



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial

Tema: Impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, en empresas de vigilancia y seguridad privada en Quito, años: 2020- 2021.

Autora:

Leslie Alexandra Vaca Armijos

Director:

Ing. Marcelo Fernando Salgado Zapata

Sangolquí, 2023





El desarrollo de la presente investigación tiene como finalidad hacer un análisis de una de las problemáticas más comunes en el mercado de la Seguridad Privada.

LA INCONFORMIDAD VS. LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

El análisis de las necesidades de los usuarios a través del entendimiento claro y orientación adecuada, pueden definir una correcta valoración a la necesidad que nos conlleva a minimizar las problemáticas de seguridad o a optar por una empresa de Seguridad Privada que solvete nuestras necesidades.

La intangibilidad de la seguridad ha promovido el análisis inadecuado del servicio de Seguridad y ha debilitado las condiciones de seguridad en términos generales, la seguridad privada no es solo un negocio.

La orientación adecuada de sus necesidades define la satisfacción del servicio en la Seguridad Privada.



Árbol de problemas

Clientes insatisfechos y pérdida de clientes

Baja reputación y desconfianza en la empresa

Evasión de responsabilidades

Baja rentabilidad de la empresa

EFFECTOS

Bajo nivel de satisfacción del cliente

Las empresas de seguridad no cuentan con un modelo de calidad de servicio para alcanzar satisfacer las necesidades del cliente.

CAUSAS

Factores de calidad en el servicio proporcionado por empresas de seguridad

Dificultades de control interno de la empresa relacionados con documentación habilitante para la libre operación de las compañías

Inadecuada gestión de procesos de calidad del servicio relacionada con la atención al cliente

Carencia de políticas de calidad relacionadas al servicio brindado

Ineficiencia del personal relacionadas con la selección del personal



Objetivos

General



Analizar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, en empresas de vigilancia y seguridad privada en Quito, años: 2020-2021.

Específicos



Establecer la fundamentación teórica de calidad de los servicios y satisfacción al cliente a través de fuentes secundarias para establecer la relación entre variables.



Desarrollar una investigación a través de la aplicación del modelo teórico SERVQUAL, así conocer la satisfacción del cliente y el servicio de seguridad y vigilancia.



Adaptar el modelo en la calidad del servicio que considere la satisfacción en el entorno de seguridad y vigilancia a través del análisis descriptivo de la encuesta y entrevista para establecer una propuesta de investigación.



Hipótesis

General

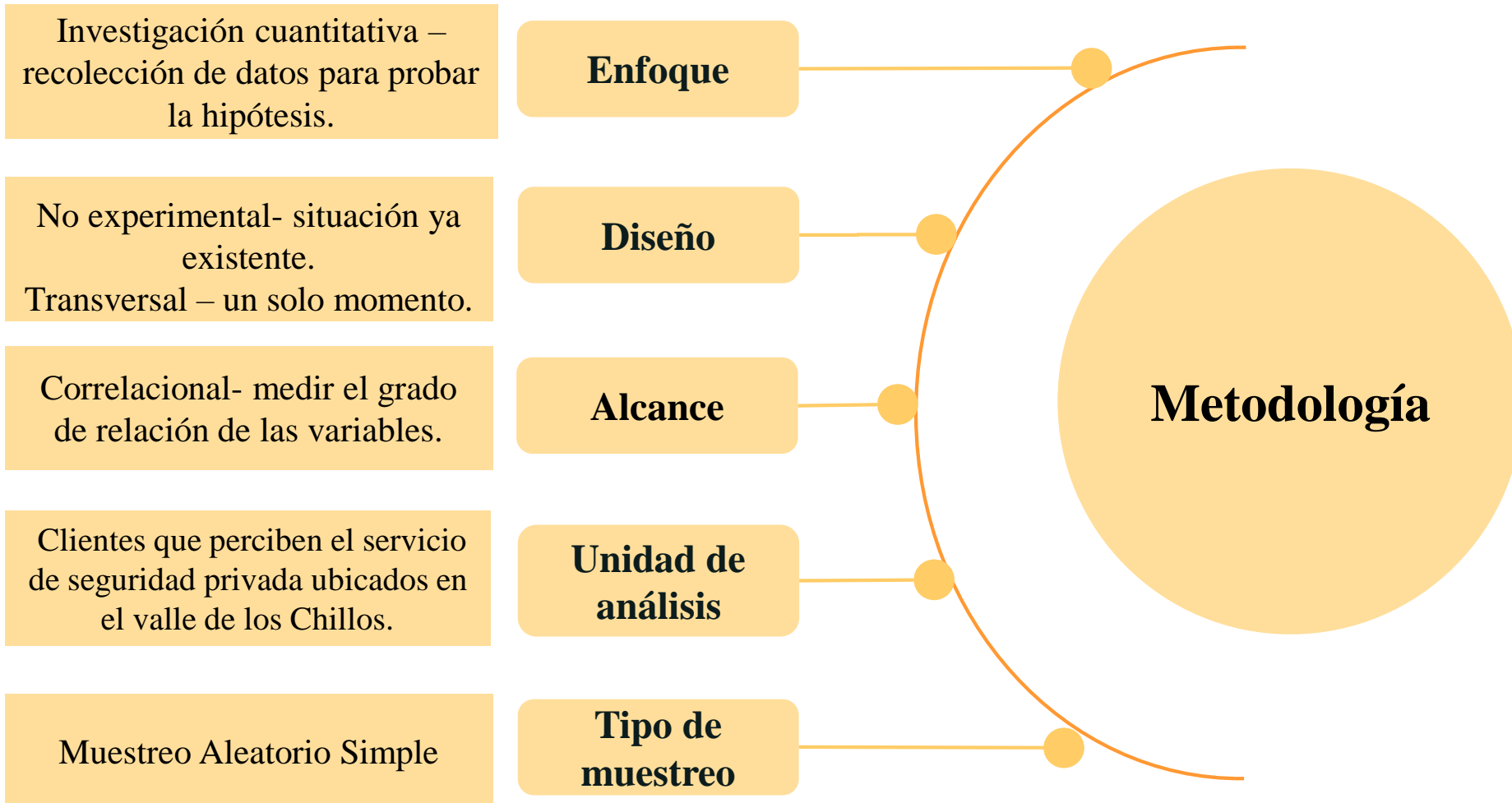


La calidad del servicio prestado de aquellas empresas que brindan seguridad y vigilancia privada, impacta de manera efectiva, en cuanto al nivel de la satisfacción de todos los clientes.

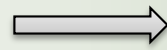
- 1 • La fiabilidad influye en el nivel de la satisfacción de los clientes de las empresas de seguridad.
- 2 • La capacidad de respuesta influye en el nivel de la satisfacción de los clientes de las empresas de seguridad.
- 3 • La seguridad influye en el nivel de la satisfacción de los clientes de las empresas de seguridad.
- 4 • La empatía influye en el nivel de la satisfacción de los clientes de las empresas de seguridad.
- 5 • Los elementos tangibles influyen en el nivel de la satisfacción de los clientes de las empresas de seguridad.



Marco metodológico



Población y muestra



Recolección de datos

n: Total de la población (570)
Z²: Nivel de Confianza (95%) 1,96
p: Probabilidad de éxito
q: Probabilidad de fracaso
Z²: Error muestral (0,5%).

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 570}{0,05^2 * (570 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

= 229.73

≈ **230 encuestas**



Sección I

- Datos demográficos

Sección II

- Fiabilidad: 3 ítems
- Capacidad de respuesta: 4 ítems
- Seguridad: 4 ítems
- Empatía: 2 ítems
- Elementos tangibles: 2 ítems
- Selección múltiple: 1 ítem

Escala de Likert: 5 puntos

- Siempre (Muy satisfecho)
- Casi siempre (Satisfecho)
- Rara vez (Indiferente)
- Casi nunca (Poco satisfecho)
- Nunca (Insatisfecho)

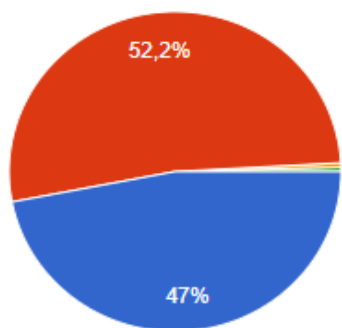
Validación del instrumento

- Prueba piloto
- Por expertos

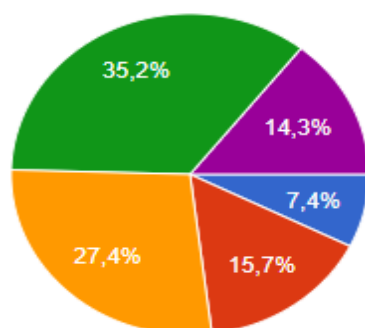


Análisis e interpretación de resultados - Sección I

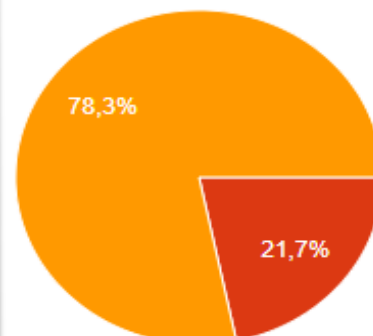
Género	%
Masculino	52,2
Femenino	47
No binario	0,4
LGBTI	0,4
Total	100,0



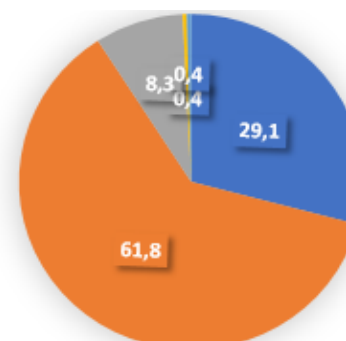
Edad	%
Menor de 23 años	7,4
24 a 35 años	15,7
36 a 45 años	27,4
46 a 55 años	35,2
Más de 56 años	14,3
Total	100,0



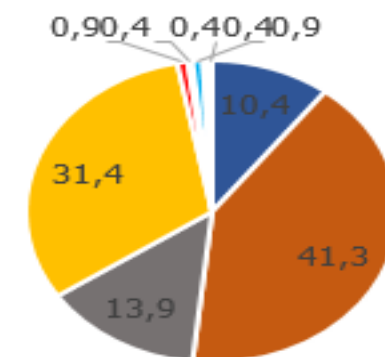
Instrucción	%
Primaria	0
Secundaria	21,7
Superior	78,3
Total	100,0



Estado civil	%
Soltero/ a	29,1
Casado/ a	61,8
Divorciado/ a	8,3
Unión libre	0,4
Viudo/ a	0,4
Total	100,0

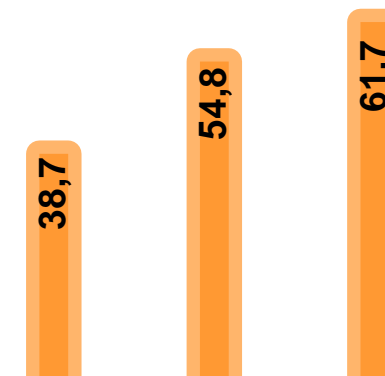


Ocupación	%
Estudiante	10,4
Empleado Privado	41,3
Empleado Público	13,9
Negocio Propio	31,4
Jubilado	0,9
Ama de casa	0,4
Desempleado	0,9
En busca de trabajo	0,4
Comerciante	0,4
Total	100,0

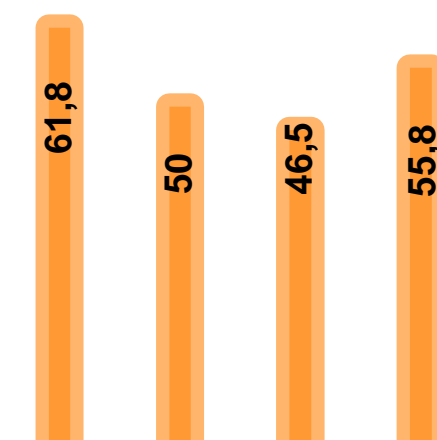


Análisis e interpretación de resultados - Sección II

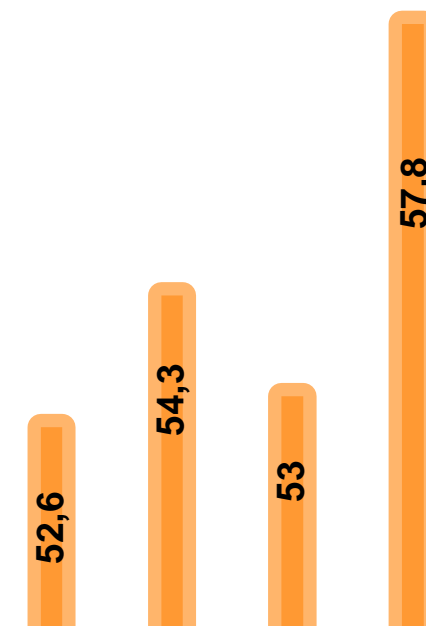
Dimensiones	Ítems	Resultados
Fiabilidad	¿Está usted de acuerdo que los precios del servicio de guardianía tienen que ver mucho con la confianza en el servicio brindado?	38,7 % Siempre
	¿Cree que un buen proceso de selección del personal de guardias garantiza la tranquilidad de los clientes?	54,8 % Siempre
	¿Considera importante que evaluar a través del récord policial y récord bancario nos permite identificar posibles vulnerabilidades en un proceso de selección de guardias?	61,7 % Siempre



Dimensiones	Ítems	Resultados
Capacidad de respuesta	¿Considera importante la capacidad de respuesta de las empresas de seguridad?	61,8 % Siempre
	¿Qué tan importante considera que la implementación de sistemas tecnológicos puede ayudar a la capacidad de respuesta de las empresas de seguridad?	50 % Siempre
	¿Es importante que las compañías de seguridad resuelvan los problemas inherentes a la seguridad de manera oportuna?	46,5 % Casi siempre
	¿Considera que la interacción de las compañías de seguridad con la policía nacional es indispensable?	55,8 % Siempre

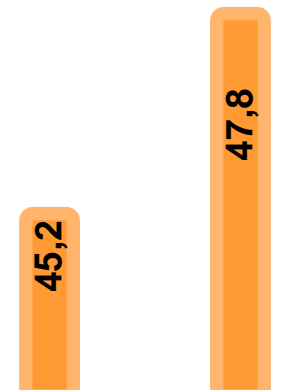


Dimensiones	Ítems	Resultados
Seguridad	¿Cree usted que, al contratar una empresa de seguridad, ésta le brindará las mejores soluciones a sus necesidades y requerimientos?	52,6 % Siempre
	¿Considera que el dotar de armas de fuego al servicio de guardianía es sinónimo de seguridad?	54,3 % Nunca
	¿Considera que los equipos que tiene a cargo el guardia de seguridad deben estar siempre a la vista?	53,0 % Rara vez
	¿Considera importante que el personal de seguridad asignado demuestra conocimientos y proactividad?	57,8 % Siempre

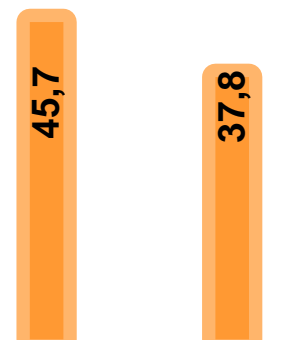


Análisis e interpretación de resultados - Sección II

Dimensiones	Ítems	Resultados
Empatía	¿Considera que el personal de seguridad debería cumplir con otras actividades no relacionadas con la seguridad para satisfacer las necesidades de sus clientes?	45,2 % Nunca
	¿Considera importante que la fidelidad con una empresa de seguridad está relacionada con el servicio reflejado por el personal administrativo y de guardias?	47,8 % Siempre



Dimensiones	Ítems	Resultados
Elementos tangibles	¿La imagen del personal tiene mucho que ver con la calidad del servicio?	45,7 % Casi siempre
	¿Considera importante que, para llegar mejor a los clientes, las empresas de seguridad deben interactuar a través de la web?	37,8 % Rara vez



Análisis de correlación

Correlación de Pearson:

- Valores mayores a 0 es una correlación directa.
- Valores menores a 0 es correlación inversa.

Valor r =	Interpretación
-1	Inversa y perfecta
0	Asociación nula
1	Directa y perfecta

FIABILIDAD	Nivel satisfacción del cliente
Correlación de Pearson	0,663**

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Nivel satisfacción del cliente
Correlación de Pearson	0,783**

SEGURIDAD	Nivel satisfacción del cliente
Correlación de Pearson	0,855**

EMPATÍA	Nivel satisfacción del cliente
Correlación de Pearson	0,579**

ELEMENTOS TANGIBLES	Nivel satisfacción del cliente
Correlación de Pearson	,594**

Todas son significativas.



Contrastación de la hipótesis

Se obtiene de la correlación de las variables

“ ρ ” asociación entre las variables

Estadísticamente significativa: a 0,05 ó a 0,01

Valor r =	Tipo de asociación
0	Asociación nula
0,01 a 0,19	Directa, muy débil
0,2 a 0,39	Directa, débil
0,4 a 0,69	Directa, moderada
0,7 a 0,89	Directa, fuerte
0,9 a 0,99	Directa, muy fuerte
1	Directa y perfecta

H ₁	r= 0,663 ρ 0,01	Se acepta
H ₂	r= 0,783 ρ 0,01	Se acepta
H ₃	r= 0,855 ρ 0,01	Se acepta
H ₄	r= 0,579 ρ 0,01	Se acepta
H ₅	r= 0,594 ρ 0,01	Se acepta



En base a la encuesta realizada se pudo determinar que los criterios en relación a la satisfacción del servicio o a la expectativa del cliente fue satisfactoria, puesto que se pudo medir la real necesidad del cliente frente a los servicios recibidos.

También se pudo identificar que un grupo grande de personas maneja una mala concepción de seguridad basada en su creencia personal y no en lo que conlleva el criterio legal de la seguridad.

El proceso de investigación permitió abrir una interacción entre necesidad del cliente y servicio brindado por lo que considero que los gerentes de seguridad hoy por hoy se mostrarán más competitivos y enfocados en satisfacer las necesidades de sus clientes a través del razonamiento mutuo.



Título:

Implementación de la herramienta bitácora digital para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de las empresas de vigilancia y seguridad privada en Quito.

Objetivos

Objetivo General



Implementar la herramienta bitácora digital para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de las empresas de vigilancia y seguridad privada en Quito.



Objetivos Específicos

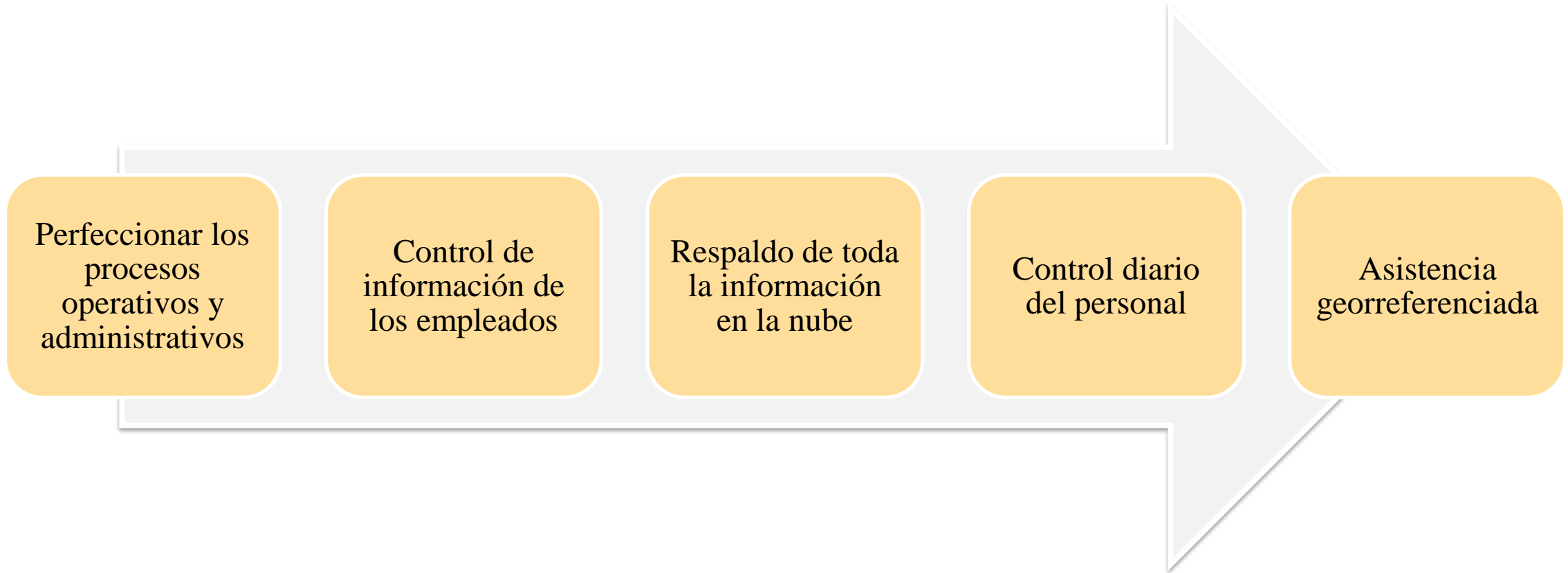
Definir criterios para evaluar el desempeño tanto del personal administrativo y operativo con fines del mejoramiento continuo.

Comparar los diferentes proveedores de la bitácora digital que existen dentro de la ciudad de Quito para la aplicación a ser implementada.

Implementar la bitácora digital con el fin de proporcionar a los clientes información oportuna en cuanto al servicio prestado por los guardias de seguridad.



Justificación



Conclusiones

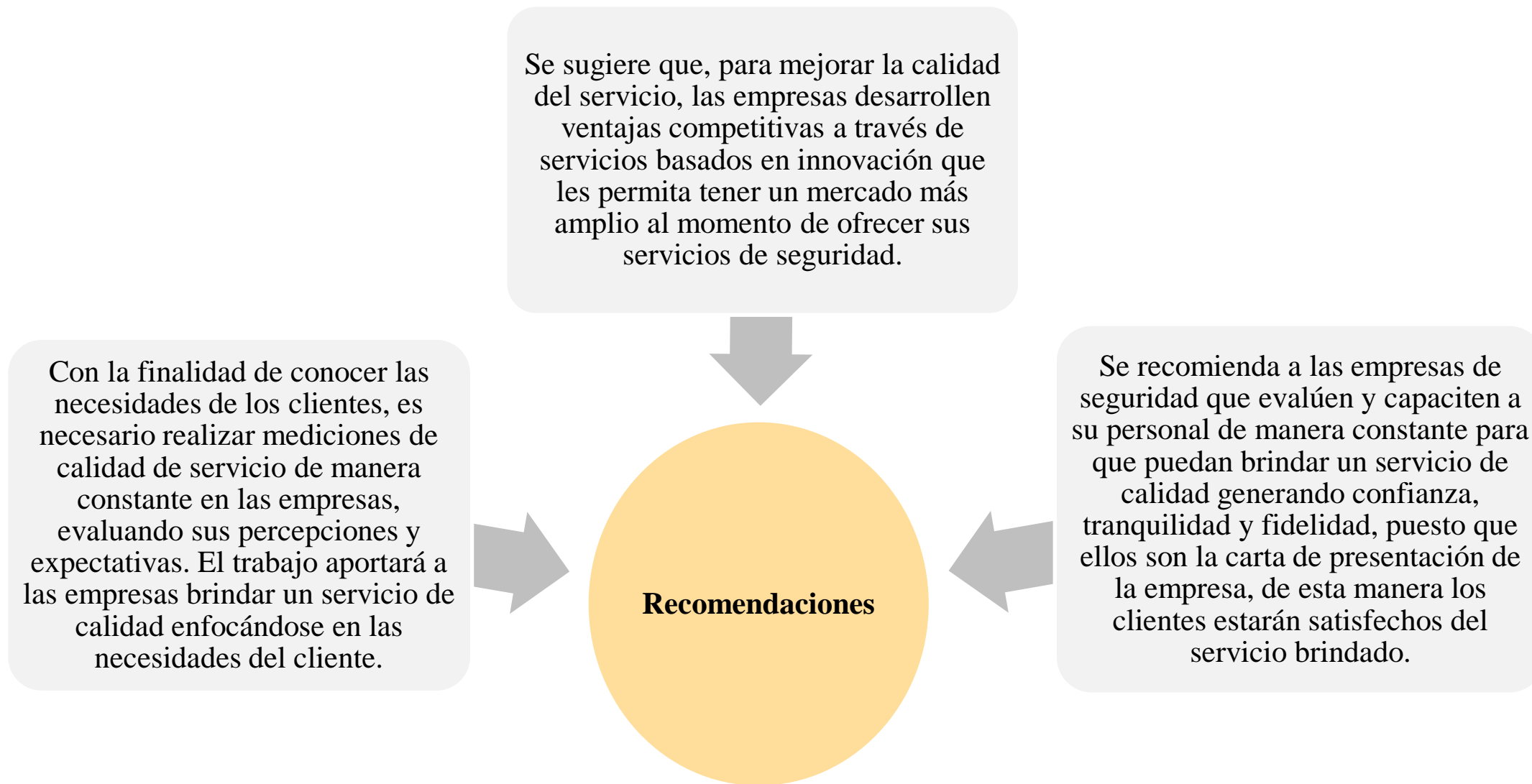
Se aplicó el modelo SERVQUAL dentro de la investigación y tuvo como resultado que los servicios ofrecidos por las empresas de vigilancia y seguridad privada son de calidad y los clientes se encuentran satisfechos al recibir el servicio prometido.

Se demostró la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, impactan de manera efectiva, aceptando las hipótesis, mencionando que las dimensiones influyen en la satisfacción del cliente.

Se estableció una propuesta de investigación que permitirá ampliar el tema y poder brindar un mejor servicio a los clientes mediante valores agregados al servicio.



Recomendaciones



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA