Permisos de operación

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura la empresa de seguridad cuente con permisos de operación con el 85,82%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que en la situación futura las empresas de seguridad deben contar con permisos de operación es 3,79.

Permisos de Armas

Tabla 27
Permisos de armas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	9	6,4	6,4	6,4
poco necesario	5	3,5	3,5	9,9
necesario	25	17,7	17,7	27,7
muy necesario	102	72,3	72,3	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

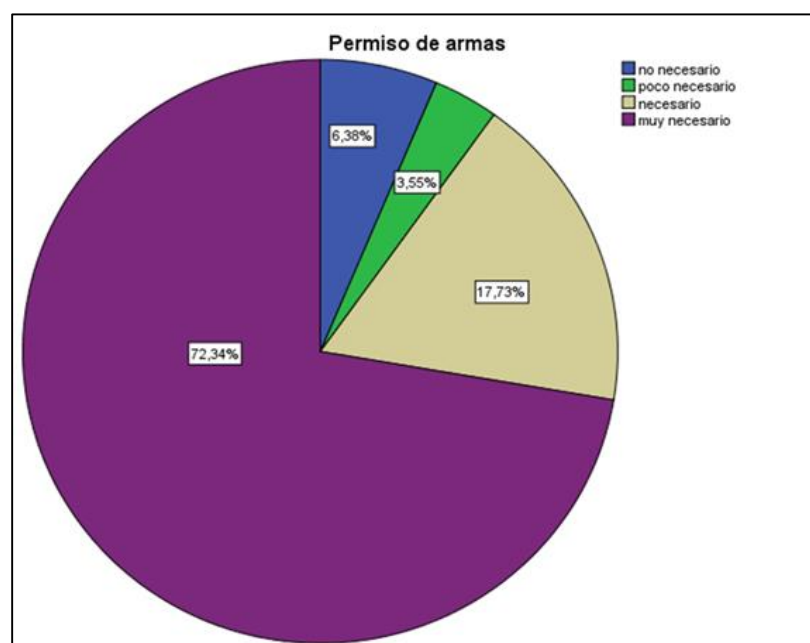


Figura 28 Permisos de armas

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura la empresa de seguridad deba contar con permisos de armas con el 72,34%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que en la situación futura las empresas de seguridad deben contar con permisos de armas es 3,56.

Póliza de Responsabilidad Civil

Tabla 28

Póliza de responsabilidad civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	5	3,5	3,5	3,5
poco necesario	4	2,8	2,8	6,4
necesario	19	13,5	13,5	19,9
muy necesario	113	80,1	80,1	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

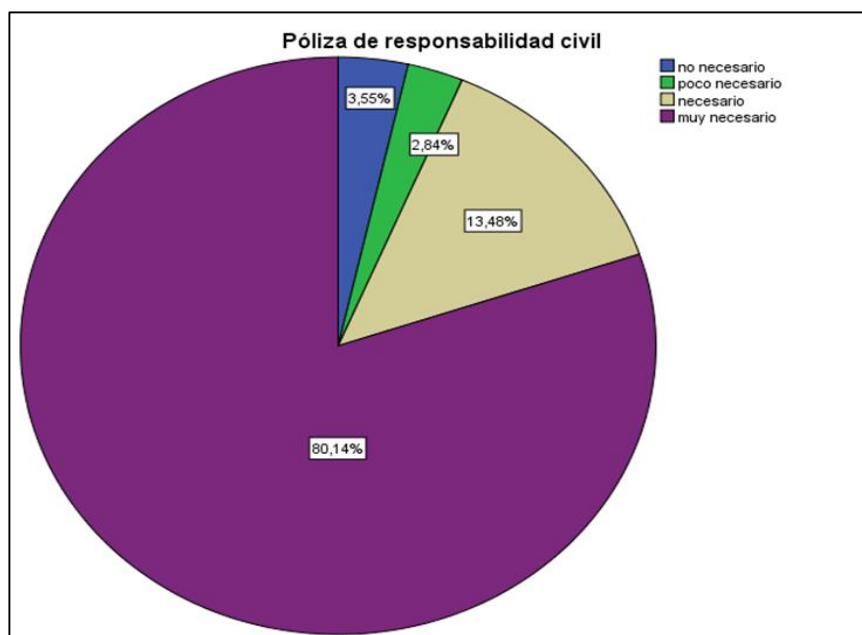


Figura 29 Póliza de responsabilidad civil

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deban contar con póliza de responsabilidad civil con el 80,14%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que en la situación futura las empresas de seguridad deben contar con pólizas de responsabilidad civil es 3,70.

Certificado de cumplimiento de obligaciones COPS

Tabla 29

Certificado de cumplimiento obligaciones COPS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	5	3,5	3,5	3,5
poco necesario	4	2,8	2,8	6,4
necesario	19	13,5	13,5	19,9
muy necesario	113	80,1	80,1	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

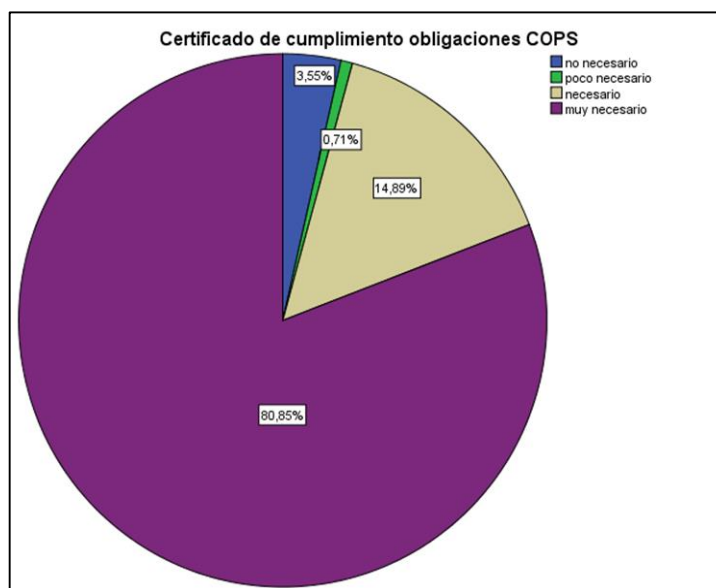


Figura 30 Certificado de cumplimiento obligaciones COPS

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deban contar con un certificado de cumplimiento de obligaciones COPS con el 80,85%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que en la situación futura las empresas de seguridad deben contar con certificados de cumplimiento de obligaciones COPS es 3,70.

4.5.2 Debe haber un análisis técnico previo a la implementación de Seguridad

Registro de bienes a protegerse

Tabla 30
Registro de bienes a protegerse

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	2	1,4	1,4	1,4
necesario	24	17,0	17,0	18,4
muy necesario	115	81,6	81,6	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

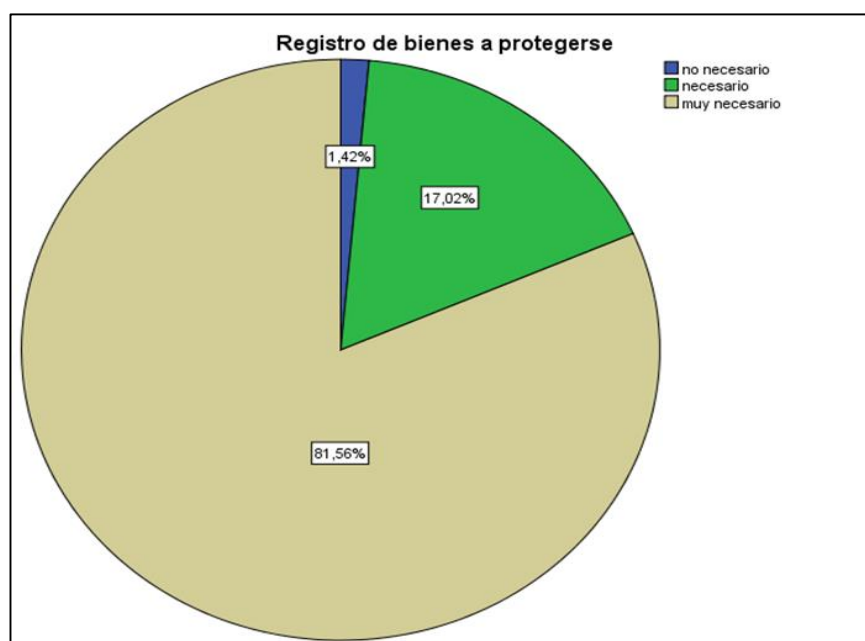


Figura 31 Registro de bienes a protegerse

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que en la situación futura es muy necesario que las empresas de seguridad deban realizar un análisis técnico de los bienes a protegerse con el 81,56%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que debe realizarse un análisis técnico previo de los bienes a protegerse es 3,78.

Histórico de Incidentes

Tabla 31
Histórico de incidentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	2	1,4	1,4	1,4
poco necesario	2	1,4	1,4	2,8
necesario	30	21,3	21,3	24,1
muy necesario	107	75,9	75,9	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

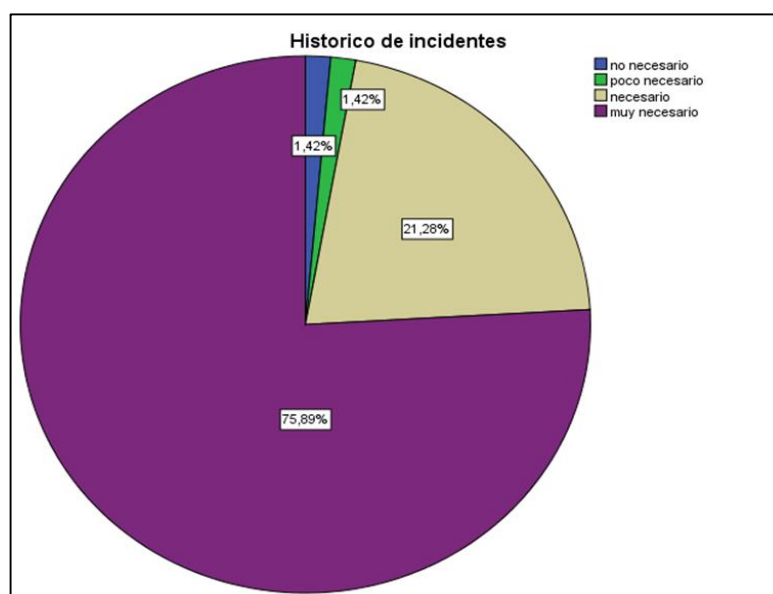


Figura 32 Histórico de incidentes

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que en la situación futura es muy necesario que las empresas de seguridad deban realizar un análisis del histórico de incidentes previo a la implementación de servicios de seguridad con el 75,9%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que se debe realizar un análisis técnico del histórico de incidentes previo a la implementación del servicio de seguridad es 3,72.

Presencia de la Fuerza Pública

Tabla 32

Presencia de la fuerza pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	5	3,5	3,5	3,5
poco necesario	2	1,4	1,4	5,0
necesario	18	12,8	12,8	17,7
muy necesario	116	82,3	82,3	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

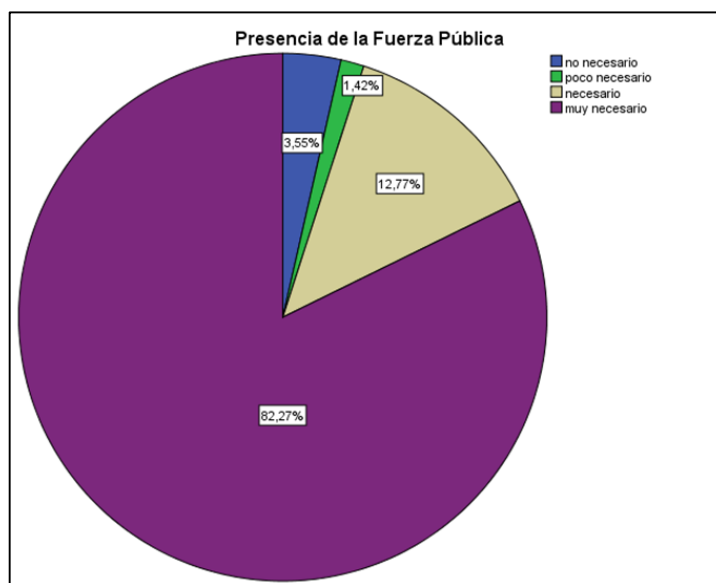


Figura 33 Presencia de la fuerza pública

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que en la situación futura es muy necesario que las empresas de seguridad deban realizar un análisis de la presencia pública previo a la implementación de servicios de seguridad con el 82,27%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que se debe realizar un análisis técnico de la presencia de la fuerza pública previo a la implementación del servicio de seguridad es 3,72.

Nivel de Riesgo Local

**Tabla 33
Nivel de riesgo local**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	3	2,1	2,1	2,1
poco necesario	8	5,7	5,7	7,8
necesario	45	31,9	31,9	39,7
muy necesario	85	60,3	60,3	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

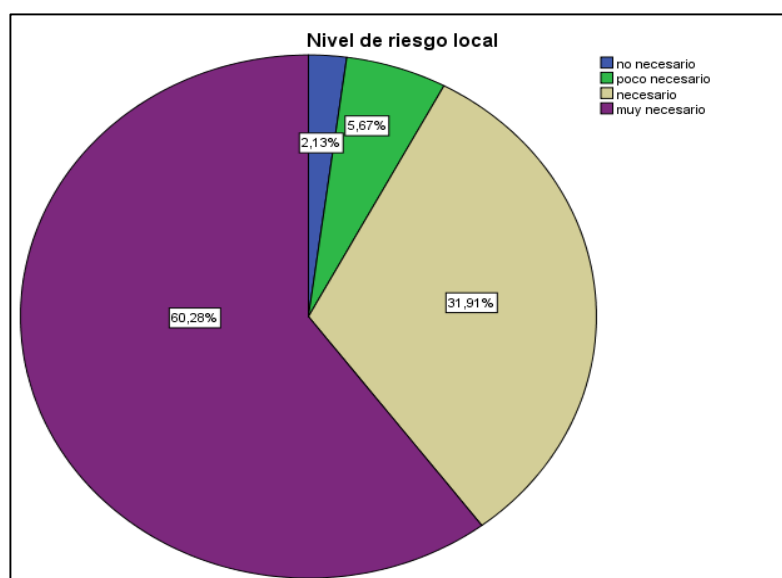


Figura 34 Nivel de riesgo local

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que en la situación futura es muy necesario que las empresas de seguridad deban realizar un análisis del nivel de riesgo local previo a la implementación de servicios de seguridad con el 60,3%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que se debe realizar un análisis técnico del nivel de riesgo local previo a la implementación del servicio de seguridad es 3,72.

Factor Costo - Beneficio

Tabla 34

Factor costo-beneficio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	2	1,4	1,4	1,4
poco necesario	2	1,4	1,4	2,8
necesario	36	25,5	25,5	28,4
muy necesario	101	71,6	71,6	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

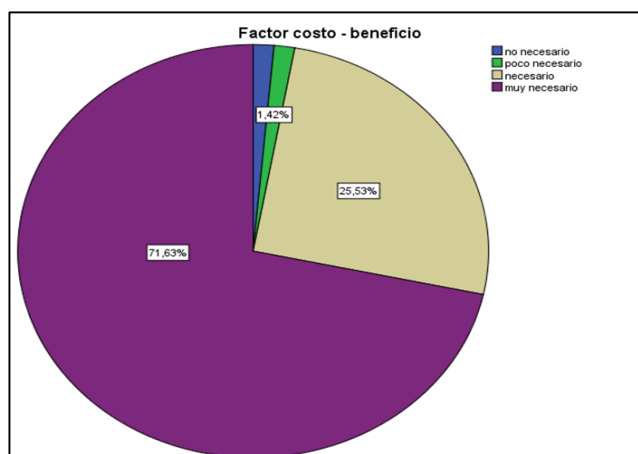


Figura 35 Factor costo-beneficio

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que en la situación futura es muy necesario que las empresas de seguridad deban realizar un análisis técnico del factor costo – beneficio, previo a la implementación de servicios de seguridad con el 71,63%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que se debe realizar un análisis técnico del facto costo – beneficio, previo a la implementación del servicio de seguridad es 3,67.

4.5.3 La Empresa de Seguridad debe presentar y aplicar procedimientos

Procedimientos normales y específicos por puesto de guardia

**Tabla 35
Procedimientos para el puesto de guardia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	5	3,5	3,5	3,5
poco necesario	2	1,4	1,4	5,0
necesario	31	22,0	22,0	27,0
muy necesario	103	73,0	73,0	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

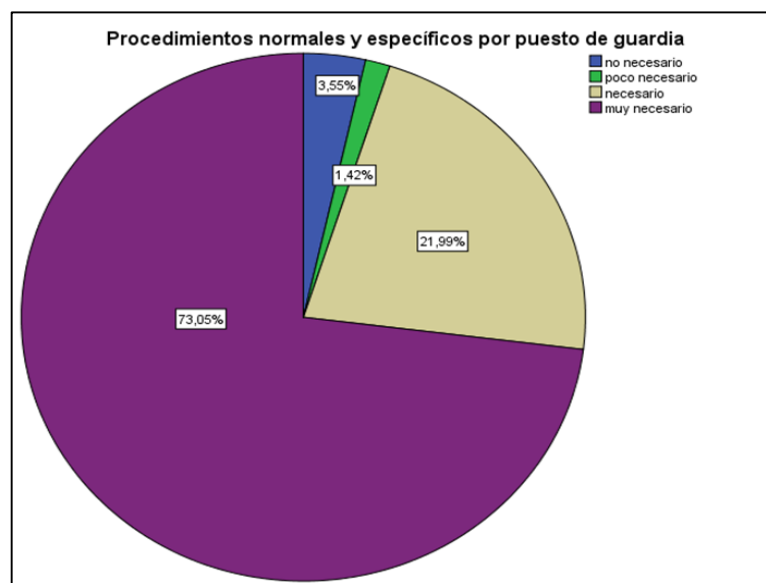


Figura 36 Procedimientos para el puesto de guardia

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que en la situación futura es muy necesario que las empresas de seguridad deban presentar y aplicar procedimientos normales y específicos por puesto de guardia con el 73,05%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que se debe presentar y aplicar procedimientos normales y específicos por puesto de guardia es 3,65.

Procedimientos para el control de personal, materiales y vehículos

Tabla 36

Procedimientos para el control de personal, materiales y vehículos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	4	2,8	2,8	2,8
poco necesario	3	2,1	2,1	5,0
necesario	39	27,7	27,7	32,6
muy necesario	95	67,4	67,4	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

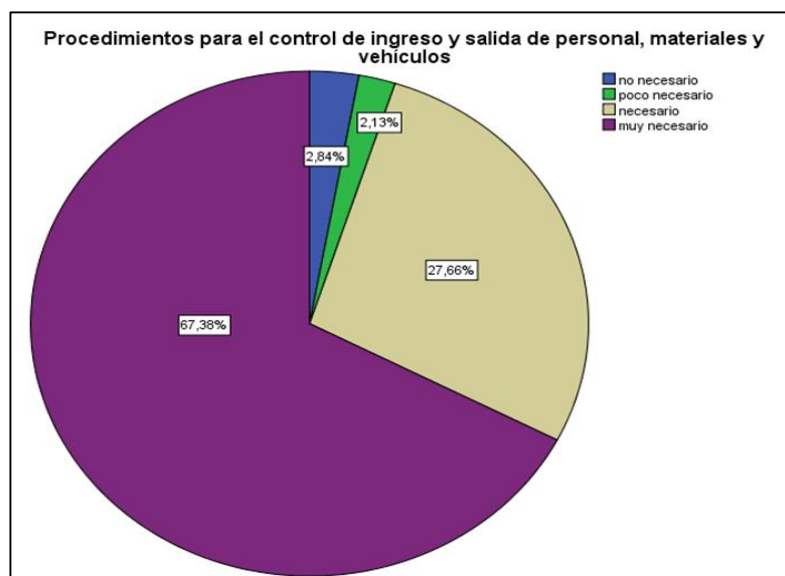


Figura 37 Procedimientos para el control de personal, materiales y vehículos

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que en la situación futura es muy necesario que las empresas de seguridad deban presentar y aplicar procedimientos para el control de ingreso y salida de personal, materiales, vehículos con el 67,4%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que se debe presentar y aplicar procedimientos para el control de ingreso y salida de personal, materiales, vehículos es 3,6.

Procedimiento de Registro, Búsqueda, Cacheo

Tabla 37
Procedimientos de registro, búsqueda y cacheo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	4	2,8	2,8	2,8
poco necesario	3	2,1	2,1	5,0
necesario	39	27,7	27,7	32,6
muy necesario	95	67,4	67,4	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

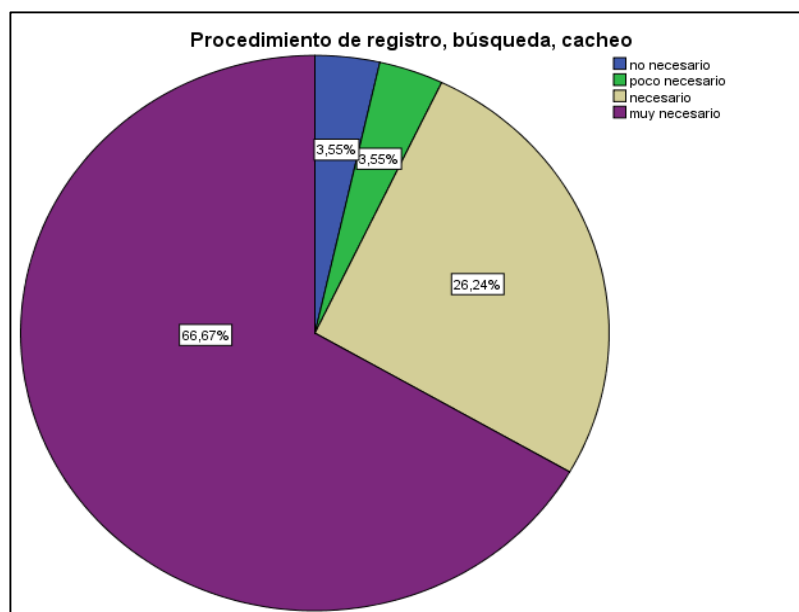


Figura 38 Procedimientos de registro, búsqueda y cacheo

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que en la situación futura es muy necesario que las empresas de seguridad deban presentar y aplicar procedimiento de registro, búsqueda, cacheo con el 66,7%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que se debe presentar y aplicar procedimiento de registro, búsqueda, cacheo es 3,56.

Procedimientos en caso de Emergencia

Tabla 38

Procedimientos en caso de emergencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	3	2,1	2,1	2,1
poco necesario	1	,7	,7	2,8
necesario	31	22,0	22,0	24,8
muy necesario	106	75,2	75,2	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

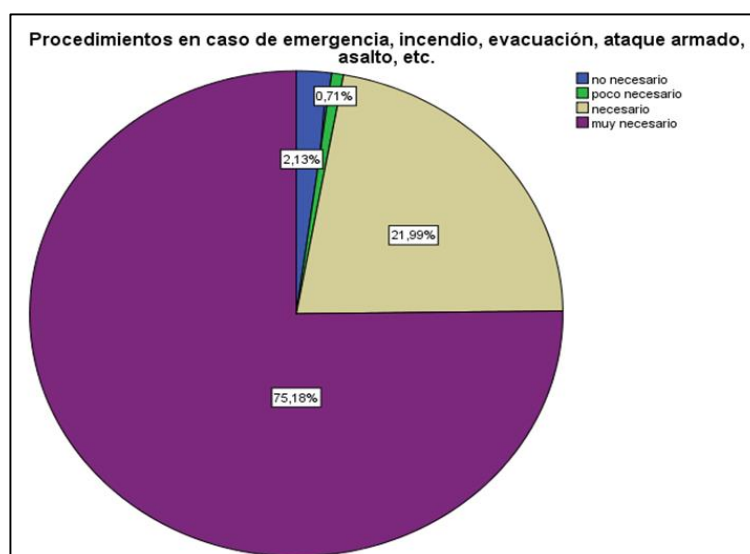


Figura 39 Procedimientos en caso de emergencia

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario en la situación futura las empresas de seguridad deben presentar y aplicar procedimientos en caso de emergencia, incendio, evacuación, ataque armado, asalto, etc. con el 75,18%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que se debe presentar y aplicar procedimientos en caso de emergencia, incendio, evacuación, ataque armado, asalto, etc. es 3,7.

Procedimientos para el manejo seguro de las armas y uso de la fuerza

Tabla 39

Procedimientos para el manejo de armas y uso de fuerza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	5	3,5	3,5	3,5
poco necesario	4	2,8	2,8	6,4
necesario	40	28,4	28,4	34,8
muy necesario	92	65,2	65,2	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

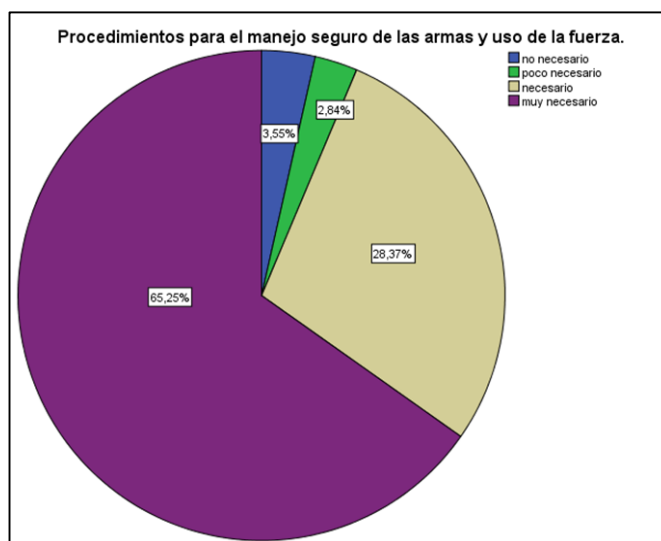


Figura 40 Procedimientos para el manejo de armas y uso de fuerza

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deban presentar y aplicar procedimientos para el manejo seguro de las armas y uso de la fuerza con el 65,20%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que se debe presentar y aplicar procedimientos para el manejo seguro de las armas y uso de la fuerza es 3,55.

4.5.4 Implementaría Tecnología al Actual Esquema de Seguridad

Sistemas de Alarmas

Tabla 40
Sistemas de alarmas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	2	1,4	1,4	1,4
poco necesario	6	4,3	4,3	5,7
Válidos necesario	39	27,7	27,7	33,3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy necesario	94	66,7	66,7	100,0
Total	141	100,0	100,0	

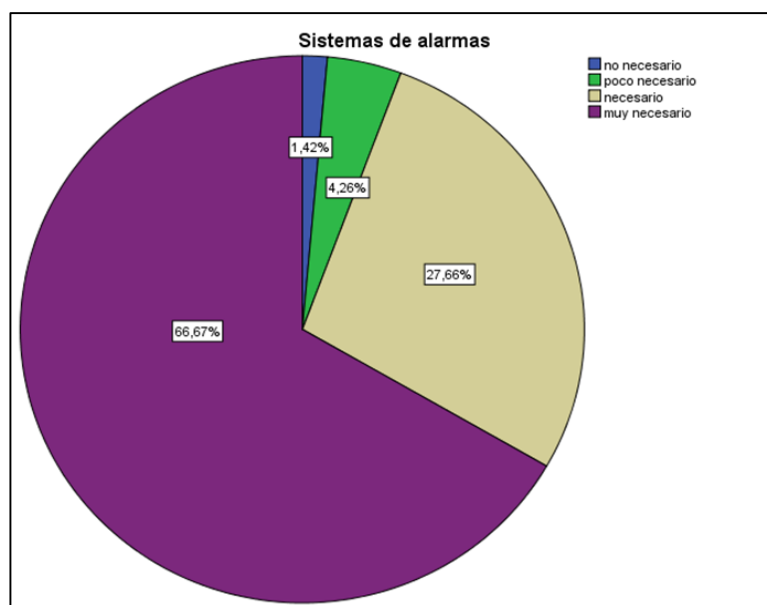


Figura 41 Sistemas de alarmas

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que en la situación futura es muy necesario que las empresas de seguridad deban implementar tecnología al actual esquema de seguridad como sistemas de alarmas con el 66,7%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las empresas de seguridad deban implementar tecnología al actual esquema de seguridad como sistemas de alarmas es 3,6.

Control de Acceso

Tabla 41
Control de acceso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	5	3,5	3,5	3,5
poco necesario	10	7,1	7,1	10,6
necesario	31	22,0	22,0	32,6
muy necesario	95	67,4	67,4	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

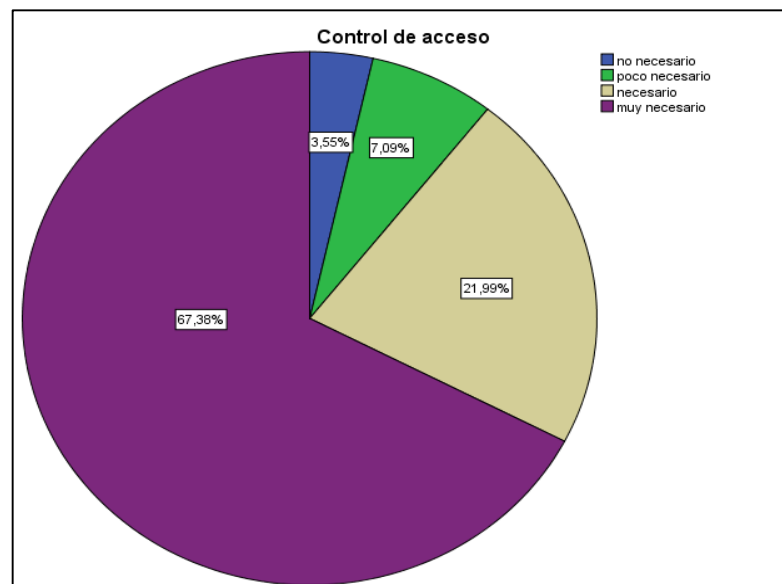


Figura 42 Control de acceso

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que en la situación futura es muy necesario que las empresas de seguridad deban implementar tecnología al actual sistema de seguridad como en el control de acceso con el 67,4%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las

empresas de seguridad deban implementar tecnología al actual esquema de seguridad como en el control de acceso es 3,6.

Sistema CCTV y Monitoreo

Tabla 42
Sistema de CCTV y Monitoreo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	2	1,4	1,4	1,4
poco necesario	8	5,7	5,7	7,1
necesario	30	21,3	21,3	28,4
muy necesario	101	71,6	71,6	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

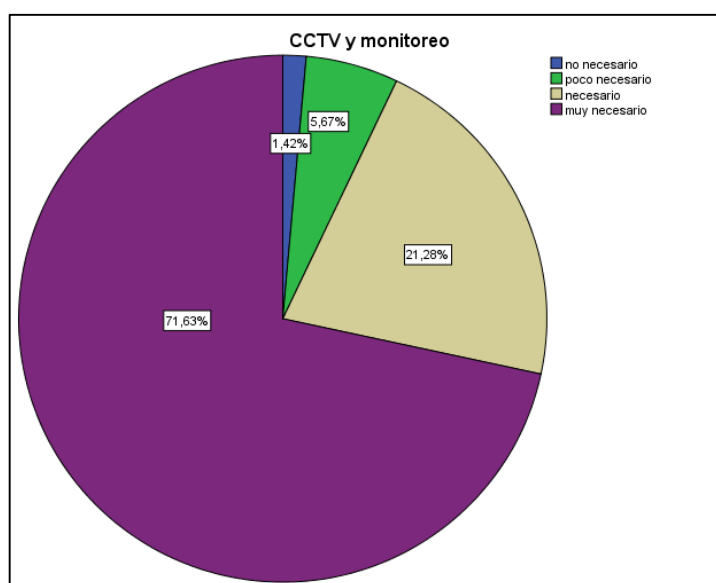


Figura 43 Sistema de CCTV y Monitoreo

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deberían

implementar tecnología al actual sistema de seguridad como en las CCTV y monitoreo con el 71,6%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las empresas de seguridad deban implementar tecnología al actual esquema de seguridad como en las CCTV y monitoreo 3,63.

Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Tabla 43
Mantenimiento preventivo y correctivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	1	,7	,7	,7
poco necesario	4	2,8	2,8	3,5
necesario	27	19,1	19,1	22,7
muy necesario	109	77,3	77,3	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

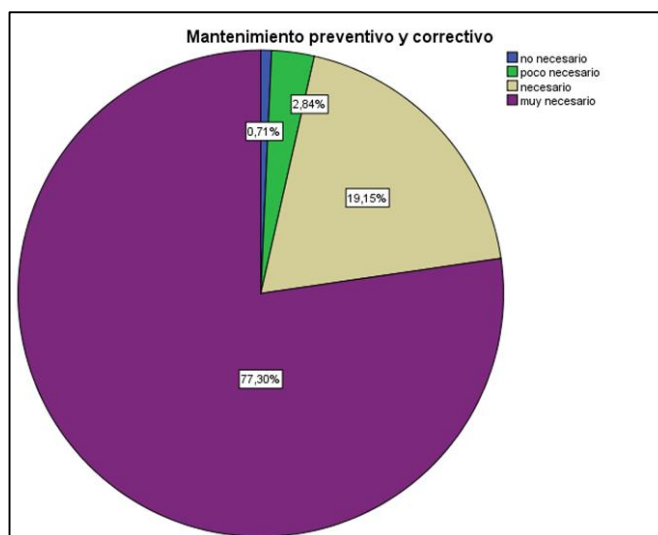


Figura 44 Mantenimiento preventivo y correctivo

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad apliquen tecnología al actual sistema de seguridad como mantenimiento preventivo y correctivo con el 77,30%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las empresas de seguridad deban implementar tecnología al actual esquema de seguridad como mantenimiento preventivo y correctivo es 3,73.

4.5.5 Implementaría estándares técnicos para la protección de su propiedad

Barreras Perimetrales

Tabla 44
Barreras perimetrales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	17	12,1	12,1	12,1
poco necesario	32	22,7	22,7	34,8
necesario	31	22,0	22,0	56,7
muy necesario	61	43,3	43,3	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

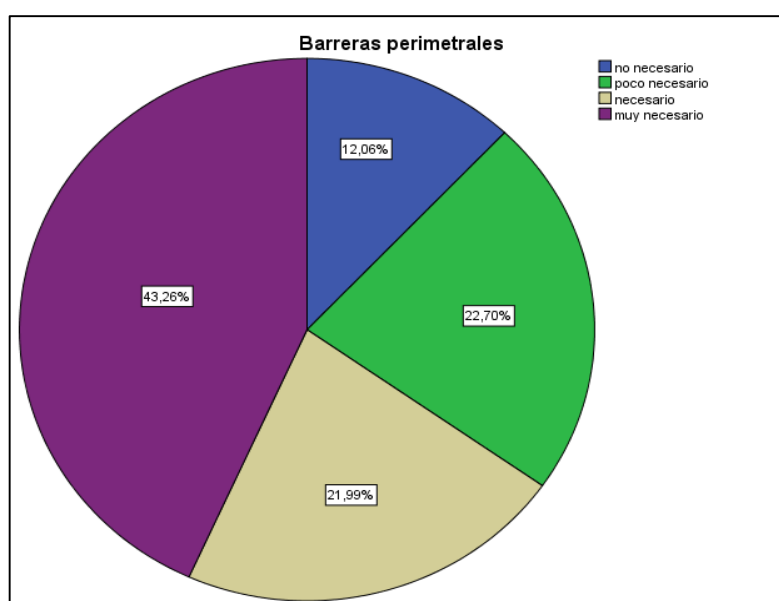


Figura 45 Barreras perimetrales

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como barreras perimetrales con el 43,26%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como barreras perimetrales es 2,96.

Puertas y ventanas

Tabla 45
Puertas y ventanas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	11	7,8	7,8	7,8
poco necesario	25	17,7	17,7	25,5
necesario	42	29,8	29,8	55,3
muy necesario	63	44,7	44,7	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

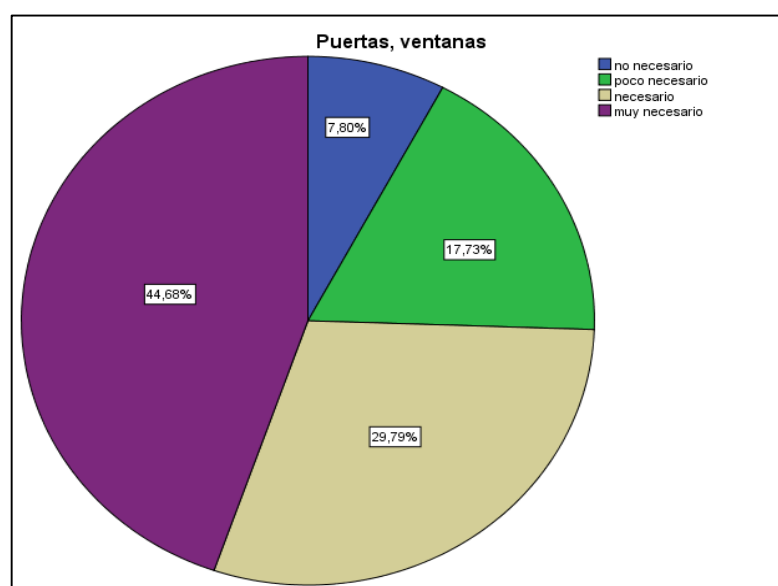


Figura 46 Puertas y ventanas

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como puertas y ventanas con el 44,68%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como puertas y ventanas es 3,11.

Parqueaderos

Tabla 46
Parqueaderos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	12	8,5	8,5	8,5
poco necesario	19	13,5	13,5	22,0
necesario	42	29,8	29,8	51,8
muy necesario	68	48,2	48,2	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

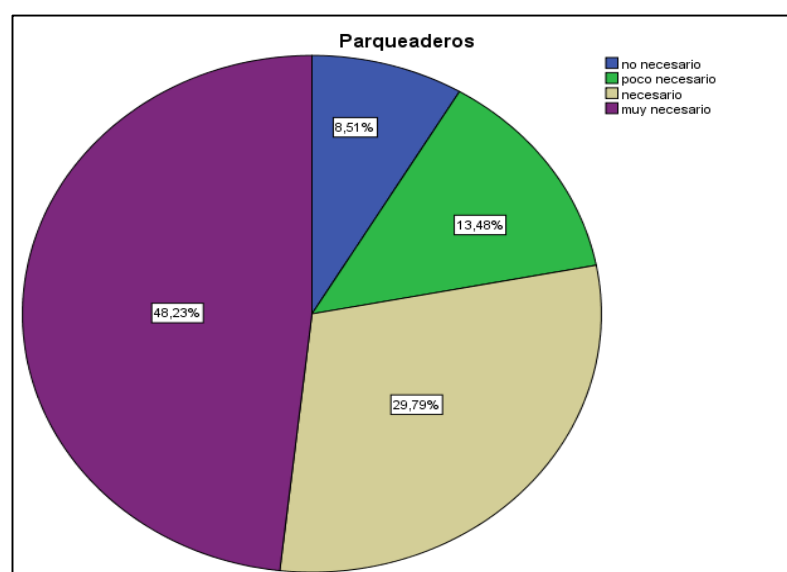


Figura 47 Parqueaderos

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como parqueaderos 48,23%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como parqueaderos es 3,18.

Cajas Fuertes

Tabla 47
Cajas fuertes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	52	36,9	36,9	36,9
poco necesario	30	21,3	21,3	58,2
necesario	13	9,2	9,2	67,4
muy necesario	46	32,6	32,6	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

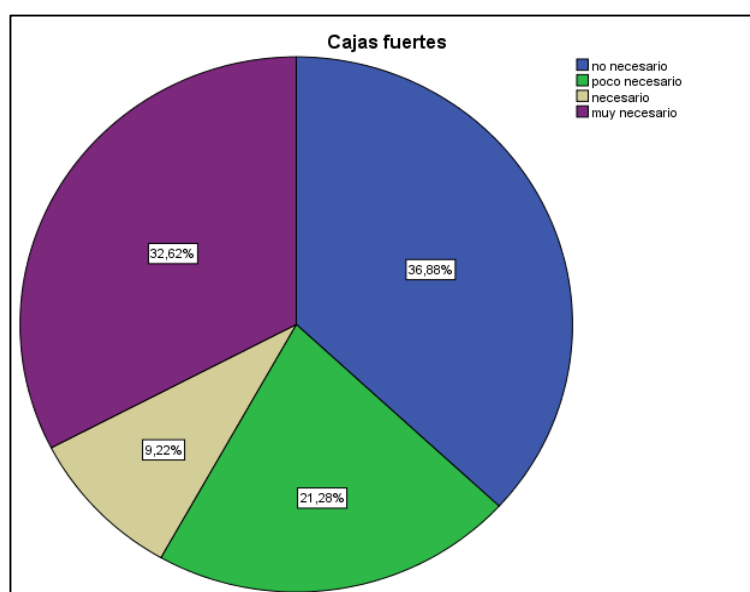


Figura 48 Cajas fuertes

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 1, lo que quiere decir que no es necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como cajas fuertes 36,88%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como cajas fuertes es 2,38.

Áreas Restringidas

Tabla 48
Áreas restringidas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	6	4,3	4,3	4,3
poco necesario	23	16,3	16,3	20,6
necesario	34	24,1	24,1	44,7
muy necesario	78	55,3	55,3	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

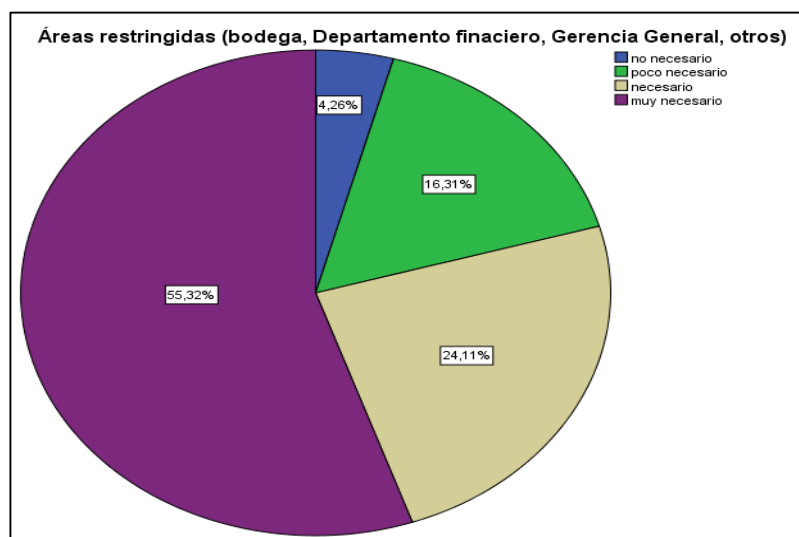


Figura 49 Áreas restringidas

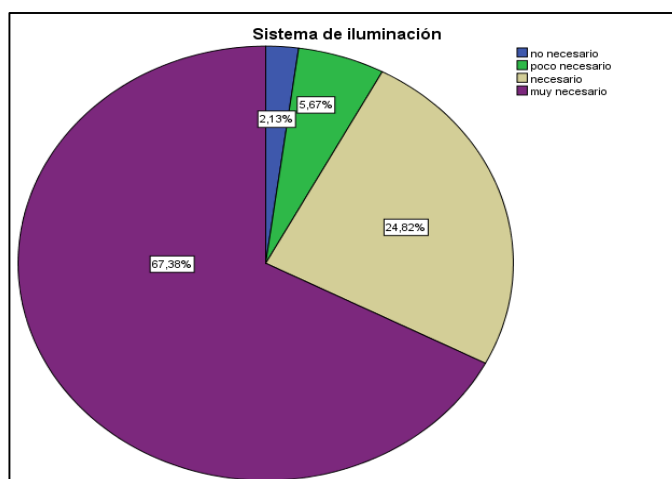
Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como áreas restringidas (bodegas, departamento financiero, gerencia general, otros.) con el 55,32%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como áreas restringidas (bodegas, departamento financiero, gerencia general, otros.) es 3,31.

Sistema de Iluminación**Tabla 49****Sistemas de iluminación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	3	2,1	2,1	2,1
poco necesario	8	5,7	5,7	7,8
necesario	35	24,8	24,8	32,6
muy necesario	95	67,4	67,4	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

**Figura 50 Sistemas de iluminación**

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como sistemas de iluminación con el 67,38%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como sistemas de iluminación es 3,57.

Manejo de Llaves (áreas sensibles)

Tabla 50
Manejo de llaves de áreas sensibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no necesario	7	5,0	5,0	5,0
poco necesario	28	19,9	19,9	24,8
necesario	38	27,0	27,0	51,8
muy necesario	68	48,2	48,2	100,0
Válidos Total	141	100,0	100,0	

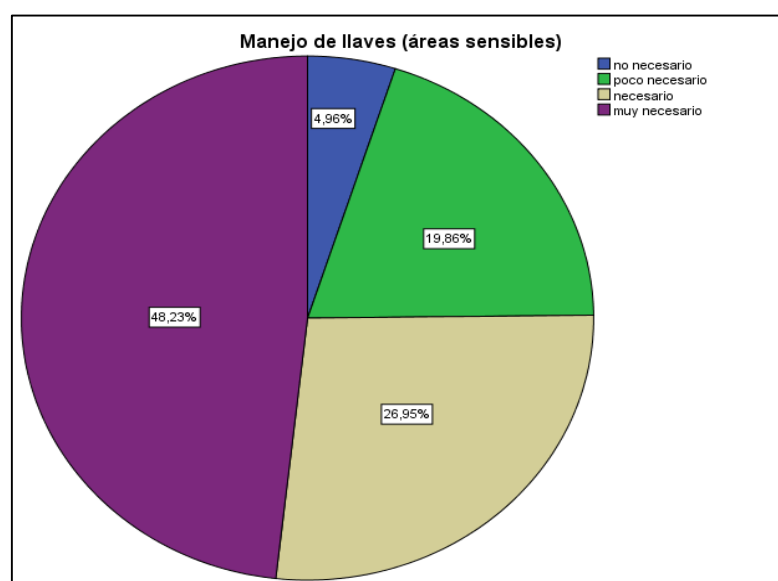


Figura 51 Manejo de llaves de áreas sensibles

Análisis:

Criterio de Evaluación: 1= No necesario, 2= Poco necesario, 3= Necesario, 4= Muy necesario

La mayor cantidad de empresas encuestadas indican el valor 4, lo que quiere decir que es muy necesario que en la situación futura las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como manejo de llaves (áreas sensibles) con el 48,23%. Del total en promedio de las empresas encuestadas que dicen que las empresas de seguridad deban implementar estándares técnicos para la protección de su propiedad como manejo de llaves (áreas sensibles) es 3,18.

4.6 Comprobación de la Hipótesis

H.1. El conocimiento y aplicación de los aspectos de seguridad que poseen actualmente las PYMES de Quito garantizan la seguridad y estabilidad de las empresas.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, debemos partir que una parte significativa de empresas no dispone de un profesional de seguridad a cargo de la administración de seguridad, por tanto el conocimiento técnico de los procesos de seguridad no es claro y esto puede distorsionar la percepción del servicio recibido, existen aspectos importantes de la seguridad que no están siendo verificados.

Por tanto se comprueba la hipótesis planteada, siendo necesario tomar correctivos para reforzar aspectos vulnerables en cuanto al servicio, para así mediante acciones preventivas evitar pérdidas o daños significativos, que alteren la estabilidad y continuidad de las empresas.

H.2. Los servicios de seguridad privada implementados de manera profesional determinan el nivel de satisfacción del cliente.

Al analizar los resultados obtenidos en la segunda parte de la encuesta, podemos determinar que existe una diferencia significativa entre el servicio que reciben las PYMES de Quito en la actualidad, versus al servicio futuro o propuesto en el cual ya se incorporan aspectos técnicos, procedimientos, tecnología, así como el conocimiento de leyes y reglamentos que regulan a las empresas de seguridad, y que es indispensable que quien recibe el servicio verifique su estricto cumplimiento.

En base a resultados obtenidos en este estudio se comprueba la hipótesis planteada, por tanto se recomienda que los representantes de las empresas apliquen recomendaciones propuestas al final de este trabajo.

H.3. Los esfuerzos de seguridad son incompletos, no coordinados, se basan en presunciones incorrectas, causando consecuencias negativas para las PYMES de Quito.

Según resultados obtenidos un alto número de PYMES han tenido incidentes relacionados a pérdidas, robos, asaltos, agresiones y amenazas diversas, la presencia y participación de la seguridad privada no ha sido la mejor, teniendo una evaluación regular, las causas son diversas y el resultado es la directa afectación a la empresa.

Lo anteriormente expuesto comprueba la hipótesis presentada y por lo tanto se requiere replantear nuevos lineamientos, mejorar los programas de protección para reforzar los esquemas de seguridad existentes, y así reducir las posibilidades de pérdida y afectación para las PYMES de Quito.

CONCLUSIONES

Una vez concluido el trabajo de campo en donde se realizó encuestas a gerentes de empresas, personal administrativo y personal clave responsables del área de seguridad de 141 PYMES de la ciudad de Quito que conforman la muestra en esta investigación, con el objetivo de establecer sus necesidades en servicios de seguridad privada anti delincriminal y protección de la propiedad se pudo determinar que:

- Las empresas se desempeñan en los siguientes sectores económicos; el 49.65% pertenece al sector comercial, seguidas en número por empresas que pertenecen al sector alimenticio con el 14.2%, empresas del sector de la construcción el 11.3% y la diferencia distribuida entre otros sectores. Se logró establecer por el número de empleados, que son empresas medianas, ubicadas el 56.03% en el sector Sur, el 39,72% al Norte y el 4.26% en el sector Centro.
- Al preguntar si al momento la empresa cuenta con servicios de Seguridad Privada, se estableció que el 95.04% de las empresas disponen de este tipo de servicio.
- El 4.96 % no lo tienen y se respaldan en algún tipo de vigilancia informal y de alcance limitado como alguna persona o familia de confianza que vive o pasa una buena parte del tiempo en las instalaciones de la empresa y que no tienen una responsabilidad directa en el tema de seguridad pero que sin embargo realiza labores de cuidado por algún tipo de compensación; en este último grupo de empresas se pudo establecer también que las mismas se amparan con algún sistema de monitoreo, alarmas internas y comunitarias, sistemas de vigilancia con cámaras y patrullaje de la fuerza pública entre otros; lo que no les brinda una seguridad adecuada por lo que se convierten en blancos de la delincuencia.

En el caso de las empresas que sí disponen de servicios de seguridad privada se investigó su situación de seguridad actual y se obtuvo los siguientes resultados:

- En relación al servicio al cliente y su actitud en el trabajo un 12% aproximadamente de las empresas que no están satisfechas.
- Se pudo además establecer que la capacidad profesional y técnica del personal de seguridad es de un elevado nivel por cuanto conoce las funciones del puesto y cumple con los procedimientos de seguridad a excepción de un 10% que no realizan adecuadamente estas funciones en las empresas a su cuidado.
- Un 72% de este personal cumple adecuadamente con las instrucciones de la empresa que los contrata.
- El 80% utiliza armas letales como pistolas o revólveres.
- El 83% están provistos de armas no letales como toletes, gas pimienta o dispositivos paralizantes, un 85% utiliza chalecos antibalas para su seguridad y casi la totalidad del personal asignado disponen de equipos de comunicación como radios transmisores y teléfonos celulares.
- Un 40% de las empresas de seguridad apoyan a las empresas que contratan sus servicios presentando recomendaciones para reducir riesgos y pérdidas e imparten capacitación en temas de seguridad preventiva.
- El personal de seguridad cumple adecuadamente los procedimientos elaborados por la empresa de seguridad, así: control de personas con un 84% y de vehículos con el 73%, control de materiales de la empresa que los contrata 62%, reacción ante emergencias se refiere con 82%.

- La respuesta del personal de seguridad ante incidentes como robo es 63%, asalto 56% y pérdidas 61%; al momento de investigar las causas su respuesta fue del 69%.
- La supervisión de la empresa de seguridad es muy buena en el 50% de las empresas; en el 30% es buena y en el 20% baja la calidad.
- Al investigar la percepción de los empleados de la empresa que contrata los servicios de seguridad en relación al servicio de seguridad que reciben, un 85% manifestaron estar satisfecho, el 15% no lo están. Se concluye que los empleados desconocen de la normativa de seguridad.

Al averiguar en las PYMES la expectativa futura del servicio de seguridad se identifica que:

- En relación a leyes y reglamentos que debe cumplir la empresa proveedora de servicios de seguridad el 96% cree que es muy importante y necesario que tengan permisos de operación.
- El 90%. que dispongan de póliza de responsabilidad civil.
- El 93% que dispongan de certificado de cumplimiento de obligaciones.
- Debe existir un análisis técnico previo a la implementación del servicio de seguridad tales como registro de bienes a protegerse e histórico de incidentes en un 95% de aceptación, además manifiestan que la fuerza pública es muy necesaria en un 82% como respaldo a la seguridad. Creen que es muy necesario medir el riesgo local y piensan que el costo que implica el contratar una empresa proveedora de servicios de seguridad, justifica los resultados que es evitar pérdidas humanas y económicas en las empresas.

- Aseguran que las empresas de seguridad deben presentar y aplicar procedimientos normales y específicos por puesto de guardia, control de ingreso y salida de personal, materiales y vehículos; difieren un 5%. El 93% afirma que se debe implementar procedimientos de registro, búsqueda y cacheo al igual que para el manejo seguro de armas y uso de la fuerza; casi la totalidad consiente que se implemente procedimientos para casos de emergencia como incendio, evacuación, ataque armado, asalto, etc.
- Aseguran casi en la totalidad de empresas que sí implementarían Tecnología al actual sistema de seguridad tales como: sistemas de alarmas, circuito cerrado de televisión y monitoreo, mantenimiento preventivo y correctivo; un 7% no lo creen necesario. En cuanto a controles de acceso como puertas automáticas, plumas para acceso y salida de parqueaderos, también lo consideran importante a excepción de un 12% que no lo ven así.
- Por último al considerar la posibilidad de implementación de estándares técnicos para la protección de la propiedad como barreras perimetrales, seguridad en puertas y ventanas, alrededor de un 70% sí lo haría; seguridad de parqueaderos igualmente la mitad cree que es muy necesario; implementación de seguridad en áreas restringidas como bodegas, departamentos financieros entre otros e implementación de sistemas de iluminación, igualmente lo consideran importante. También han considerado la posibilidad de implementar cajas fuertes en un 69% y la supervisión del manejo de llaves de áreas sensibles con un 76% de aprobación.
- Al analizar la situación de seguridad de las PYMES de la Ciudad de Quito, encontramos una gran cantidad de esfuerzos realizados por parte de los responsables de seguridad, muchos de ellos encaminados en direcciones

correctas, otros debido a desconocimiento o falta de experiencia están mal orientados causando vulnerabilidad en el esquema de seguridad existente.

- La protección de personas, información y bienes, requiere un entendimiento claro de las amenazas reales que afectarían la habilidad de las PYMES de la Ciudad de Quito para mantener una operación tranquila y un negocio rentable.
- La investigación realizada incluye nuestra opinión objetiva sobre todas las áreas analizadas. Debe notarse que muchas de las conclusiones y recomendaciones presentadas en este trabajo son el resultado de la ayuda y asistencia del personal encuestado.

RECOMENDACIONES

La investigación se centra en establecer los requerimientos de seguridad de las PYMES de la ciudad de Quito con un enfoque de seguridad preventiva anti delincriminal y de protección de la propiedad física de las PYMES localizadas en esta ciudad.

Para el 5% de las empresas que no disponen de servicios de seguridad:

- Realizar un análisis de costo beneficio para considerar la posibilidad de contratar servicios de seguridad privada que sería la mejor opción, en caso de que los costos salgan del presupuesto es importante que a la persona o personas encargadas del cuidado se los capacite en temas de seguridad preventiva y que una empresa de seguridad les presente recomendaciones con el fin de reducir riesgos y evitar pérdidas además de establecer el nivel de riesgo local. Coordinar la seguridad de la propiedad con la Fuerza Pública. Implementar tecnología como sistemas de alarmas, CCTV y monitoreo que no conlleva costos onerosos, se deberá realizar mejora en barreras perimetrales, seguridad en puertas y ventanas, sistemas de iluminación y sensores de movimiento, además de considerar la posibilidad de contratar seguridad privada entre varios integrantes del sector para compartir costos.

A las empresas que sí disponen de servicios de seguridad privada:

- Para mejorar el desempeño del personal de seguridad asignado en lo que se refiere a servicio al cliente y su actitud en el trabajo previo el informe de procedimientos que requiere la empresa; se deberá pedir a la empresa de seguridad que se capacite al personal en estos temas y se supervise que se cumpla con los procedimientos a cabalidad.

- Capacidad profesional y técnica al igual que supervisión regular con entrega de reportes periódicos en los que se verifique el cumplimiento de las instrucciones de la empresa contratista.
- Exigir que el personal asignado porte armas letales puesto que su sola presencia tienen poder de disuasión e implican autoridad y respeto; también se deberá pedir que se porten armas no letales como toletes, o dispositivos paralizantes; uso de chalecos antibalas para su seguridad y de equipos de comunicación como radios transmisores y teléfonos celulares, además de estar perfectamente uniformados como parte de la imagen.
- Exigir al personal de seguridad que cumpla adecuadamente los procedimientos elaborados por la empresa de seguridad en lo que a control de personas, vehículos y materiales de la empresa se refiere, además deberán mostrar un excelente desempeño en reacción ante emergencias que se presenten.
- En circunstancias en que en las empresas se presenten incidentes tales como robo, asalto y pérdidas; la respuesta del personal de seguridad deberá ajustarse a los procedimientos establecidos por la empresa de seguridad para estos casos y deberán ser totalmente colaboradores al momento de investigar las causas.
- Exigir a la empresa de seguridad que el personal asignado se desempeñe con el mejor nivel demostrando profesionalismo, cumplimiento, responsabilidad y dominio del trabajo a él encomendado para que de esta manera logre que la percepción de los empleados de la empresa que contrata los servicios de seguridad en relación al servicio de seguridad que reciben los tenga satisfechos y se sientan respaldados.

A las empresas que disponen de servicios de seguridad privada o que podrían requerir tenerlo a futuro se les recomienda que consideren lo siguiente:

- En relación a leyes y reglamentos que deberá cumplir la empresa proveedora de servicios de seguridad; es muy importante y necesario exigirle que tenga permisos de operación, permisos de portar armas, que dispongan de póliza de responsabilidad civil y certificado de cumplimiento de obligaciones.
- Previo a la implementación del servicio de seguridad, las empresas deberán realizar un análisis técnico en el que se considere registro de bienes a protegerse e histórico de incidentes, además se gestionará para que la fuerza pública respalde a la seguridad.
- Las empresas de seguridad deben presentar y aplicar procedimientos normales y específicos por puesto de guardia, tales como control de ingreso y salida de personal, materiales y vehículos; además implementarán procedimientos de registro, búsqueda y cacheo al igual que procedimientos para el manejo seguro de armas y uso de la fuerza.
- Implementar tecnología al actual sistema de seguridad tales como: sistemas de alarmas, circuito cerrado de televisión y monitoreo, mantenimiento preventivo y correctivo.
- Por último sería de gran ayuda considerar la posibilidad de implementar estándares técnicos para la protección de la propiedad tales como: barreras perimetrales, seguridad en puertas y ventanas, seguridad de parqueaderos; implementación de seguridad en áreas restringidas como bodegas, departamentos financieros entre otros e incorporación de sistemas de iluminación. También se debe considerar la posibilidad de implementar cajas fuertes y la supervisión del manejo de llaves de áreas sensibles.

PROPUESTA DEL ESQUEMA DE SEGURIDAD PARA EMPRESAS PYMES DE QUITO

Una vez determinada la situación actual de seguridad de las PYMES de Quito, así como la situación de seguridad requerida para mejorar su esquema de protección, se recomienda a las PYMES de la Ciudad de Quito observar seis campos de análisis cuyo criterio de aplicación incluyen estándares y normativas internacionales.

Protección a propiedades

- Integración de detección (sensores, CCTV)
- Retardo (barreras)
- Respuesta (personal de seguridad privada y fuerza pública)
- Personal de Monitoreo (CCTV, etc.)

Protección de personal

- Selección, Verificación de Integridad e Inducción General
- Protección de Ejecutivos
- Apoyo a la gestión de recursos humanos.

Protección a información

- Estructura, políticas, procedimientos.

Programa de Manejo de Emergencias

- Manejo de Crisis y Continuidad de Negocio
- Manejo de Secuestro y Extorsión
- Evacuaciones, Incendios y Amenazas

Programa de Investigaciones

- Investigaciones Preventivas, Reconstructivas y Registros de pérdidas

Programa de Capacitación

- Competencias Gerenciales (Conocimientos, Destrezas y Habilidades)
- Apoyo a las actividades de protección
- Competencias Operativas (Conocimientos, Destrezas y Habilidades)

ESTÁNDARES TÉCNICOS RECOMENDADOS, PYMES QUITO

A continuación presentamos una descripción de los estándares de seguridad y características técnicas requeridas para mejorar el esquema de seguridad de las PYMES de la ciudad de Quito:

Tabla 51
Protección de propiedades

1. PROTECCION DE PROPIEDADES		ESTANDAR REQUERIDO
1.1	Barreras Perimetrales	En lo posible muro perimetral de ladrillo o bloque con altura mínima de 2.40mts, acorde con la estética de la construcción, también puede ser mixto con sistema de rejas metálicas.
1.2	Puerta Acceso Principal a la Instalación	Puerta sólida, consistente con características de seguridad, dos cerraduras o candados de seguridad. Inspección frecuente de puertas y cerraduras. Procedimiento para manejo y control de llaves.
1.3	Puerta acceso Parqueaderos	Suficientemente anchas para manejar el tráfico, de doble vía. Portón de doble hoja accionado manual o electrónico. Puertas deben estar supervisadas por un Guardia.
1.4	Ventanas	Iluminadas y bajo observación del sistema de monitoreo CCTV
1.5	Clasificación de Áreas	Implementar un instructivo en el cual se establezca el criterio de área restringida: "Sitio que debido a la sensibilidad de información, bienes, personas es clasificado como área restringida y por tanto el ingreso está permitido estrictamente a personal autorizado".

1. PROTECCION DE PROPIEDADES		ESTANDAR REQUERIDO
1.6	Puertas interiores oficinas	Puertas y cerraduras en buen estado, procedimiento de manejo y control de llaves.
1.7	Puertas - Cerraduras - llaves Áreas Restringidas	Considerar puertas de mayor peso y resistencia, equipadas con sistema de acceso electrónico, biométrico, cerraduras electromagnéticas, para control de ingreso y salida de personal autorizado y monitoreado.
1.8	Cajas Fuertes	Ubicadas en áreas seguras de acceso restringido, iluminación adecuada, bajo grabación cámaras CCTV.
1.9	Inspección de Puertas y Cerraduras	Cronograma trimestral de inspección de puertas, cerraduras y llaves.
1.10	Gabinete para llaves	Gabinete metálico o de madera y vidrio con llave, debe incluir copia numerada y señalizada de todas las llaves de la oficina, bajo responsabilidad de un solo Funcionario.
1.11	Iluminación perimetral	Dirigida hacia abajo y afuera del área protegida, evitar encandelillar al Guardia de Seguridad. Si el perímetro está muy próximo al edificio, las luces pueden montarse sobre el mismo edificio.
1.12	Iluminación Interna (áreas restringidas)	Toda área restringida debe estar adecuadamente iluminada, disponer lámparas de emergencia.
1.13	Lámpara de Emergencia	Ubicadas en Graderíos, áreas restringidas, caja, tesorería, TICS, servicio al cliente, corredores.
1.14	Fuente de energía auxiliar de respaldo	Sistema generador alternativo de energía, automático o manual.
1.15	Control de Bolsos, mochilas, maletas. Uso de Canceles para Guardar maletas, bolsos, mochilas	Política y Procedimiento para registro de bolsos o maletas. Todo bolso, bulto o maleta debe ser registrada previo a su ingreso y salida, caso contrario se puede utilizar cancelas para retirarlos a la salida.

1. PROTECCION DE PROPIEDADES		ESTANDAR REQUERIDO
1.16	Control de ingreso y salida de equipos y materiales	Política clara de control y registro de objetos que entran y salen. Todo paquete debe ser verificado, contabilizado y registrado en bitácora o archivo.
1.17	Materiales y Equipos	Implementar un Programa de control de inventarios, determinar responsables, procedimiento de verificación, actualización y reporte.
1.18	Brechas en el perímetro de la construcción	Si se detectan aperturas como (Alcantarillas, Tubos de drenaje, túneles, conductos de descarga, cajas de registro, etc.) que tengan más de 30 centímetros cuadrados, deben ser protegidas con rejillas metálicas.
SEGURIDAD ELECTRÓNICA		
1.19	Sistema de Alarma	Alarmas de intrusión compuestas de sensores de movimiento cubriendo todo posible acceso, áreas restringidas, teclado y panel de control, sirena, botones de pánico, Monitoreo externo 24 horas.
1.20	Monitoreo	Contrato con Empresa privada para verificación, monitoreo y respuesta inmediata en caso de activación o emergencia durante las 24 horas.
1.21	Procedimientos	Procedimientos claros con asignación de responsabilidades a Trabajadores, Guardias, Empresa de Monitoreo.
Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)		
1.22	Sistema CCTV	Cámaras fijas y móviles como parte del sistema CCTV, imágenes de alta resolución 480 líneas, a color, iluminación mínima de 0.8 lux, voltaje 24 V.
1.23	Áreas deben tener CCTV	Cubriendo puerta y acceso principal, áreas restringidas, Caja - Recaudaciones, Tesorería, servicio al cliente, y en base a estudio específico de cada instalación.
1.24	Monitoreo	Ubicación de monitores en área restringida sin observación del público, Monitoreo local cubriendo las 24 horas.
1.25	Grabación	Grabadora digital con velocidad de 120 IPS, cubriendo las 24 horas. Garantizar los respaldos de al menos tres meses de grabación.

1. PROTECCION DE PROPIEDADES		ESTANDAR REQUERIDO
1.26	Procedimientos	Procedimientos claros con asignación de responsabilidades a Funcionarios, Guardias, Personal de Monitoreo.
MANTENIMIENTO		
1.27	Programa de mantenimiento sistemas de alarma, CCTV.	Cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar que el sistema CCTV y de alarmas funcionen adecuadamente.
1.28	Programa de mantenimiento sistema eléctrico.	Cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar que el sistema eléctrico funcione adecuadamente y no genere riesgos.

Tabla 52
Protección de personal

2. PROTECCION DE PERSONAL		ESTANDAR REQUERIDO
2.1	Verificación Antecedentes	Verificación del Personal de Empleados antes de su enrolamiento y durante su permanencia: (1) Antecedentes Personales, (2) Verificación IESS para confirmar si los trabajos son los mismos que están detallados en la Hoja de Vida, (3) Verificación de Trabajos Anteriores, (4) Verificación del Títulos Académicos.
2.2	Lista chequeo terminación laboral	Previo a la salida de un Empleado verificar que se entregue: Tarjeta de identificación, tarjeta de control de acceso, equipos de computación, portátiles, llaves de acceso, otros específicos de cada oficina.
2.3	Capacitación Seguridad Funcionarios	Programas de capacitación continua para empleados en temas de autoprotección, seguridad ciudadana, defensa personal, conformación de brigadas y planes de emergencias, primeros auxilios, prevención y control de incendios, técnicas de rescate y seguridad.
2.4	Capacitación Secretarias, Recepcionistas	Establecer instructivos, para el personal del conmutador telefónico o recepción y contar con una Lista de Verificación para Amenazas de Bombas, Secuestro, extorsión.

2. PROTECCION DE PERSONAL		ESTANDAR REQUERIDO
2.5	Capacitación Conductores	Programar capacitaciones en aspectos de Protección como Conducción defensiva, evasiva, seguridad vehicular, otras técnicas de seguridad preventiva en apoyo a la protección de visitas importantes y autoridades.
2.6	Convenios FFPP	Mantener acuerdos y convenios con la Fuerza Pública como son La Policía Nacional, UNASE, GIR, Bomberos, Cruz roja.
2.7	Equipo Vehículos Gerencias	Disponer de dispositivo de rastreo satelital y monitoreo, láminas de seguridad con resistencia a impactos vandálicos, sistema de alarma básico, botón de pánico y bloqueo central, puntos de anclaje tanto frontal como posterior, protección frontal tipo tumba burros.

Tabla 53
Protección de información

3. PROTECCION DE INFORMACION		ESTANDAR REQUERIDO
3.1	Manejo y Distribución de Información	Generar y socializar programas para la clasificación de la información de acuerdo a su sensibilidad secreto, clasificado, confidencial.
3.2	Respaldo de Información Digital	Crear respaldos en estaciones de trabajo que requieran un nivel superior de seguridad, implementar sistemas de copia de seguridad automático de la información procesada hacia un sistema centralizado.
3.3	Eliminación de Información Digital	Borrar o destruir discos duros de los equipos que contienen información confidencial cuando se cambie de destino el equipo o se devuelve a control de inventarios de bienes para darse de baja.
3.4	Respaldo de Archivos Físicos	Proceso de respaldo y digitalización de documentación física en todas las áreas.

3. PROTECCION DE INFORMACION		ESTANDAR REQUERIDO
3.5	Capacitación en Protección de la Información	Generar planes de capacitación periódica para todos los trabajadores, en protección de la información (Escritorios Limpios, Uso de claves para ordenadores y teléfonos, tipos de Reportes, plazos y destinatarios, destructoras de papel, Enlaces y comunicaciones, otros.
3.6	Destrucción Información Física	Instalar destructoras de papel de doble corte en las oficinas de las áreas más sensibles

Tabla 54
Manejo de emergencias

4. MANEJO DE EMERGENCIAS		ESTANDAR REQUERIDO
4.1	Manual de Seguridad	Generar un Manual que incluya todos los aspectos de Seguridad.
4.2	Plan de Emergencias	Plan de Emergencia y Evacuación, aprobado por el Cuerpo de Bomberos, implementado y respectivo permiso.
4.3	Medidas de Prevención, Detección, Control	En base al estudio específico de cada instalación implementar Detectores de humo, Extintores, Lámparas de emergencia, pulsadores de pánico, otros en base al estudio específico.
4.4	Señalética	Área restringida, Prohibido fumar, Presencia de Extintor, Salida de emergencia, mapa de recursos y de riesgos, otros en base al estudio específico.
4.5	Lista de Contactos de Emergencia	Contactos Interinstitucionales y de Emergencia, en el que constaran al menos: Cuerpo de bomberos, Policía Nacional, Cruz Roja, Defensa Civil, Hospitales más próximos.
4.6	Cronograma de mantenimiento eléctrico	Cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar que el sistema eléctrico funcione adecuadamente y no genere riesgos.
4.7	Convenios Unidades de Apoyo	Generar convenios con la Fuerza Pública y unidades de apoyo como son La Policía Nacional, Bomberos, UNASE, GIR, Bomberos, Cruz roja, en su localidad.
4.8	Limpieza y Orden	Retirar materiales y basura que obstaculizan el paso y manipulación de equipos en las áreas.

4. MANEJO DE EMERGENCIAS	ESTANDAR REQUERIDO
	<p>Retirar líquidos inflamables como diésel, pintura, diluyentes, otros generadores de riesgo.</p> <p>Reorganizar el contenido de algunas áreas de tal manera que aporten al orden, la limpieza y por tanto el control de riesgos.</p>

Tabla 55
Investigaciones

5. INVESTIGACIONES	ESTANDAR REQUERIDO
5.1 Registro de Perdidas	Estandarizar y normar el registro y reporte de pérdidas e incidentes, con el fin de que el mismo sea una base de datos efectiva para levantar estadísticas procesos de investigación y de análisis de riesgos.

Elaborado por: Marco Recalde y Rubén Recalde

Tabla 56
Capacitación

6. CAPACITACION	ESTANDAR REQUERIDO
6.1 Capacitación en Autoprotección y Seguridad Ciudadana	Elaborar un programa de capacitación anual para todo el personal en el que se incluya: Autoprotección, Seguridad ciudadana, Seguridad preventiva, Conducción defensiva y seguridad vehicular, Protección de la información, entre otros.
6.2 Respuesta a Emergencias	Como parte de los Planes de Emergencia planificar capacitación en los siguientes temas: Conformación de Brigadas y Plan de Emergencias, Técnicas de Evacuación y Transporte de Víctimas, Prevención y control de incendios, Primeros auxilios, participar en al menos un simulacro por año.
6.3 Capacitación Conductores	Programar capacitaciones en aspectos de Protección como Conducción defensiva, evasiva, seguridad vehicular, otras técnicas de seguridad preventiva en apoyo a la protección de visitas importantes y autoridades.

6.4	Capacitación Secretarías, Recepcionistas	Establecer instructivos y listas de chequeo de aplicación rápida y efectiva para obtener la mayor información posible en casos de amenaza de bomba, amenaza de secuestro, extorsión, etc. Estos instructivos deben socializarse y aplicarse a nivel nacional.
-----	---	---

Tabla 57
Empresa de seguridad

7. EMPRESA DE SEGURIDAD		ESTANDAR REQUERIDO
7.1	Cumplimiento de Leyes: Ministerio del Interior, Ley de Vigilancia y Seguridad Privada	Verificar se disponga de: (1) Permiso de Operación, (2) Póliza de responsabilidad civil y accidentes personales, (3) Certificado de cumplimiento obligaciones COSP, inspección de la empresa.
7.2	Cumplimiento Requisitos CCFFAA	Verificar se cumpla con: (1) Permiso de tenencia de Armas actualizado y otorgado por CCFFAA. (2) Permiso de uniformes.
7.3	Criterio Técnico Puesto de Guardias	Para la implementación de puestos de Guardia se debe considerar los siguientes factores: (1) Bienes a protegerse, (2) Histórico de incidentes, (3) Presencia de FFPP, (4) Nivel de riesgo local, (5) Factor costo - beneficio, (6) Otros en base al estudio específico de cada instalación.
7.4	Uso de Bitácoras	Todos los puestos de Guardia deben tener una bitácora específica para registro, control de movimiento del puesto, novedades especiales, consignas, etc.
7.5	Equipamiento	Verificar que el puesto disponga de: Tolete, Esposas, Detector de metales, porta armas, cinturón, Chaleco anti balas nivel IIIA con sello de certificación y fecha de caducidad, aspectos se hará constar en bases del contrato o TDR.
7.6	Armamento	Arma no letal o letal tipo revolver o pistola, nacional o importada, en perfecto estado de funcionamiento, con munición y carga básica, permiso actualizado y en regla.
7.7	Comunicaciones	Comunicación principal radio tipo Handy para enlace punto a punto con otros puestos y el Supervisor. Medio alternativo celular de la empresa.
7.8	Capacitación Ministerio del Interior	Certificado de participación de todo el personal de Guardias a la capacitación formal de 120 horas exigida por el Gobierno a todas las Empresas de Seguridad, la certificación de cada Guardia es requisito para continuar laborando.

7. EMPRESA DE SEGURIDAD	ESTANDAR REQUERIDO
7.9 Supervisión	<p>La Empresa de Seguridad debe presentar por escrito las funciones específicas del puesto de Supervisor de Guardias asignado a cada sector de responsabilidad, en donde se incluya el área de responsabilidad, lugar donde hace base, tiempo de reacción y presencia en caso de emergencia o requerimiento de apoyo, sistema de reportes y comunicación con los Guardias, cronograma de visitas y número de supervisiones durante el día y la noche.</p> <p>Solicitar a la Empresa de Seguridad presente por escrito los siguientes procedimientos y planes de todos los puestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos operativos normales PON de cada puesto. - Procedimientos específicos del puesto de guardia y funciones específicas a cumplir.
7.10 Procedimientos de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos para el control de ingreso y salida de personal, materiales, vehículos. - Procedimiento de registro, búsqueda, cacheo. - Procedimientos en caso de emergencia: incendio, evacuación, ataque armado, asalto, etc. - Procedimientos para el manejo seguro de las armas. - Procedimientos para el uso de la fuerza, incluye utilización progresiva de la fuerza desde arma no letal hasta el uso de arma letal.

REFERENCIAS

- Anekis. (2015). *Las 4 fortalezas que una Pyme o micropyme debe explotar*. Obtenido de ANEKIS MARKETING RELACIONAL: <http://www.anekis.es/ane-kis-noticia-marketing-relacional-las-4-fortalezas-que-una-pyme-o-micropyme-debe-explotar-203>
- ANESI. (2017). *Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral*. Obtenido de <http://www.anesi-ec.com/>
- Arriagada, I. (2003). *Seguridad ciudadana y violencia en América Latina*. Obtenido de <http://www.flasco.org.ec/docs/sfsegarriagada.pdf>
- Briones, G. (1982). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Trillas.
- Broder, J. (1984). *Traducción del libro "Risk Analysis and the Security Survey"*. Burlington: Butterworth-Heinemann.
- Broder, J. (2006). *Risk analysis and the security survey (3rd ed.)*. Burlington: Butterworth-Heinemann.
- Caicedo, L. (2007). *Marco Institucional y Jurídico de la Seguridad Privada en el Ecuador*. Quito: Documento no publicado.
- CAPEIPI. (03 de 07 de 2013). *Análisis Información Censo CAPEIPI*. Obtenido de CÁMARA DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DE PICHINCHA: <https://drive.google.com/file/d/0B4XMwhPZFYJzNkZiZnNhTEdKV28/view>
- CAPEIPI. (2017). *Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha*. Obtenido de www.capeipi.org.ec

Carrión, F. (2006). *Ciudad Segura: Programa Estudios de la Ciudad*. Quito: FLACSO.

Castel, R. (2004). *La inseguridad social*. Buenos Aires: Manantial.

Castro, G. (2010). *Fuentes y técnicas de recolección de información*. Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/Giovannycastromz/fuentes-y-tecnicas-de-recoleccion-de-informacion>

Chipia, J. (2012). *Técnicas e Instrumentos d Recolección de Datos*. Obtenido de Slideshare: http://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/tcnicas-e-instrumentos-13930114?qid=df6336d7-f253-4f0c-8f26-d8695db128d3&v=&b=&from_search=57

Congreso Nacional del Ecuador. (2003). *Ley de Vigilancia y Seguridad Privada*. Quito.

Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (11 de 2011). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Quito. Obtenido de C.D. 390.

Dávila, S. (2007). *Desafíos de la seguridad privada en América Latina*. Quito: Instituto Tecnológico Superior de la Policía Nacional.

Definición ABC. (2016). *Definición de textil*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/textil.php>

Ekos Negocios. (2012). *PYMES: Contribución clave en la economía*. Obtenido de Revista especializada EkosNegocios: www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=1229

Ekos Negocios. (2016). *Ranking PYMES*. Obtenido de Revista especializada EkosNegocios:

<https://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticulos.aspx?idcat=117>

El Comercio. (2011). *Estado actúa más en el sector gráfico*. Obtenido de Diario El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/actua-mas-sector-grafico.html>.

El Telégrafo. (2013). *Ecuador cuenta con 52.300 guardias de seguridad*. Obtenido de Diario El Telégrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/judicial/13/ecuador-cuenta-con-52-300-guardias-de-seguridad>

El Telégrafo. (2014). *En 6 años se crearon 135 compañías de seguridad privada*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/judicial/13/en-6-anos-se-crearon-135-companias-de-seguridadseguridad-privada>

El Telégrafo. (2016). *Más de 14 mil guardias privados cumplen capacitación obligatoria*. Obtenido de Diario El Telégrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/judicial/13/mas-de-14-mil-guardias-privados-cumplen-capacitacion-obligatoria>

Emsley, C. (2009). *The Great British Bobby: A History of British Policing from the 18th Century to the Present*. Obtenido de <http://www.quercusbooks.co.uk/book.php?id=9781847249470>

Enciclopedia de Clasificaciones. (2016). *Tipos de Empresas*. Obtenido de <http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/4-tipos-de-empresas/>

ESPE. (2008). *Nota de Aula: Seguridad Física*. Sangolquí.

- Feijoo, G. (2016). *Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas*. Obtenido de Universo PYME: <http://universopyme.mx/2015/11/analisis-de-fortalezas-debilidades-oportunidades-y-amenazas/>
- Fischer, & Green. (2008). *Introduction to Security*. Burlington: Butterworth-Heinemann.
- FLACSO. (2008). *Delitos contra la propiedad*. Obtenido de Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador: [http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2294/1/BFLACSO-CS28-04-Esp% c3% adn.pdf](http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2294/1/BFLACSO-CS28-04-Esp%c3%adn.pdf)
- Foroseguridad. (2016). *Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad*. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/>
- García, B. (2012). *La regulación de la seguridad privada en Ecuador: globalización, delincuencia y control civil de las Fuerzas del Estado*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Goetz, J., & Lecompte, M. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en Investigación educativa*. Madrid: Morata.
- Grande, I., & Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Grupo Enrokee. (2016). *Estrategias de Crecimiento Empresarial*. Obtenido de <http://www.grupoenroke.com/index.php/proyecto-PYMES/46-que-son-las-%20PYMES>
- Guía de Grecia. (s.f.). *Concepto de Polis de Ciudad o Estado*. Obtenido de Guía de Grecia: <http://www.guiadegrecia.com/general/polis.html>

Guía de Grecia. (s.f.). *Las polis griegas*. Obtenido de <http://www.guiadegrecia.com/general/polis.html>

Guioteca. (2010). *¿Qué son los stakeholders?* Obtenido de <https://www.guioteca.com/rse/que-son-los-stakeholders/>

Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*.

IMECO. (1998). *Todo lo que debería saber sobre el crimen organizado en México*. México: Océano.

Lalama, G. (2007). *Privatización y Seguridad Ciudadana*. Quito: Boletín Ciudad Segura No 19 FLACSO.

Las Armas. (2010). *Historia de las Armas*. Obtenido de http://www.lasarmas.com/index.php?option=com_content&view=article&id=82:historia-de-las-armas&catid=38:armas&Itemid=192

López, J. (2008). *Administración General II*.

Mercado, & Palmerín. (2007). *La internacionalización de las pequeñas y medianas empresas, Edición electrónica gratuita*. Obtenido de www.eumed.net/libros/2007c/334/

Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad. (2016). *Consejo Sectorial de la Producción, Empleo y Competitividad*. Obtenido de Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad: <http://www.produccion.gob.ec/consejo-sectorial-de-la-produccion/>

Moulian, T. (1997). *Chile actual: anatomía de un mito, décimoquinta edición*. Santiago de Chile: LOM-ARCIS.

- Muñoz, H. (2012). *Protocolos Operativos del Sector Vigilancia y Seguridad Privada*.
Obtenido de <http://protocoloperativos.blogspot.com/2012/09/protocolos-operativos-del-sector.html>
- Pontón, D. (2006). *La privatización de la seguridad ciudadana en Ecuador: impactos y posibles escenarios*. Quito: Boletín Ciudad Segura No. 7 de FLACSO.
- Post, & Kingsbury. (1973). *Security Administration an Introduction*.
- Presidencia Nacional de la República. (2008). *Decreto No. 1181*. Quito.
- Púrpura, P. (1984). *Security and Loss Prevention*. Burlington: Butterworth-Heinemann.
- Ramos, E. (2008). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Rodríguez, E. (2009). *La Conquista Normada, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de www.eumed.net/rev/cccss/06/emrc2.htm
- Santillán, A. (2003). *Una reorganización del control de la seguridad privada*.
Obtenido de <http://www.flacsoandes.edu.ec/biblio/catalog/resGet.php?resId=24431>
- Silvestrini, M., & Vargas, J. (2008). *Fuentes de Información Primarias, Secundarias*.
Obtenido de <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- SRI. (2015). *PYMES*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas: www.sri.gob.ec/de/32
- Vásquez, I. (2005). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. Obtenido de Gestiópolis: <http://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

APÉNDICES

Apéndice A – Leyes de Seguridad

Ley de Vigilancia y Seguridad Privada

El Proyecto de LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, fue discutido, aprobado y ratificado por el Congreso Nacional en su texto original el 14 de julio de 2003.

Esta Ley regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada, dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración.

Los servicios de vigilancia y seguridad podrán prestarse en las siguientes modalidades: Vigilancia fija, Vigilancia móvil, Investigación privada.

Ley de Seguridad Social

Es un derecho que le asiste a toda persona a acceder a la protección básica para satisfacer sus necesidades; la organización y funcionamiento de la seguridad social se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.

Este régimen encierra temas como la salud pública, seguro de riesgos de trabajo, seguro campesino o los planes de pensiones y jubilaciones. Enfocados en asegurar niveles mínimos de dignidad de vida a todos los ciudadanos, especialmente cuando envejecemos y se ven reducidas nuestras posibilidades de generar por si mismo fuentes de ingreso estables.

Ley de Régimen Tributario Interno

La Ley de Régimen Tributario Interno, tiene la jerarquía de Orgánica por artículo 153 de Decreto Legislativo No. 00, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007. (Tercer Suplemento).

El sistema tributario debe estar orientado a disminuir las desigualdades económicas entre la población garantizando una mayor justicia social.

Nuestra Constitución Política en el artículo 300 señala: “El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudadora.

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables” (Ugarte, 2012).

Registro Mercantil

El Registro Mercantil es la oficina en la que se realizan las inscripciones de documentos, actos o contratos que disponen leyes como: la Ley de Registro, Ley de compañías, Código de Comercio, Código Civil, entre otras. Su jurisdicción o alcance es cantonal y funciona en forma desconcentrada registral y administrativamente.

Código de Comercio

Registro Oficial Suplemento 1202 de 20-ago-1960, última modificación: 26-jun-2012, estado: Vigente.

El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Código del Trabajo

Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005, Última modificación: 26-sep-2012, Estado: Vigente.

Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores, sus deberes y obligaciones y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo, también incluyen sanciones ante el incumplimiento de la ley.

Ley de Compañías

La Ley de Compañías es el marco jurídico bajo el cual funcionan las empresas legalmente constituidas en el Ecuador, se expidió el 5 de Noviembre de 1999 por el Congreso Nacional y consta de 457 artículos donde se norma y regula la actividad empresarial dentro del país. A lo largo de los años sólo unos pocos artículos han sido reformados o mejorados, pero básicamente continúa siendo la misma ley, es importante mencionar que el ente que vigila que se cumplan con todas las disposiciones exigidas en la ley es la Superintendencia de Compañías, además, es en la misma Superintendencia de Compañías donde están registradas todas las empresas que funcionan legalmente en el Ecuador.

Apéndice B – Reglamentos

Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada

Decreto No. 1181 del 17-07-08, Considerando: Que es necesario establecer procedimientos para la creación, funcionamiento, control y supervisión de las compañías que se dedican a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada.

El 17 de julio de 2008 se expidió un nuevo el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada bajo el gobierno de Rafael Correa en el contexto de los cambios provocados por la Nueva Constitución (2008) y las Leyes originadas en ella, como la nueva Ley de Seguridad Pública y del Estado que incluyó por primera vez una normativa sobre los servicios de inteligencia y otros ámbitos anteriormente no visibilizados por el sistema político.

Reglamento a la Ley de Fabricación, Importación, Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

Durante el gobierno de Fabián Alarcón se expidió el primer Reglamento a la ley sobre armas, municiones, explosivos y accesorios mediante Decreto Ejecutivo No. 169. RO/32 de 27 de marzo de 1997. Estableció que el control de armas estaría bajo el Ministerio de Gobierno con el concurso del Comando Conjunto para el control de armas, y de la Policía para el control de los permisos operativos de las empresas de seguridad privada, creándose la Compañía Operativa de Seguridad Privada (COSP) delegada a la Policía.

Mediante decreto No 1573 el Presidente Rafael Correa expidió las reformas a aplicarse al Reglamento a la Ley en mención, estos cambios se realizaron con el propósito de combatir la delincuencia y los actos ilícitos vinculados con armas.

Reglamento para la aplicación del Mandato Constituyente No 8

(ELIMINACIÓN Y PROHIBICIÓN DE LA TERCERIZACIÓN, INTERMEDIACIÓN LABORAL, CONTRATACIÓN LABORAL POR HORAS Y

CUALQUIER FORMA DE PRECARIZACIÓN DE LAS RELACIONES DE TRABAJO), DEL 30 DE MARZO DEL 2008.

Según decreto ejecutivo No 1121 del 05 de junio del 2008, el mandato constituyente No. 8 elimina y prohíbe la tercerización e intermediación y cualquier forma de precarización del trabajo, entre ellos los servicios de vigilancia y seguridad privada, se obliga a la contratación directa con todos los derechos y beneficios que estipula la ley.

Reglamento e Instructivo para la concesión de permiso de uniformes

Este Instructivo fue emitido con el objeto de normar la utilización de uniformes por parte de las Empresas de Seguridad Privada, están sujetas a este Instructivo todas las compañías que se dediquen a la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de las modalidades dispuestas en la Ley, constituidas jurídicamente, y que operen en el territorio nacional.

Los Permisos de Uniformes, su renovación o extinción serán de competencia del Jefe del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada (COSP).

Apéndice C – Resoluciones y Acuerdos

Resolución Oficial No 43, MINISTERIO DE TRABAJO, DEL 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2008.

Art. 1.- Fijar las remuneraciones mínimas sectoriales legales, a nivel nacional, que reciban los trabajadores protegidos por el Código de Trabajo que laboran: en la rama o actividad económica de COMPAÑÍAS DE GUARDIANIA Y SEGURIDAD PRIVADA, Y OTROS SERVICIOS DE VIGILANCIA, de acuerdo a la estructura aprobada en la Comisión sectorial.

Acuerdo Ministerial N° 1872, Reforma al Reglamento de centros de Formación Capacitación de Personal de Vigilancia y Seguridad Privada.

Reglamento de constitución y funcionamiento para centros de formación y capacitación personal de vigilancia y seguridad privada Expedida el 02 de Marzo del 2011.

El presente acuerdo tiene como objetivos la formación y capacitación, impulsar el desarrollo del talento humano dedicado a la actividad de la seguridad privada, a través de su participación en eventos académicos legalmente estructurados, a fin de contar a corto plazo con personal con nueva visión de servicio en la seguridad privada.

El pensum deberá enfocarse en la acción preventiva y mitigación de riesgos orientados a cumplir estándares universalmente establecidos para su práctica, que será desarrollado de acuerdo al perfil que consta en el instructivo que el Ministerio del Interior emitirá para el efecto.

Art. 29.- La formación y capacitación, deberá incluir obligatoriamente los siguientes niveles:

- Primer Nivel: Guardia de vigilancia y seguridad privada, modalidad fija.
- Segundo Nivel: Guardia de vigilancia y seguridad privada, modalidad móvil.
- Tercer Nivel: Supervisores de vigilancia y seguridad privada.
- Cuarto Nivel: Investigadores privados.

Art. 30.- Primer nivel.-Guardia de vigilancia y seguridad privada (modalidad fija), tendrá una carga horaria de 120 horas, de acuerdo a las especificaciones siguientes:

1. Legislación relacionada al servicio de seguridad y vigilancia privada. 10 horas
2. Procedimientos Generales de Seguridad Privada. 10 horas
3. Procedimientos en puestos fijos y seguridad electrónica. 15 horas
4. Notas, Reportes e Informes Escritos. 5 horas
5. Desarrollo personal y humano. 15 horas
6. Derechos Humanos. 7 horas
7. Primeros auxilios. 10 horas
8. Situaciones de emergencia y evacuaciones. 15 horas
9. Seguridad Industrial y manejo de extintores. 8 horas
10. Perfil psicológico del delincuente. 5 horas
11. Entrenamiento físico, defensa personal y uso de armas 10 horas no letales.
12. Conocimiento básico de armas y práctica de tiro. 10 horas

Art. 32.- Segundo nivel.-Guardia de vigilancia y seguridad privada (modalidad móvil), dicho nivel tendrá una duración de 40 horas en un tiempo no menor a un mes, deberá incluir los siguientes temas:

1. Conocimiento de equipos de protección. 5 horas
2. Mecánica en operaciones de seguridad. 2 horas
3. Conocimiento de la legislación pertinente. 8 horas
4. Protección a ejecutivos, carga críticas y valores. 15 horas
5. Seguridad de las comunicaciones y de la información. 5 horas
6. Conocimiento de armas y práctica de tiro. 5 horas

Cada tema de reentrenamiento deberá contar con una calificación de la destreza práctica demostrada durante el curso.

Art. 36.- Nivel de formación de supervisores de vigilancia y seguridad privada.

Para acceder a este curso, el aspirante deberá haber aprobado previamente los dos primeros niveles de formación, dicho curso de formación técnica, tendrá una duración de 40 horas con una duración no menor a un mes.

El nivel de formación de supervisores de vigilancia y seguridad privada, deberá contar con el siguiente pensum:

1. Administración de seguridad privada. 16 horas
2. Administración de Recursos Humanos. 8 horas
3. Coordinación con las entidades del sistema público. 8 horas
4. Legislación aplicada a la seguridad privada. 8 horas

El Ministerio del Interior coordinará con los organismos pertinentes a fin de realizar los controles del cumplimiento de la planificación de los cursos de formación, capacitación y los procesos inherentes al desarrollo de los mismos.

La evaluación y control de los centros será en cualquier momento realizado por los departamentos correspondientes de la Policía Nacional.

Los cursantes deberán alcanzar al menos la calificación promedio de 14/20 y una asistencia mínima del 80% en el correspondiente nivel para su aprobación, sustentada en la evaluación parcial de cada módulo en las áreas cognitiva, de destrezas y de valores, estos resultados serán avalados por el Ministerio del Interior a través del organismo competente.

Art. 42.- El Ministerio del Interior realizará la inscripción y emitirá la certificación de quienes hayan aprobado los niveles o cursos respectivos, como requisito previo a ejercer las actividades descritas en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y sus reglamentos.

Los miembros de la Fuerza Pública en servicio pasivo, que quieran acceder a laborar en el ámbito de la seguridad privada y que no se encontraren comprendidos en prohibiciones legales, se someterán a una prueba de conocimientos acorde a la función a desempeñar ante el Ministerio del Interior y serán avalados por el departamento correspondiente, para su acreditación.

Resolución No 3309 Ministerio del Interior del 13 de Junio del 2013

Art. 1.- Convalidar, la formación, capacitación y especialización de guardias de vigilancia y seguridad privada brindada por las compañías; Centro de Formación en Seguridad Privada, CEFORSEG Cía. Ltda., Seguridad Nacional y Profesional, SENAPRO Cía. Ltda., y Centro de Formación y Capacitación de Personal de Vigilancia y Seguridad Privada; INCASI Ecuador Cía. Ltda., respectivamente.

Art. 2.- Disponer a la Dirección de Gestión de Seguridad Ciudadana, emita las credenciales de identificación al personal de guardias que han cumplido los requisitos establecidos en la Transitoria Segunda del Reglamento de Centro de Formación y Capacitación de Personal de Vigilancia y Seguridad Privada. Publicado en el Registro Oficial No. 420 de 05 de abril de 2011.

A pesar de todas estas modificaciones e inclusiones que se han realizado, se debe recalcar que la Ley que rige la Seguridad Privada en el Ecuador, es demasiado básica, ya que entre otros reconoce únicamente a tres servicios prestados por personas jurídicas, es decir Compañías de Responsabilidad Limitada de Vigilancia y Seguridad Privada, estos servicios son: Vigilancia fija; vigilancia móvil; Investigación Privada. Dejando de lado a otros actores que son parte importante de las empresas públicas y privadas, personas naturales que son profesionales en Seguridad Integral y que pertenecen orgánicamente a las empresas como Gerentes, Jefes de Seguridad, Consultores, Asesores de Seguridad, Técnicos en seguridad Electrónica, Técnicos en Seguridad de la Información, etc. Que sin lugar a dudas cumplen un rol neurálgico al administrar e impulsar la gestión Seguridad Privada, en otras palabras no se ha reconocido dentro de la Ley al Staff de seguridad en las diferentes organizaciones del país encargadas de la Cultura de Seguridad, de la prevención y de administrar los miles de millones que esta industria genera y que es a toda luz necesaria para complementar la seguridad integral en una sociedad. (Dávila, 2016).

Apéndice D – Modelo de encuesta aplicada

ENCUESTA																
La Información que se sirva proporcionar, permitirá identificar los requerimientos de Seguridad de acuerdo a sus necesidades:																
A. DATOS INFORMATIVOS																
Fecha:					Sector Comercial:	1	2	3	4	5	6	7	8			
Nombre de la Empresa:					Número de Trabajadores:											
Representante:					Encuestador:	1	2	3								
Cargo:					Sector en Quito:	Centro ()			Norte ()		Sur ()					
INSTRUCCIÓN: Marque con una (X) lo que corresponda:																
Al momento su Empresa cuenta con servicios de Seguridad Privada?																
						SI							NO			
B. SITUACION DE SEGURIDAD ACTUAL					Criterio de Evaluación: 1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Muy Bueno											
Pregunta									Pregunta							
Desempeño del personal de seguridad asignado :									El personal de Seguridad cumple los procedimientos elaborados por su empresa:							
1. Servicio al cliente					1	2	3	4	12. Control de Personas:				1	2	3	4
2. Actitud en el trabajo					1	2	3	4	13. Control de Vehículos:				1	2	3	4
La capacidad profesional y técnica del personal de Seguridad:									14. Control de Materiales:				1	2	3	4
3. Conoce las funciones del puesto					1	2	3	4	15. Respuesta ante Emergencias:				1	2	3	4
4. Cumple procedimientos de seguridad					1	2	3	4	Si ha existido algún incidente, cómo ha sido la respuesta del personal de Seguridad:							
5. Cumple instrucciones del cliente					1	2	3	4								
El equipamiento, medios que dispone el personal asignado al puesto de trabajo:									16. Robo:				1	2	3	4
6. Armas Letales					1	2	3	4	17. Asalto:				1	2	3	4
7. Armas No Letales					1	2	3	4	18. Pérdidas:				1	2	3	4
8. chaleco Antibalas					1	2	3	4	19. Investigación de las causas				1	2	3	4
9. Comunicaciones					1	2	3	4	20. La Supervisión de la Empresa de Seguridad es:				1	2	3	4
El asesoramiento y apoyo general de la Empresa de Seguridad:									Cuál es la percepción de los empleados:							
10. Han presentado recomendaciones para reducir riesgos y evitar pérdidas.					1	2	3	4	21. En cuanto al servicio de seguridad recibido				1	2	3	4
11. Han impartido capacitación en temas de seguridad preventiva					1	2	3	4								
C. SITUACION DE SEGURIDAD FUTURA					Criterio de Evaluación: 1 = No Necesario 2 = Poco Necesario 3 = Necesario 4 = Muy Necesario											
Pregunta									Pregunta							
La Empresa de Seguridad debe cumplir con Leyes y Reglamentos:									La Empresa de Seguridad debe presentar y aplicar los siguientes Procedimientos:							
22. Permiso de operación:					1	2	3	4	31. Procedimientos normales y específicos por puesto de Guardia:				1	2	3	4
23. Permiso tenencia de Armas:					1	2	3	4	32. Procedimientos para el control de ingreso y salida de personal, materiales, vehículos:				1	2	3	4
24. Póliza de responsabilidad civil:					1	2	3	4	33. Procedimiento de registro, búsqueda, cacheo:				1	2	3	4
25. Certificado de cumplimiento obligaciones COSP:					1	2	3	4	34. Procedimientos en caso de emergencia: incendio, evacuación, ataque armado, asalto, etc.				1	2	3	4
Debe haber un análisis técnico previo a la implementación del Servicio de Seguridad:									35. Procedimientos para el manejo seguro de las armas y uso de la fuerza				1	2	3	4
26. Registro de bienes a protegerse:					1	2	3	4	Implementaría Tecnología al actual esquema de Seguridad:							
27. Histórico de incidentes:					1	2	3	4	36. Sistemas de alarmas:				1	2	3	4
28. Presencia de la Fuerza Pública:					1	2	3	4	37. Control de acceso:				1	2	3	4
29. Nivel de riesgo local:					1	2	3	4	38. CCTV y monitoreo:				1	2	3	4
30. Factor costo – beneficio:					1	2	3	4	39. Mantenimiento Preventivo y correctivo.				1	2	3	4

Implementaría Estándares Técnicos para la protección de su Propiedad:									
40. Barreras perimetrales:	1	2	3	4	44. Áreas restringidas (bodega, Departamento Financiero, Gerencia General, otros):	1	2	3	4
41. Puertas, ventanas:	1	2	3	4	45. Sistema de Iluminación:	1	2	3	4
42. Parqueaderos:	1	2	3	4	46. Manejo de llaves (áreas sensibles)::	1	2	3	4
43. Cajas fuertes:									

GRACIAS POR SU COLABORACION

Desearía conocer los resultados de la investigación:

E.mail:

Número Teléfono: