

RESUMEN

La investigación denominada “Análisis de los factores críticos que influyen en la decisión de compra de armas, municiones, explosivos y accesorios en las empresas de seguridad privada del Distrito Metropolitano de Quito - DMQ.” tiene por objeto conocer el proceso de decisión de compra y los determinantes que las empresas de vigilancia y seguridad privada toman en cuenta a la hora de adquirir los instrumentos de defensa para su giro de negocio. La investigación se basó en teorías de Servicio y Calidad, analizando los ocho componentes de la Administración integral del Servicio, otra de las teorías utilizadas fue la de Proveedores, en especial el Proceso de Análisis Jerárquico AHP aplicada a la selección de proveedores y por último se basó teóricamente en el proceso de compra institucional y los factores críticos del proceso de compra. El estudio de mercados se realizó en dos fases: cualitativa y cuantitativa. Esta investigación es de tipo empírico, ya que se pretende validar la hipótesis planteada para determinar los factores críticos del proceso de compra de estas empresas. Los resultados obtenidos proporcionaron valiosa información relacionada con el servicio que ofrecen las empresas de vigilancia y seguridad privada, cómo manejan sus proveedores, cuáles son sus principales motivos para seleccionar un proveedor, el estado de las armas, municiones, chalecos antibalas y otros accesorios que utilizan y su incidencia en el riesgo laboral al que se exponen los guardias de seguridad. Se definió conclusiones respecto al proceso de decisión de compra de estos insumos en las empresas de vigilancia y seguridad privada, así como recomendaciones para que las mismas califiquen satisfactoriamente en su control y definan si es viable la construcción de un laboratorio técnico – científico, que proporcione servicios de certificación y regulación a armas, municiones, explosivos y accesorios.

PALABRAS CLAVE:

- **SEGURIDAD PRIVADA**
- **PROCESO DE COMPRA**
- **FACTORES CRÍTICOS**
- **ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS**

ABSTRACT

The investigation named "Analysis of the critical factors that influence the decision of purchasing arms, ammunition, explosives and accessories in the private security companies of the Metropolitan District of Quito - DMQ" is intended to know the purchase decision process and the determinants that the security and private security companies take into account when acquiring the defense instruments for their business service. The research was based on theories of Service and Quality, analyzing the eight components of the service, another of the theories used was "Suppliers Theory", especially the Hierarchical Analysis Process AHP applied to the selection of suppliers. In addition, it was based theoretically on the institutional buying process and the critical factors of the purchase process. The market study was conducted in two phases: qualitative and quantitative. This research is empirical, since it is intend to validate the hypothesis to determine the critical factors of the purchasing process of these companies. The results obtained provided valuable information related to the service offered by private security companies, how they handle their suppliers, what are their main reasons for selecting a supplier, the state of the weapons, ammunition, bulletproof vests and other accessories that they use and its incidence in the labor risk to which security guards are exposed. Conclusions were defined regarding the purchase decision of these inputs in the private security companies, as well as recommendations for them to be satisfactorily qualified in their control and to define whether it is viable to build a technical - scientific laboratory, which can provide certification and regulation services to weapons, ammunition, explosives and accessories.

KEYWORDS:

- **PRIVATE SECURITY**
- **PURCHASING PROCESS**
- **CRITICAL FACTORS**
- **WEAPONS, AMMUNITION, EXPLOSIVES AND ACCESSORIES**