



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADA COMO  
REQUISITO PARA OPTAR POR EL TITULO DE INGENIERO  
EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA:**

**“DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE  
SEGURIDAD Y VIGILANCIA QUE RECIBEN LOS MORADORES DE LA  
URBANIZACIÓN MATICES UBICADA EN EL CANTÓN DAULE”**

**AUTOR:**

**GUISELLA ANDREINA MUZZIO IDROVO**

**TUTOR:**

**DRA. ALEXANDRA DEL ROCIO CAÑIZARES STAY, M.Ed.**

**GUAYAQUIL, FEBRERO DE 2019**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>			
“DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA QUE RECIBEN LOS MORADORES DE LA URBANIZACIÓN MATICES UBICADA EN EL CANTÓN DAULE”.			
<b>AUTOR(ES)</b>	MUZZIO IDROVO GUISELLA ANDREINA		
<b>REVISOR(ES)</b>	PIGUAVE VILLAMAR WALTER		
<b>TUTOR(ES)</b>	CAÑIZARES STAY ALEXANDRA DEL ROCÍO		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>			
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>		<b>No. DE PÁGINAS:</b>	74
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Social, Seguridad.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Seguridad y Vigilancia, Urbanizaciones Privadas, Satisfacción del Cliente.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>El presente estudio consiste en diseñar una propuesta para optimizar el servicio de seguridad y vigilancia que reciben los moradores de la Urbanización Matices ubicada en el cantón Daule, ya que se pudieron evidenciar muchas deficiencias, tales como: El incorrecto procedimiento que ejecutan los guardias en el control de visitantes, los robos acontecidos en las ciudadela, malas costumbres de los guardias, falta de cámaras de seguridad, falta de personal de seguridad, entre otros; lo cual repercute en que los moradores no se sientan seguros y tranquilos, siendo esto último factor, uno de los principales motivos por el que decidieron realizar la inversión del bien inmueble en donde viven.</p> <p>Para la ejecución del trabajo, se recolectaron datos a través de encuestas de satisfacción del servicio recibido en la actualidad, a los moradores de la Urbanización privada en mención y se realizó una entrevista a profundidad al Presidente de la misma, con el fin de conocer a detalle los temas relacionados a la Seguridad y Vigilancia con la que cuentan, para posteriormente evaluar el panorama que enfrentan día a día.</p> <p>Los resultados obtenidos sirvieron para diseñar varias propuestas a la Presidencia de la Urbanización Matices, las cuales son viables de ejecutar, gracias a la apertura obtenida por los moradores en la investigación de campo realizada con relación a la inversión mínima requerida, lo cual resultará beneficioso para crear una nueva cultura y a implementar nuevos mecanismos en pro de la seguridad.</p> <p>Con lo anteriormente expuesto, se logrará la satisfacción de los moradores con mejores condiciones de vida y comprometerá a la Presidencia de la Urbanización, a ejecutar herramientas de evaluación, control y mejora continua sobre los servicios recibidos.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0982267977	<b>E-mail:</b> andreinamuzzio@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Ab. Elizabeth Coronel		
	<b>Teléfono:</b> +59342690388		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:secretariafca@ug.edu.ec">secretariafca@ug.edu.ec</a> , <a href="mailto:facultad.decadministrativas@ug.edu.ec">facultad.decadministrativas@ug.edu.ec</a>		

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

HABIENDO SIDO NOMBRADA LA **DRA. ALEXANDRA CAÑIZARES, M.Ed.**, COMO TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE **INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**, PRESENTADO POR LA EGRESADA GUISELLA ANDREINA MUZZIO IDROVO CON C.I #0926013004.

TEMA:

**“DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA QUE RECIBEN LOS MORADORES DE LA URBANIZACIÓN MATICES UBICADA EN EL CANTÓN DAULE”**

CERTIFICO QUE: HE REVISADO Y APROBADO EN TODAS SUS PARTES, ENCONTRÁNDOSE APTO PARA SU REVISIÓN Y SUSTENTACIÓN.



**DRA. ALEXANDRA CAÑIZARES, M.Ed.**

**TUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

# CERTIFICACIÓN DE URKUND

**URKUND**

Document: 60ISELA MUZZIO para urkund.docx (047054148)  
 Submitted: 2019-01-20 22:20 (-05:00)  
 Submitted by: mauricio.villaresesc@ug.edu.ec  
 Receiver: mauricio.villaresesc@analysis.orkund.com  
 Message: Tutor Alexandra Cañizares [Show full message](#)

1% of this approx. 21 pages long document consists of text present in 1 sources.

Sources	Highlights
Rank	Path/File Name
Alternative sources	Edwin Acosta.docx
Sources not used	

92% Active #1

Urkund's archive: /Edwin Acosta.docx

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

Esta ley regula las actividades relacionadas con la prestación de Servicios de Seguridad y Vigilancia a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de Seguridad y Vigilancia privadas, legalmente reconocidas CITATION Reg03 \11298 (Registro Oficial 130, 22 de julio de 2003). Capítulo 3.3. Investigación. 3.1 Diseño de la Investigación. Con el fin de ejecutar la presente investigación, se realizaron encuestas de satisfacción del cliente (moradores) en la Urbanización Matrices - Etapa Peña, por lo que se utilizará el método cuantitativo, el cual permitirá analizar la información consolidada al finalizar la investigación. Asimismo, la investigación se desarrollará con el Presidente de la Etapa Peña de la Urbanización Matrices, por lo que se utilizará el método cualitativo, el cual permitirá tener un detalle más a fondo de la calidad de la información al finalizar la investigación. 3.1.1 Método Cuantitativo. Es un método que forma parte de un proceso secuencial que investiga la realidad de un escenario mediante la probabilidad, por lo que una investigación desde esta perspectiva presenta puntos positivos como la generalización de resultados, enfocados a una muestra de la población, el cual es analizado utilizando el razonamiento deductivo CITATION Est14 \11298 (Raven, 2014). 3.1.2 Método Cualitativo. Es un método calificado como subjetivista, el cual está enfocado hacia la persona durante la ejecución de la investigación, examina variables a profundidad con el fin de analizarlos, entenderlos e interpretarlos mediante un proceso inductivo CITATION RV104 \1298 (Weyres, 2004). 3.2 Tipo de Investigación. La presente investigación será ejecutada como una investigación de tipo descriptiva, explicativa y de campo, para la obtención de los resultados a investigar. 3.2.1 Tipo Descriptiva. Para la investigación descriptiva, no solo se llevarán a cabo las encuestas a los moradores de la Urbanización Matrices - Etapa Peña, con el fin de que también se realice una entrevista a profundidad al Presidente de la Urbanización Matrices - Etapa Peña, con el fin de identificar las relaciones existentes entre las variables. 3.2.2 Tipo Explicativa. Al realizar la entrevista a profundidad (investigación explicativa), esta herramienta colaborará con los motivos de los problemas que se presentan, lo que ayudará a disminuir las debilidades e incrementar las fortalezas. 3.2.3 Tipo de Campo. Se ejecutará la investigación de campo dentro de la Urbanización Matrices - Etapa Peña, con el objetivo de entender la información que proporcionan los moradores de la

*Dra. Alexandra Cañizares*

**DRA. ALEXANDRA CAÑIZARES, M.Ed.**

**TUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **CERTIFICADO DE SISTEMA ANTIPLAGIO**

HABIENDO SIDO NOMBRADA COMO TUTORA LA **DRA. ALEXANDRA CAÑIZARES, M.Ed.**, COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, PRESENTADO POR LA EGRESADA:

**MUZZIO IDROVO GUISELLA ANDREINA**

**C.C. 0926013004**

TEMA:

**“DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE  
SEGURIDAD Y VIGILANCIA QUE RECIBEN LOS MORADORES DE LA  
URBANIZACIÓN MATICES UBICADA EN EL CANTÓN DAULE”**

ASEGURO HABER REVISADO EL INFORME GENERADO POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO “URKUND” Y QUE LAS FUENTES DETECTADAS POR EL MISMO EN EL TRABAJO EN MENCIÓN, SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE CITADAS DE ACUERDO A LAS NORMAS APA VIGENTES.



**DRA. ALEXANDRA CAÑIZARES, M.Ed.**

**TUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR**

POR MEDIO DE LA PRESENTE, CERTIFICO QUE LOS CONTENIDOS DESARROLLADOS EN ESTE TRABAJO DE TITULACIÓN SON DE ABSOLUTA PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE

**MUZZIO IDROVO GUISELLA ANDREINA**

**C.C. 0926013004**

Cuyo tema es:

**“DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA QUE RECIBEN LOS MORADORES DE LA URBANIZACIÓN MATICES UBICADA EN EL CANTÓN DAULE”**

DERECHOS QUE RENUNCIO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL PARA QUE HAGA USO COMO A BIEN TENGA.



**Muzzio Idrovo Guisella Andreina**

**C.C. 0926013004**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

A mis padres, por ser el pilar más importante en mi vida y mi mayor inspiración, a través de su buen ejemplo y consejos que ayudaron a trazar mi camino.

A mi esposo Roberto, por ser el apoyo incondicional, quien con su amor, tenacidad y respaldo me ha ayudado a alcanzar un objetivo más.

A toda mi familia, por ser mi eje principal en esta vida.

## AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi hermosa familia, quienes han sido mi apoyo incondicional en cada decisión y proyecto que he desarrollado.

No ha sido sencillo el sendero hasta ahora, pero gracias a mis padres por su bendición diaria, a mi amado esposo por su ayuda constante y motivación para concluir mis estudios, a mi tutora, la Dra. Alexandra Cañizares por compartir sus conocimientos y guiar de manera oportuna y exitosa mi proyecto de titulación.

## Resumen

El presente estudio consiste en diseñar una propuesta para optimizar el servicio de seguridad y vigilancia que reciben los moradores de la Urbanización Matices ubicada en el cantón Daule, ya que se pudieron evidenciar muchas deficiencias, tales como: El incorrecto procedimiento que ejecutan los guardias en el control de visitantes, los robos acontecidos en las ciudadela, malas costumbres de los guardias, falta de cámaras de seguridad, falta de personal de seguridad, entre otros; lo cual repercute en que los moradores no se sientan seguros y tranquilos, siendo esto último factor, uno de los principales motivos por el que decidieron realizar la inversión del bien inmueble en donde viven.

Para la ejecución del trabajo, se recolectaron datos a través de encuestas de satisfacción del servicio recibido en la actualidad, a los moradores de la Urbanización privada en mención y se realizó una entrevista a profundidad al Presidente de la misma, con el fin de conocer a detalle los temas relacionados a la Seguridad y Vigilancia con la que cuentan, para posteriormente evaluar el panorama que enfrentan día a día.

Los resultados obtenidos sirvieron para diseñar varias propuestas a la Presidencia de la Urbanización Matices, las cuales son viables de ejecutar, gracias a la apertura obtenida por los moradores en la investigación de campo realizada con relación a la inversión mínima requerida, lo cual resultará beneficioso para crear una nueva cultura y a implementar nuevos mecanismos en pro de la seguridad.

Con lo anteriormente expuesto, se logrará la satisfacción de los moradores con mejores condiciones de vida y comprometerá a la Presidencia de la Urbanización, a ejecutar herramientas de evaluación, control y mejora continua sobre los servicios recibidos.

**Palabras claves:** Seguridad y Vigilancia, Urbanizaciones privadas, Satisfacción del Cliente.

### **Abstract**

The present study consists in designing a proposal to optimize the security and surveillance service received by the residents of the Urbanization Matices located in the canton of Daule, since many deficiencies could be evidenced, such as: The incorrect procedure executed by the guards in the control of visitors, robberies in the citadel, bad habits of the guards, lack of security cameras, lack of security personnel, among others; which affects the fact that the residents do not feel safe and calm, this being the last factor, one of the main reasons why they decided to invest in the real estate where they live.

For the execution of the work, data were collected through surveys of satisfaction of the service received at present, to the residents of the private Urbanization in mention and an in-depth interview was conducted with the President of the same, in order to meet detail the issues related to Security and Surveillance with which they have, to later evaluate the scenario they face every day.

The results obtained served to design several proposals to the Presidency of the Urbanization Matices, which are viable to execute, thanks to the opening obtained by the residents in the field research carried out in relation to the minimum investment required, which will be beneficial for create a new culture and implement new mechanisms for security.

With the aforementioned, the satisfaction of the residents with better living conditions will be achieved and it will commit the Presidency of the Urbanization, to execute tools of evaluation, control and continuous improvement on the services received.

**Key words:** Security and surveillance, private developments, customer satisfaction.

**TABLA DE CONTENIDOS**

Introducción .....	1
Capítulo 1 .....	3
1. El Problema.....	3
1.1 Planteamiento del problema .....	3
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación. ....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación. ....	4
1.5 Delimitación. ....	5
1.6 Hipótesis. ....	6
Capítulo 2 .....	7
2. Marco Teórico Referencial.....	7
2.1 Antecedentes de la Investigación. ....	7
2.2 Marco teórico de Seguridad.....	8
2.2.1 Seguridad. ....	8
2.2.2 Seguridad Física.....	8
2.2.3 Servicios de Seguridad.....	13
2.2.4 Componentes Contractuales del Servicio. ....	15
2.3 Marco teórico de Gestión de Calidad a través de Procesos.....	16

2.3.1 Calidad.....	16
2.3.2 Gestión por Procesos.....	17
2.3.3 Proceso.....	18
2.3.4 Proceso crítico.....	18
2.3.5 Cadena de valor.....	18
2.3.6 Diagrama de Pareto.....	19
2.3.7 Diagrama de causa y efecto. ....	19
2.3.8 Lluvia de ideas. ....	19
2.3.9 Indicadores de Gestión y Desempeño.....	19
2.3.10 Incorporación de Calidad en los Servicios de Seguridad.....	19
2.4 Marco Legal.....	29
2.4.1 Mandato Constituyente No. 8 y su Reglamento de Aplicación. ....	29
2.4.2 Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y su Reglamento de Aplicación. ....	29
2.4.3 Ley de tenencia, fabricación, importación y exportación, comercialización y tenencia de armas y municiones, explosivos y accesorios.....	31
2.5 Marco conceptual. ....	32
Capítulo 3 .....	33
3. Investigación. ....	33
3.1 Diseño de la Investigación.....	33
3.1.1 Método Cuantitativo. ....	33
3.1.2 Método Cualitativo. ....	33
3.2 Tipo de Investigación. ....	33

3.2.1 Tipo Descriptiva.....	33
3.2.2 Tipo Explicativa.....	34
3.2.3 Tipo de Campo.....	34
3.3 Metodología.....	34
3.3.1 Método Descriptivo. ....	34
3.3.2 Método Integral.....	34
3.3.3 Método Analítico - Sintético.....	34
3.3.4 Método Inductivo – Deductivo. ....	35
3.3.5 Método Estadístico.....	35
3.4 Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	35
3.4.1 Encuesta. ....	35
3.4.2 Entrevista a profundidad. ....	35
3.5 Población y Muestra. ....	36
3.5.1 Población.....	36
3.5.2 Muestra. ....	36
3.6 Análisis de los resultados de los instrumentos aplicados. ....	37
3.6.1 Encuestas a los moradores. ....	38
3.6.2 Resumen de la encuesta. ....	47
3.6.3 Entrevista a profundidad. ....	48
3.6.4 Resumen de la entrevista a profundidad. ....	49
Capítulo 4.....	50
4. Propuesta.....	50

4.1 Propuesta de solución al problema. ....	50
4.2 Objetivos de la Propuesta. ....	51
4.2.1 Objetivo General. ....	51
4.2.2    Objetivos Específicos. ....	51
4.3 Forma y condiciones de aplicación. ....	51
4.3.1 Presupuesto ..... 55	55
4.3.2 Estructura de Financiamiento. ....	55
4.4 Resultados proyectados en caso de implementación de la propuesta. ....	57
4.5 Validación de la propuesta aplicada. ....	58
Conclusiones ..... 58	58
Recomendaciones ..... 59	59
Referencias ..... 61	61
Apéndices ..... 69	69

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Delimitación del problema .....	5
Tabla 2. Componentes de la Seguridad Física. ....	12
Tabla 3. Conceptos de calidad por diferentes autores. ....	17
Tabla 4. Expectativas del Servicio de Seguridad y Vigilancia. ....	38
Tabla 5. Competencias y habilidades de los guardias de seguridad.....	39
Tabla 6. Actitud de los guardias de seguridad. ....	40
Tabla 7. Servicio de rondas que realizan los guardias de seguridad. ....	41
Tabla 8. Capacidad de atención a requerimientos. ....	42
Tabla 9. Controles a visitantes. ....	43
Tabla 10. Funciones del guardia en la garita.....	44
Tabla 11. Sistema de cámaras de vigilancia de la Etapa. ....	45
Tabla 12. Contribución económica para mejoras. ....	46
Tabla 13. Resultados entrevista al Presidente de la Etapa. ....	48
Tabla 14. Detalles del presupuesto.....	55
Tabla 15. Detalle de los valores de alcuotas de Urbanizaciones del sector. ....	56
Tabla 16. Planteamiento de valores para financiar la propuesta. ....	56
Tabla 17. Cálculo de valores ejecutando la alícuota extraordinaria. ....	56
Tabla 18. Cálculo de valores ejecutando el incremento del 11.11 %.....	56

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Ubicación geográfica de la Urbanización Matices. ....	6
Figura 2. Fachada de la Urbanización Matices. ....	6
Figura 3. El proceso general de la Seguridad. ....	9
Figura 4. Zanja – Medio de Seguridad Técnica Pasiva. ....	10
Figura 5. Cerco eléctrico – Medio de Seguridad Técnica Pasiva. ....	10
Figura 6. Circuito Cerrado de Televisión – Medio de Seguridad Técnica Activa. ....	10
Figura 7. Estructura de un proceso. ....	18
Figura 8. Evolución de la Calidad en el tiempo. ....	22
Figura 9. Ciclo de Deming. ....	22
Figura 10. Principios de calidad. ....	24
Figura 11. Hoja de control. ....	25
Figura 12. Histograma. ....	25
Figura 13. Diagrama de Pareto. ....	26
Figura 14. Diagrama de Causa y Efecto. ....	26
Figura 15. Análisis por Estratificación. ....	27
Figura 16. Diagrama de Dispersión. ....	27
Figura 17. Lluvia de ideas. ....	28
Figura 18. Fórmula para la obtención de la muestra. ....	36
Figura 19. Desarrollo de la fórmula aplicada a la investigación. ....	37
Figura 20. Expectativas del Servicio de Seguridad y Vigilancia. ....	38
Figura 21. Competencias y habilidades de los guardias de seguridad. ....	39
Figura 22. Actitud de los guardias de seguridad. ....	40
Figura 23. Servicio de rondas que realizan los guardias de seguridad. ....	41

Figura 24. Capacidad de atención a requerimientos. ....	42
Figura 25. Controles a visitantes. ....	43
Figura 26. Funciones del guardia en la garita. ....	44
Figura 27. Sistema de cámaras de vigilancia de la Etapa.....	45
Figura 28. Contribución económica para mejoras. ....	46
Figura 29. Formato de encuesta de satisfacción a los moradores. ....	69
Figura 30. Formato entrevista a profundidad al Presidente de la Etapa.....	70
Figura 31. Cotización de sistema completo de cámaras de seguridad. ....	71
Figura 32. Propuesta SOSAFE, aplicación de seguridad gratuita para Smartphones. ....	72
Figura 33. Estado de ingresos y egresos - noviembre 2018. ....	73
Figura 34. Estado de ingresos y egresos – diciembre 2018. ....	74

## APÉNDICES

Apéndice A: Encuesta de Satisfacción del Cliente.

Apéndice B: Entrevista a profundidad.

Apéndice C: Cotización cámaras de seguridad.

Apéndice D: Propuesta aplicación de Seguridad.

Apéndice E: Estado de ingreso y egreso, noviembre 2018.

Apéndice F: Estado de ingreso y egreso, diciembre 2018.

## Introducción

El creciente progreso inmobiliario que se viene dando en el cantón Daule en la última década, viene de la mano con los deseos y expectativas de las familias de lograr un mejor estilo de vida, evitando enfrentarse a problemas urbanos tales como la mendicidad, la pobreza y la inseguridad que prevalece día a día. El incremento de los hechos delictivos en las ciudades y la constante sensación de inseguridad y temor de gran parte de los habitantes, es el tema más mencionado al hablar de urbanizaciones cerradas (Diario El Universo, 2011).

El miedo ha sido la variable inmersa en los problemas de la vida urbana, de acuerdo a estudios realizados en Estados Unidos y América Latina, aplicado a Urbanizaciones Cerradas. (Acosta, 2007), expresó que la efectividad y desempeño de un gobierno decrece cuando no pueden controlar temas como la seguridad de los habitantes de una ciudad, motivo por el cual se fomenta la construcción de Urbanizaciones privadas que garanticen la paz y tranquilidad que las familias buscan, las cuales son vigiladas y reguladas.

El temor que se presenta en las ciudades, va acorde con el proceso de segregación social, representado en Urbanizaciones Cerradas. Inclusive, se presta para la interpretación de que es un tema de clases medias y altas, pero en la realidad es un proceso en donde se vive entre igual, se cuidan los espacios mediante cercos eléctricos, rejas, controles de revisión y herramientas tecnológicas con el fin de dar tranquilidad y seguridad a los moradores, lo cual es opuesto a los problemas de inseguridad y caos que se vive en la ciudad (Roitman, 2015).

(García & Devia, 2017) indicó que el problema de la violencia urbana, ligado al no poder defenderse en este tipo de circunstancias que viven los habitantes de las ciudades latinoamericanas; como por ejemplo Colombia, México, Brasil y Venezuela, conlleva a que todos tengan un concepto referente al miedo, violencia, debido a que lo han vivido y en casos han sido testigos de los acontecimientos ligados a este tema. (López C. , 2018) también ha estudiado el surgimiento de las urbanizaciones cerradas Chile, Perú y Ecuador.

En el cantón Daule, el censo de urbanizaciones basadas en la construcción de viviendas resguardadas detrás de barreras y con garitas de vigilancia es dominante. Actualmente, muchas de estas urbanizaciones privadas y específicamente la Urbanización Matices, presenta como principal problema, el servicio de seguridad y vigilancia, lo que ha alterado a los moradores y ocasiona que ya no puedan tener una vida tranquila, siendo esta última parte uno de los principales motivos por el que decidieron años atrás, adquirir un nuevo bien inmueble (Diario El Comercio, 2016).

La seguridad brindada por los proyectos de las urbanizaciones cerradas es la característica más publicitada. La aplicación de supuestos efectivos procedimientos de seguridad son un rasgo de este tipo de hábitat residencial; sin embargo, la existencia de casos de robos dentro de estas urbanizaciones y otros tipos de problemas acontecidos, indicarían que estos procedimientos no son totalmente eficientes y que actuarían más bien para controlar o disminuir la sensación de inseguridad, que para eliminar hechos delictivos.

## Capítulo 1

### 1. El Problema.

#### 1.1 Planteamiento del problema

Para el análisis del presente estudio, se ha escogido a la Etapa Perla de la Urbanización Matices, en donde el principal problema es la falencia del Servicio de Seguridad y Vigilancia que ha venido recibiendo por parte de las Empresas de Seguridad contratadas en los últimos cinco años, lo cual ha ocasionado hasta la presenta fecha problemas como: Robos en domicilios, malos procedimientos ejecutados en el control de visitantes (vehículos y transeúntes), falta de rondas permanentes, actualización de listados de las familias que habitan en la urbanización, entre otros.

Ciertas urbanizaciones del Cantón Daule, carecen de:

- a) Un sistema que permita facilitar la búsqueda de visitantes que ya deberían estar registrados con su anterior visita.
- b) Formas tecnológicas de aviso del ingreso de los visitantes.
- c) Listado actualizado de todas las familias que habitan en la urbanización

Las principales irregularidades son:

- a) Inseguridad de los habitantes dentro de la urbanización.
- b) Entrada de personas indeseables.
- c) El tiempo de respuesta demorado en avisar al propietario.
- d) Largas filas de carros en la garita.
- e) Medios alternativos de aviso entre garitas y familias.

#### 1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores que inciden en las falencias del servicio de Seguridad y Vigilancia que ofrecen los guardias de seguridad a los moradores de la Urbanización Matices - Etapa Perla y cómo se lo podría optimizar?

### **1.3 Objetivos de la Investigación.**

#### **1.3.1 Objetivo General.**

Diseñar una propuesta para mejorar la satisfacción de los moradores, respecto al Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- a) Determinar los conceptos teóricos relacionados con la Seguridad y Vigilancia y los componentes del servicio.
- b) Conocer la calidad del Servicio de Seguridad y Vigilancia que brinda la Compañía de Seguridad a la Urbanización Matices - Etapa Perla, con el fin de identificar los factores que ocasionan la insatisfacción de los moradores.
- c) Proponer controles y herramientas que ayuden a la optimización del Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben los moradores de la Urbanización Matices - Etapa Perla ubicada en el cantón Daule.

### **1.4 Justificación.**

El presente trabajo de investigación se realizará ante la necesidad de salvaguardar la seguridad de los habitantes de las urbanizaciones privadas, ya que actualmente la delincuencia reina en el entorno. Hoy en día se ven muchos casos de robos dentro de las urbanizaciones, y en la gran mayoría de casos, el personal del servicio de seguridad y vigilancia está ligado a los mismos, ya sea por malos procedimientos ejecutados o en algunos casos como cómplices de los hechos acontecidos.

La seguridad y privacidad de los ciudadanos es lo que se buscó al construir las ciudadelas privadas en el Cantón Daule, pero aún no son suficientes los controles que se llevan a cabo. Debido a esto, se procede a diseñar una propuesta para la optimización del Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben los moradores de la Urbanización Matices – Etapa Perla, la cual será entregada formalmente a la Presidencia de la Etapa en mención. Esto

repercutirá con la mejora de la calidad de vida de las familias que habitan en la Urbanización, quienes desde un inicio decidieron adquirir sus casas en lugares calificados como seguros. Es importante destacar que este proyecto se justifica debido a que mediante el diseño de esta propuesta, se conseguirán repercusiones positivas detalladas a continuación:

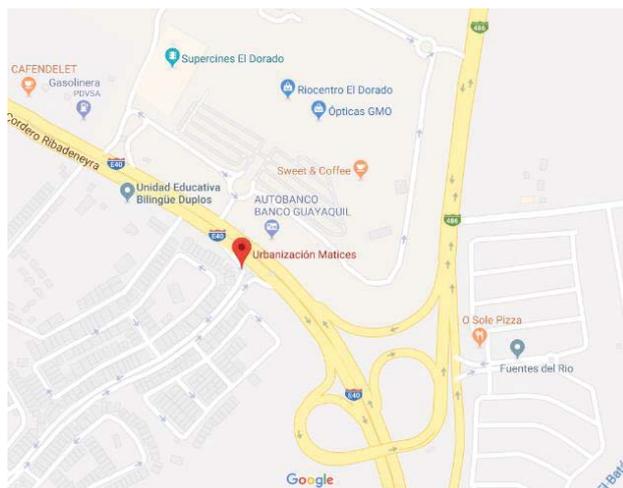
- a) Comprensión y mayor complacencia por parte de los copropietarios y usuarios, lo que creará un mayor interés y voluntad en el cumplimiento de nuevos procedimientos.
- b) Se permitirá promover una cultura de convivencia, respeto y responsabilidad en los propietarios de la Urbanización Matices – Etapa Perla. Las relaciones entre vecinos en muchos casos se limitan a los saludos y manifestaciones de cordialidad, sin embargo en algunas ocasiones no existen vínculos entre vecinos; por lo que se podría además mejorar la convivencia y aumentar la moral de la Urbanización.

### 1.5 Delimitación.

Tabla 1.

*Delimitación del problema*

<b>Campo</b>	Sector urbano del Cantón Daule, Parroquia La Aurora.
<b>Área</b>	Urbanización Matices - Etapa Perla
<b>Aspecto</b>	Problemas con el servicio de seguridad y vigilancia que reciben los moradores.
<b>Tema</b>	Diseño de una propuesta para optimizar el servicio de seguridad y vigilancia que reciben los moradores de la Urbanización Matices ubicada en el cantón Daule.



*Figura 1.* Ubicación geográfica de la Urbanización Matices.



*Figura 2.* Fachada de la Urbanización Matices.

### **1.6 Hipótesis.**

El diseño de una propuesta para optimizar el Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben los moradores de la Urbanización Matices - Etapa Perla ubicada en el Cantón Daule, permitiría contar con estrictos controles y un óptimo servicio por parte del personal de la Empresa de Seguridad contratada, lo cual generaría un cambio positivo en todo el entorno de la Urbanización.

## Capítulo 2

### 2. Marco Teórico Referencial.

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación.

Las urbanizaciones privadas en el cantón Daule iniciaron por la exigencia de viviendas con seguridad que permita a las familias convivir en un ambiente de paz, alejado de la ciudad; sin embargo en los últimos años se ha podido evidenciar una gran cantidad de urbanizaciones con problemas constantes en el Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben por parte de las empresas contratadas.

Los índices de delincuencia en la ciudad de Guayaquil cada día aumentan, los cuales ocurren a cualquier hora del día y por tal motivo, las familias que adquieren una casa, de alguna manera se sienten más tranquilas cuando se trata de un conjunto residencial alejado de la ciudad, que en el saturado casco urbano, ya que se cuenta con guardianía privada, controles de acceso para residentes y visitantes, cámaras de seguridad, cerco eléctrico, entre otros; sin embargo estos diferentes tipos de controles que se mencionan, no se han venido ejecutando de la manera correcta y por tal motivo se han presentado casos como: robos, ingreso de personas no deseadas en vehículos y caminando, problemas con los moradores, guardias dormidos o con varios tipos de distracciones, entre otros.

Los sectores en donde principalmente se encuentran las urbanizaciones privadas son Vía a Samborondón, Vía a la Costa, Vía Terminal Terrestre – Pascuales y Vía a Daule, en donde también se presentan los problemas mencionados en párrafos anteriores, los cuales no han sido atendidos de una manera eficiente, con el fin de precautelar la seguridad de los moradores, quienes hicieron una importante inversión para tener una vida tranquila.

## **2.2 Marco teórico de Seguridad.**

### **2.2.1 Seguridad.**

En base a las directrices dadas por (Ochoa, 2013), la palabra seguridad hace referencia a la no existencia de riesgos, la cual va desde la globalización del planeta, en donde un Estado la salvaguarda hasta llegar a la propia seguridad del ser humano. El concepto en mención ha ido transformándose de manera importante de forma teórica y práctica, sin embargo la dinámica mundial ha exigido ciertas modificaciones para la adaptación a sus propias necesidades, ya que los índices de nuevas amenazas han aumentado, lo cual hasta la presente fecha ha resultado increíble de imaginar. Los ataques terroristas presentados en los últimos años han trazado la línea de un marco teórico diferente en lo que la seguridad internacional se refiere y por consiguiente la seguridad del ser humano.

### **2.2.2 Seguridad Física.**

La Seguridad Física es el abarcamiento de mecanismos para precautelar y evadir las distintas amenazas, diseñada con la finalidad de proteger bienes y al ser humano, lo cual también ayuda en obtener evidencias en el momento que se ejecute un intento de acceso. La seguridad necesita entender y conocer de forma global, por lo que en esta sección las actividades físicas complementarias deberían agruparse, para que en conjunto con las otras medidas de seguridad, sean complementadas para su ejecución, con el fin de garantizar la protección necesaria para evitar amenazas no deseadas: Seguridad en el Personal, Seguridad de la Información, Emergencias e Investigaciones.



Figura 3. El proceso general de la Seguridad.

Nota: Tomado de “Talento Humano para el Logro de Cero Incidentes” (Pedraza G. , 2008)

### 2.2.2.1 Componentes de la Seguridad Física.

De acuerdo con la (Knoke & Peterson, 2016), la Seguridad Física está conformada por los siguientes medios:

a) Medios Humanos (Personal de seguridad).

Una persona o grupos de personas con o sin armamento, quienes ejecutan labores de protección de personas y bienes, cumpliendo normas, reglamentos y procedimientos de Seguridad.

b) Medios Técnicos Pasivos (Seguridad Física).

Elementos que cumplen con la finalidad de evitar o hacer demorar la ejecución de un riesgo, por lo que a esta fase se la denomina como la primera línea de seguridad. Para el caso en estudio, en las partes externas del bien inmueble se tratan de cercos eléctricos, barreras de acceso e internamente se tratan de paredes, techos, alarmas residenciales, caja fuerte.



*Figura 4.* Zanja – Medio de Seguridad Técnica Pasiva.

Nota: Tomado de “Castilla – La Mancha” (eldiario.es, 2016)



*Figura 5.* Cerco eléctrico – Medio de Seguridad Técnica Pasiva.

c) Medios Técnicos Activos (Seguridad Electrónica)



*Figura 6.* Circuito Cerrado de Televisión – Medio de Seguridad Técnica Activa.

Nota: Tomado de “El Portal de los Profesionales de Seguridad y Emergencias” (Parra, 2014)

Los medios técnicos activos son los diseñados para monitorear o alertar, un riesgo que puede presentarse. Ejemplos de lo mencionado, son los siguientes:

- a) Detección de intruso.
- b) Controles de acceso
- c) Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)
- d) Alarmas residenciales o de todo un perímetro.
- e) Sensores de Movimiento.
- f) Controles biométricos.
- g) Políticas, planes de seguridad, normas, estrategias.

Con respecto a la Política de Seguridad, la misma es de suma importancia en lo que respecta a la Administración de Seguridad, ya que se describen los objetivos y normas, y es el principal documento de requisitos para la ejecución de los distintos mecanismos de seguridad. En la política tienen que describirse los conceptos de funciones de seguridad, los conceptos de normativa y procedimientos, la ejecución de un análisis de riesgos, los conceptos de planes de contingencia ante desastres naturales y los conceptos del plan de auditoría.

Existen aspectos importantísimos para lograr la implementación exitosa de una política de seguridad: La política tiene que ser aprobada por la Alta Gerencia, lo cual tema certificará el cumplimiento y la asignación de recursos; y adicionalmente es ineludible el control que requiere la misma, mediante seguimientos de control que la mantengan constantemente actualizada y siempre conforme a la situación real requerida. Con relación a la Política de Seguridad presentada, “El Plan de Seguridad debe ser un proyecto que desarrolle los objetivos de seguridad a largo plazo de la organización, siguiendo el ciclo de vida completo desde la definición hasta la implementación y revisión” (Céspedes & Martínez, 2016).

La revisión del Plan de Seguridad es fundamental para ajustarse a las necesidades del entorno, a los servicios que se presenten en el día a día y a las contribuciones realizadas por usuarios, administradores, entre otros. Con lo expuesto, se evitará que con el tiempo quede anticuado, ya que con la evolución de la organización, resultará obligatoria la necesidad de las revisiones requeridas, incluidas las extraordinarias, dependiendo del tipo de eventos que se presenten.

Tabla 2.

*Componentes de la Seguridad Física.*

<b>Política de Seguridad</b>	Marco Regulatorio Corporativo o interno sobre el alcance de las responsabilidades de las organizaciones sobre los bienes y las personas, así como también delimita la responsabilidad de la gente sobre la protección de los bienes de las organizaciones.
<b>Plan de Seguridad Física</b>	Basado en la Política de Seguridad, se desprende la existencia de un Plan de Seguridad. Documento físico que debe contemplar todos los medios humanos, técnicos y administrativos.
<b>Medios Humanos</b>	Personal de Seguridad a nivel estratégico y operativo. El personal de seguridad debe estar en capacidad de responder ante la ocurrencia de cualquier incidente. Cercas, mallas, etc. No dan alerta,
<b>Medios Pasivos</b>	solo son medios disuasivos y retardantes ante la acción de la amenaza.
<b>Medios Técnicos</b>	CCTV, alarmas, etc. Dan aviso ante la presencia de una amenaza, mas no pueden responder ante la misma.

Nota: Adaptado de “Norma NFPA 730 - Seguridad Física de Establecimientos” (Morales & Moran, 2013)

### **2.2.3 Servicios de Seguridad.**

De acuerdo con la (Knoke & Peterson, 2016), es necesario establecer las particularidades de la necesidad enfocada en el tema de la seguridad, la cual podría ser brindada de forma interna o externa, pero desde un enfoque profesional, cuando se ha detectado que un individuo, instalación o proceso demuestra la existencia de vulnerabilidades o cuando un riesgo se plasma hacia uno de los bienes expuestos. Frecuentemente este tipo de soluciones pueden ser provistas por personas o empresas dedicadas a estos rubros.

En la actualidad, algunas empresas ofrecen servicios relacionados a la Seguridad y Vigilancia, para lo cual siempre requerirá de un estudio previo, en base a las necesidades de cada organización. Cabe indicar que una vez contratados los servicios de alguna compañía de seguridad, hay que tener en cuenta y programar una evaluación periódica del servicio recibido y la solución a los requerimientos que siempre se van a presentar, por lo que de alguna manera se traduce en un asunto de costo – beneficio.

#### ***2.2.3.1 Tipos de Empresas de Servicios de Seguridad.***

De acuerdo con el autor (SEGURSERVI, 2017), hay varios tipos de empresas y servicios de seguridad, los cuales se mencionan a continuación:

##### ***2.2.3.1.1 Empresas o Profesionales que ofertan servicios de consultoría.***

Por lo regular, en las compañías no se dispone de personal de planta que tenga conocimiento de la materia para efectuar los estudios y posteriormente recomendar los puntos técnicos relacionados con la seguridad, por lo que resulta necesario que la empresa contrate una persona o empresa para que ejecute esta tarea en un tiempo determinado o de forma permanente.

Para el caso indicado, existen empresas o profesionales que realizan este tipo de servicios, en donde no solo realizan los estudios o análisis requeridos, sino que también realizan la planificación e implementación, los cuales están enfocados a evitar la ejecución de

riesgos que podrían perturbar los bienes que posee una empresa. Estos trabajos son específicamente técnicos, por lo que la oferta siempre tiene que ser comprobada, haciendo énfasis al Plan de Trabajo, el perfil de la empresa o persona que va a ejecutar el trabajo, documentos legales y tiempos de implementación y/o análisis.

#### *2.2.3.1.2 Empresas que prestan servicios de vigilancia (Guardias de Seguridad).*

Existen varias empresas que brindan Servicios de Vigilancia mediante guardias de seguridad, como por ejemplo cuando en las compañías hay la necesidad de personal que ejecute los respectivos controles de acceso para el ingreso y salida a un área de trabajo, puerta principal o para precautelar la seguridad de un bien. Cabe indicar, que el tener guardias de seguridad en las organizaciones, no significa que serán un escudo protector, en donde no se presentarán amenazas, sino que serán parte del mecanismo implementado en el Plan de Seguridad. A la hora de contratar a los guardias de seguridad, la compañía debe conocer claramente las funciones específicas que va a cumplir, ya que en base a eso se necesitarán establecer los indicadores de gestión del servicio recibido, bajo las leyes y regulaciones y la complementación con indicadores de calidad.

#### *2.2.3.1.3 Empresas que ofertan productos y servicios de Seguridad Electrónica.*

Con referencia al informe (Mónoga & Silva, 2016), hay que tomar en cuenta que si en las necesidades de las organizaciones se requieren implementar servicios tecnológicos tales como Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), sistemas de alarmas, controles de acceso automatizados, entre otros, existen empresas dedicadas y especializadas a la rama en mención, en donde pueden llevar a cabo la idea desde el análisis previo, hasta la implementación de la misma. Adicionalmente, ofrecen servicios de monitoreo de los servicios electrónicos instalados, desde cuartos de control remotos hasta la respuesta en sitio con personal de seguridad especializado en coordinación con la Policía Nacional, cuando se presenten alertas.

Con el fin de realizar un correcto análisis de las necesidades de cada organización, se requiere la ayuda de personal técnico (interno o consultor), quien también colaborará con la selección del proveedor adecuado, verificando que sean empresas legalmente constituidas, que ofrezcan garantías por los equipos y trabajos a desarrollarse, y que brinden servicios post venta (mantenimientos preventivos y correctivos). Una vez culminados los trabajos, esta persona especializada será la responsable de aceptar los mismos y solicitará al proveedor la respectiva capacitación y manuales de operación.

#### **2.2.4 Componentes Contractuales del Servicio.**

Contrato en donde se detallan algunos componentes, dentro de los cuales se pueden mencionar los de mayor relevancia, tales como:

##### ***2.2.4.1 Componente Legal.***

Se trata del acatamiento de todos los requisitos legales de las partes (contratante y contratista), en donde se encuentra la constitución legal de quienes contratan y reciben el servicio por el cual se establecerá el contrato, así como también el cumplimiento de las regulaciones locales que estén relacionadas a la actividad. También se indican algunos temas de relevancia de forma general:

- a) Responsabilidad en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, acatando las regulaciones vigentes en el país y respetando al Medio Ambiente.
- b) Responsabilidad Laboral, acatando las disposiciones y regulaciones del Ministerio de Trabajo.
- c) Responsabilidad en Seguros, al solicitarse las pólizas de Seguros de acuerdo con las leyes ecuatorianas.
- d) Responsabilidad sobre la confidencialidad y derechos sobre la información resultante de la prestación de servicios.

#### **2.2.4.2 Componente Técnico.**

El contrato del servicio, implica la administración de personas, quienes deberán regirse a perfiles por cada puesto de trabajo, información y operación. Tomando en cuenta la calidad de información y lo delicado que representa este tipo de servicio, se cree que los contratos tienen que incluir información relacionada con los siguientes temas:

- a) Recurso Humano:** Lo cual es considerado como un proceso crítico, por lo que se plantea directrices para la contratación, tales como:
- Perfiles y competencias para cada puesto de trabajo.
  - Procedimientos básicos a realizar en la selección del personal. Ejemplo:  
Entrevista a profundidad, verificación de antecedentes penales, exámenes ocupacionales, entre otros.
- b) Manejo de Información:** Elaborar un acuerdo de confidencialidad, en el cual se indique que toda la información recabada es de propiedad del contratante.
- c) Operaciones:** A realizarse mediante guías que permitan conocer el estado y desempeño del servicio recibido. Resulta imprescindible tener indicadores acerca de la elaboración, implementación y cumplimiento de procedimientos, en donde hay que realizar énfasis a la cadena de valor del servicio.

### **2.3 Marco teórico de Gestión de Calidad a través de Procesos.**

#### **2.3.1 Calidad.**

La calidad es de vital importancia para que una organización anhele ser competitiva, a pesar de aquello, es complicado definirlo de manera universal, ya que el significado puede variar de acuerdo a la percepción de cada persona, por lo que en resumen la calidad es intrínseca y cualitativa. Manteniendo lo indicado anteriormente, las definiciones de calidad pueden ser diversas, pero de alguna manera se enfocan a un producto/servicio, producción,

valor de un producto/servicio (relación calidad – precio) o en un contexto corporativo se refiere a la excelencia empresarial (Vargas & Aldana, 2015).

Tabla 3.

*Conceptos de calidad por diferentes autores.*

AUTOR	CONCEPTO DE CALIDAD
J. M. Juran (1984)	Es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto.
N/C ISO 9000:2005.	Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Deming (1989)	Es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. Calidad no significa logro de la perfección, significa la producción eficiente que el mercado espera. La calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".
Feigenbaum (1991)	Calidad es el resultado total de las características del producto o servicio que en sí satisface las esperanzas del cliente. Según éste autor, es la resultante total de las características del producto y servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento; a través de los cuales el producto en uso satisface las expectativas de los clientes a un costo que les represente valor.
Crosby (1996)	Es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos.

Nota: Adaptado de “Consideraciones sobre Calidad y Gestión por Procesos” (Romero, 2010)

### **2.3.2 Gestión por Procesos.**

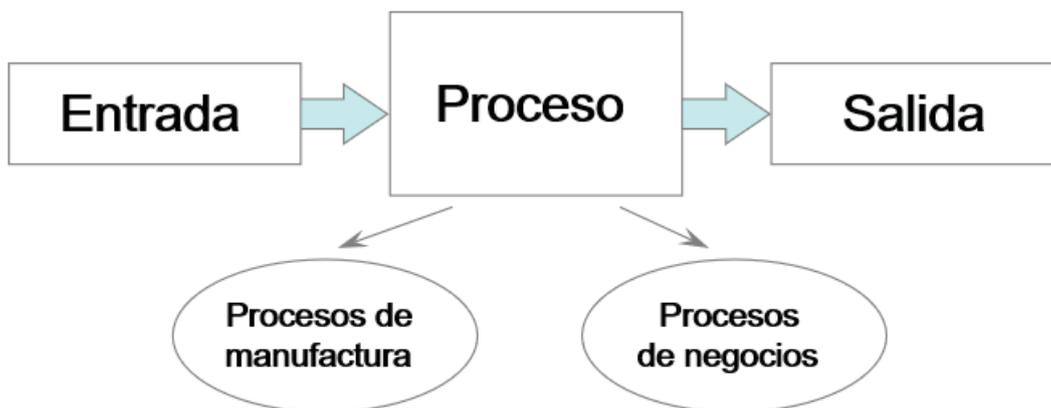
El aumento de la productividad en las organizaciones, es uno de los principales objetivos de la gestión por procesos. En términos corporativos, son retos que las organizaciones aplican cuando atraviesan exigencias que van creciendo de la mano con factores internos y externos ligados al desempeño del día a día (Carrasco, 2009). Para efectos de análisis y consideración como procesos, existen características que deben verificarse, tales como: responsabilidad por parte de la persona que lo ejecuta, saber fechas de inicio y culminación, y que pueda graficarse por temas de seguimiento y control.

### 2.3.3 Proceso.

Según (Díaz, 2014), un proceso es la cadena de procedimientos planteada para obtener una consecuencia llamada resultado para clientes reconocidos por medios de datos de entrada que añaden valor.

La estructura de un proceso se detalla a continuación:

- a) Datos de entrada, con particularidades definidas por default.
- b) El proceso, resultado de acciones ejecutadas por personas, recursos y métodos.
- c) Un resultado, que tiene como destino a un cliente, el cual irá acompañado por un valor para el mismo.



*Figura 7.* Estructura de un proceso.

Nota: Adaptado de “Slideplayer” (Díaz, 2014)

### 2.3.4 Proceso crítico.

Es cuando la obtención de los puntos trazados y los horizontes de calidad de una organización obedecen significativamente a este proceso.

### 2.3.5 Cadena de valor.

Según (Pedraza G. , 2008), la cadena de valor muestra y explica la consecución de procedimientos que realiza una organización. Según (Canto, 2013), la cadena de valor es una herramienta eficaz, que permite estudiar y conocer la actividad de una organización, desde un enfoque que muestra su constitución, lo que permite identificar claramente actividades que generan valor a través de orígenes que generan una ventaja competitiva.

### **2.3.6 Diagrama de Pareto.**

De acuerdo con (Sales, 2009), es una gráfica que permite identificar los problemas de mayor trascendencia de una organización, en donde se refleja que numerosos problemas no tienen importancia versus la realidad que indica que solo hay pocos problemas graves, es decir que el 80 % de los resultados parten del 20 % de los elementos. El diagrama de Pareto es un instrumento que se implementa para enfocar los grandes problemas a través de las causas desde donde son generados.

### **2.3.7 Diagrama de causa y efecto.**

Herramienta utilizada para solucionar los problemas existentes mediante la calidad y es mayormente utilizada a nivel mundial. Los resultados son graficados de una forma amigable, en donde puede observarse una línea de forma horizontal, indicando el problema que se analiza (Romero E. , 2010).

### **2.3.8 Lluvia de ideas.**

Herramienta en donde participan un grupo de personas para crear y proponer ideas, las cuales se direccionan al incremento de opciones para que una organización ejecute innovaciones a un proceso o tarea específica (Sánchez, 2010).

### **2.3.9 Indicadores de Gestión y Desempeño.**

Según (Elizabeth, 2012), muestra el desempeño de las actividades o labores ejecutadas a detalle, es decir la forma en las que fueron realizadas acciones en un tiempo determinado. Ambos indicadores tienen como objetivo, la evaluación y el control del ejercicio que necesita una organización en base a sus estrategias.

### **2.3.10 Incorporación de Calidad en los Servicios de Seguridad.**

La Calidad en los Servicios de Seguridad y Vigilancia, se da en sus inicios por el tema de formalizar los métodos y procesos que brinda el servicio en mención. Adicionalmente, muy pocas Compañías de Seguridad establecidas poseen certificaciones de calidad como la

(Norma Internacional ISO 14000), la cual maneja los procesos de una manera adecuada y enfocada el corazón del negocio. Otro de los puntos, por los cuales es indispensable la incorporación de la calidad, es la competencia desleal que se presenta en las empresas del sector de la Seguridad, ya que al brindar elementos diferenciadores, ofrecen una mejor vista empresarial antes sus posibles clientes, lo cual ayudará a manejar su estructura administrativa y técnica desde otra perspectiva, y poder así lograr optimización en los costos que representa la gestión y el aumento de los clientes, ya que cuenta con una manejo profesional y ajustado a los estándares del mundo moderno.

Se puede hablar de calidad cuando se presentan los siguientes criterios:

- a) Los requerimientos de un cliente son cumplidos y por ende la satisfacción del mismo.
- b) Los costos de los servicios han sido cubiertos sin contratiempos.
- c) Cuando el cliente realiza la renovación del contrato y recomienda a la Compañía.

A continuación se indicarán teorías y definiciones que tienen relación con la evolución de la calidad:

#### ***2.3.10.1 Control de Calidad.***

Según (Besterfield, 2009), el control de la calidad se enfoca en la atención y seguimiento de los procesos que una organización desarrolla para perfeccionar la calidad de un producto o servicio. La organización por lo regular tiende a implementar mecanismos o herramientas para alcanzar altos estándares en la calidad de su producto o servicio, lo cual ofrece una mejora continua en los procesos.

#### ***2.3.10.2 Aseguramiento de Calidad.***

Con el aseguramiento de la calidad, una organización puede integrar al sistema de gestión de calidad, los procedimientos ejecutados que mostraron eficiencia con los recursos utilizados. Uno de los conceptos acerca de aseguramiento, nos indica que para lograr la

entrega de un producto o servicio con altos estándares de calidad hacia el cliente, requiere de cuatro puntos importantes, tales como: plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad dentro de un sistema, es decir que no hay que dejar escapar ninguno de estos filtros, si se desea la completa satisfacción del cliente.

Asegurar la calidad, involucra de todo un esquema que necesita ponerse en práctica, con el fin de entregar un producto o servicio con excelencia. En otras palabras, se requiere la evaluación de un proceso, verificar posibles mejoras a realizarse, planificarlas, ejecutarlas y evaluarlas y lo más importante es la documentación de lo realizado (Woodhouse, 2018). Ya en el plano de los servicios de seguridad, los expertos de esta materia, indican que el aseguramiento de la calidad del servicio en este campo es la complementación de los procesos que tienen las áreas sensibles, las cuales trabajan integradamente para cumplir y satisfacer los requerimientos de calidad del servicio.

### ***2.3.10.3 La gestión de Calidad.***

En las organizaciones, la gestión de la calidad es un sistema que plantea la documentación de procesos, directrices y asignaciones de perfiles con tareas para obtener políticas y objetivos de calidad (Arraut, 2010). El contar con un sistema de gestión de calidad ayuda a tener un panorama claro para enfrentar procesos que se desarrollan en una organización, tales como: Reducción de costos, compromiso en los trabajadores, reducción de desperdicios, entre otros.



Figura 8. Evolución de la Calidad en el tiempo.

Nota: Tomado de “CEO” (Ourense, 2012)

Continuando con el tema de la calidad, tenemos a Edward Deming, quien fue el creador del Ciclo de Deming, el cual es principalmente usado para temas de mejora continua en un proceso u organización. El ciclo mencionado está conformado por varios puntos que se ejecutan en el orden graficado, los cuales son: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. En cada punto, existen actividades a ser realizadas:



Figura 9. Ciclo de Deming.

Nota: Tomado de “Gestión por Procesos” (Aldana, 2015)

En pleno siglo XXI, la calidad es considerada como principio en una organización que tiene como objetivo crecer y consolidarse para lograr diferenciarse de otras compañías. Los principios que se detallarán a continuación son llevados a cabo por la Alta Gerencia para comunicar y llegar hacia todo el personal:

- a) Enfoque al Cliente: Para el éxito de toda organización es necesaria la presencia constante de los clientes y por este motivo deben preocuparse en estar al tanto de sus exigencias y en alcanzar sus expectativas.
- b) Liderazgo: El personal con responsabilidades de jefatura en las organizaciones deben lograr una buena armonía con el personal, con el fin de que todos estén involucrados en la obtención de las metas que tiene la organización.
- c) Participación del personal: Todo el personal de la organización son factor fundamental dentro de la misma, y la colaboración junto con el compromiso de cada uno, hará que todos lleven a la organización hacia el camino del éxito.
- d) Enfoque basado en procesos: Cuando las tareas realizadas en conjunto con los recursos se trabajan bajo la premisa de un proceso, el resultado requerido se logra con mejores prestaciones.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora: La mejora continua es una acción que debe ser realizada de forma permanente para detectar a tiempo inconformidades para que puedan ser resueltas.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Con el análisis de la información realizado de forma anticipada, se tendrán factores positivos en la toma de decisiones.

- h) Gestión de las relaciones: La relación entre proveedor y cliente debe ser clara y transparente, por lo que estos factores aumentarán valor para la relación entre ambos.



*Figura 10.* Principios de calidad.

Nota: Tomado de “Sistemas de Gestión” (Gestión, 2018)

#### ***2.3.10.5 Herramientas de mejora de la Calidad.***

Consiste en la comprensión de procesos a través de herramientas y/o técnicas que son representadas mediante gráficos, los cuales aportan y son interpretados, con el fin de familiarizarse con los procesos que se ejecutan en las organizaciones, para lograr el mejoramiento de los mismos. Ishikawa, fue el profesor que difundió el uso de esta herramienta en las organizaciones de su país, con el título de “*7 herramientas para el control de la calidad*” (Ruiz & Rojas, 2009).

- a) Hoja de control.- Diseñada para independizar información, de acuerdo a temas, departamentos o actividades realizadas en un proceso.

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL PROCESOS DE MANUFACTURA I		HOJA DE CONTROL L/C PROCESO: A		PIEZA No.: ETC-ITC-05A001/L/C: A			
COMPONENTE:..		OP.: 40 HOJA.: DE:..					
DESCRIPCIÓN OP.:..		TOLERANCIA GENERAL:..					
		ACABADO GENERAL: MECANIZADO MEDIO					
<b>GALGAS</b>							
ITEM	FRE C.	DESIGNACION	CODIGO Y DETALLE	ITEM	FREC.	DESIGNACION	CODIGO Y DETALLE
1							
2							
3							
4							
5							
NOTAS:							
<b>CENTRO DE MECANIZADO</b>		<b>001-002-003</b>		PREPARADO		CONTROLADO	
TIPO DE MAQUINA		No MAQUINA		FECHA		FECHA	

Figura 11. Hoja de control.

Nota: Tomado de “Procesos de manufactura” (ETITC, 2013)

- b) Histograma.- Exposición de información clasificada, siguiendo un esquema profesional, la cual es representada a través de gráficos tipo estadísticos, en filas y columnas.

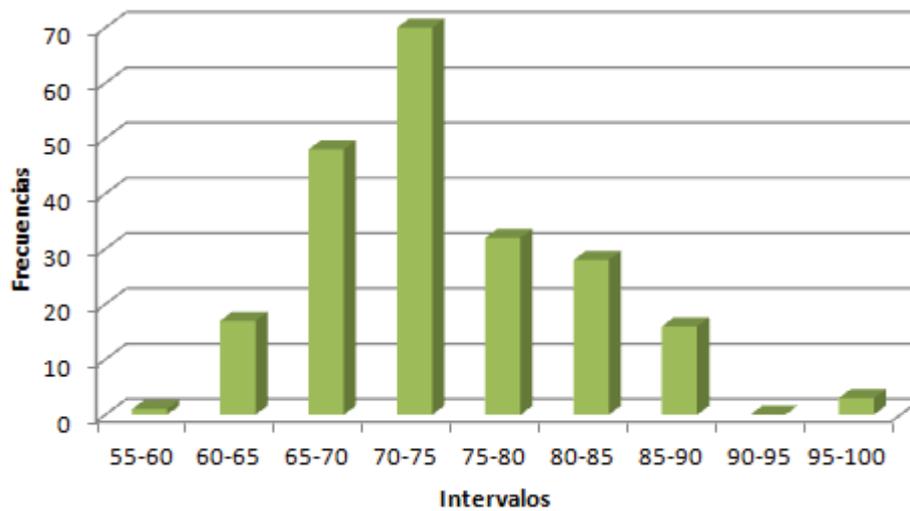


Figura 12. Histograma.

Nota: Tomado de “Ingeniería Industrial Online” (Salazar, 2015)

- c) Diagrama de Pareto.- Gráfico en donde se segrega información como las causas relevantes de un problema y las que tienen menos relevancia, para efectos de análisis (Rovira, 2009).

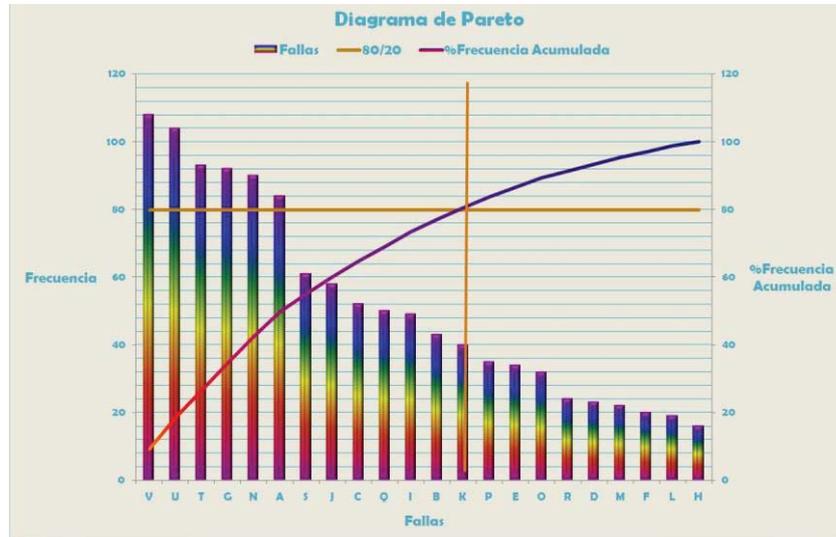


Figura 13. Diagrama de Pareto.

Nota: Tomado de "Mantenimiento IV" (Shiway, 2011)

- d) Diagrama de causa efecto.- Mayormente utilizado para determinar e identificar las causas de un problema que puede presentarse en una organización, enfocado en la calidad. El diagrama es muy similar a una espina de pescado, en donde se indica el problema en estudio en la línea central horizontal y la información de causa/efecto en las espinas (Romero E. , 2010).

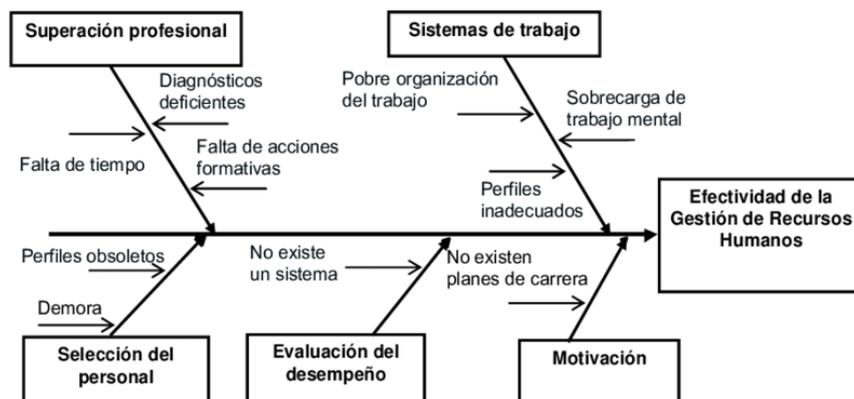


Figura 14. Diagrama de Causa y Efecto.

Nota: Tomado de "Researchgate" (Acevedo, 2013)

- e) Estratificación (Análisis por Estratificación): Representación de datos separados por categorías o clases, los cuales tienen características similares dentro de una organización.

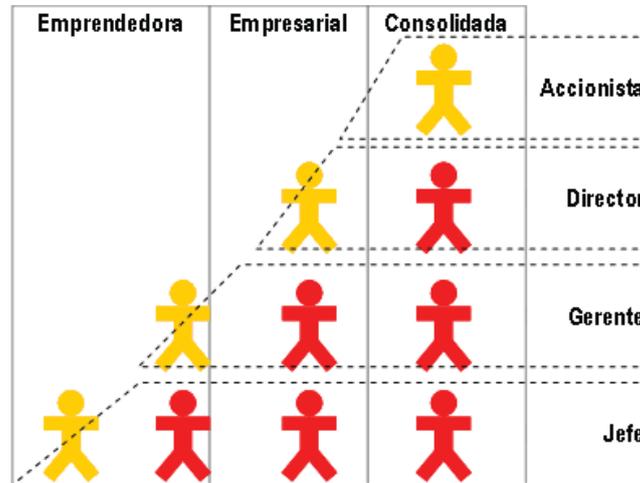


Figura 15. Análisis por Estratificación.

Nota: Tomado de “Control de Calidad 4C” (Ramírez, 2012)

- f) Diagrama de Scadter (Diagrama de Dispersión).- Puntos representados en coordenadas para proyectar datos de dos variables, con el fin de identificar relación o correlación de las mismas (Aragonés, 2013).

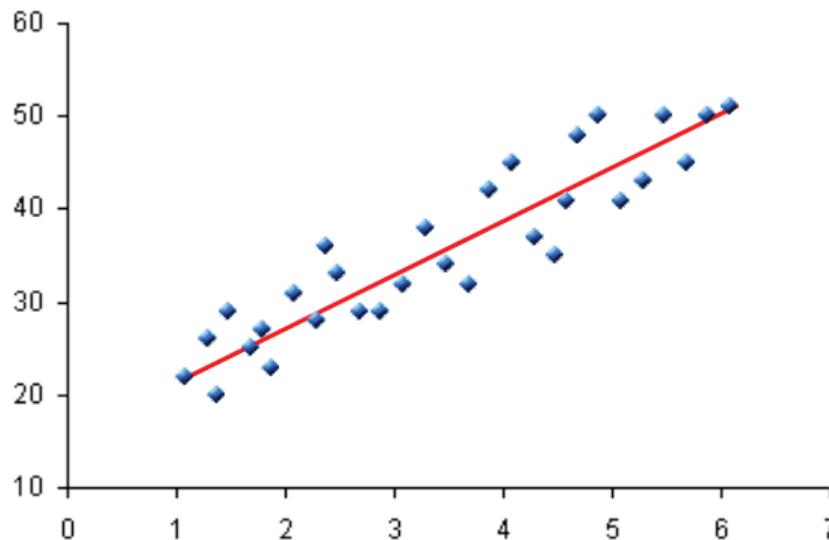


Figura 16. Diagrama de Dispersión.

Nota: Tomado de “Calidad y ADR” (Gehisy, 2017)

- g) Lluvia de Ideas.- Se trata de una técnica de trabajo en equipo, en donde se fomenta la generación y creatividad de nuevas ideas, con el fin de generar valor a la organización.



*Figura 17.* Lluvia de ideas.

Nota: Tomado de “Mujeres de Empresa” (Chauvin, 2013)

#### ***2.3.10.6 Necesidad de la participación total.***

Para garantizar la calidad durante la ejecución de un producto o servicio nuevo, el personal de todos los departamentos de la organización tiene que estar involucrado en el control de la calidad, es decir toda la empresa buscará el anhelado objetivo, siendo esta la característica más importante del famoso Control de Calidad japonés.

#### ***2.3.10.7 Indicadores de Calidad.***

Como una de las principales ventajas de la calidad se encuentra la medición de la que puede ser llevada a cabo en cualquier momento, por lo que la hace irrelevante para realizar mejoras dentro de la organización. Los indicadores de calidad son instrumentos de medición que nos muestran es estado actual de una organización y el camino por el que van los procesos, para luego trazar objetivos y lograr la consecución de los mismos.

## **2.4 Marco Legal.**

La Normativa Legal Ecuatoriana nos indica dos puntos muy importantes a tomar en cuenta, los cuales fueron complementados con comentarios del autor:

### **2.4.1 Mandato Constituyente No. 8 y su Reglamento de Aplicación.**

De acuerdo con (Mandato Constituyente Número 8, 30 de marzo de 2008), se eliminó la tercerización de servicios complementarios, la intermediación laboral y la contratación por horas, al ser signos de precarización laboral, sin embargo en el mandato en mención también se estableció la celebración de contratos que tengan como labor puntual la realización de actividades de vigilancia y seguridad, limpieza, alimentación y mensajería, ajenas a las labores propias de una organización. Luego de la elaboración del mandato mencionado, la Asamblea Constituyente también emitió el (Reglamento de aplicación Mandato Constituyente Número 8, 3 de junio de 2008), en donde se explica la manera de contratar este tipo de servicios con sus respectivos requisitos.

### **2.4.2 Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y su Reglamento de Aplicación.**

La prestación de Servicios de Seguridad tiene relación directa con el cumplimiento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y su Reglamento de Aplicación (Registro oficial 130, 22 de julio de 2003), en donde se detalla de forma general, los parámetros para prestar un Servicio de Seguridad.

En el Reglamento de aplicación de la ley se indican los tipos de servicios que una empresa de servicios complementarios de Seguridad y Vigilancia está apta de proveer; menciona también el perfil y capacitación requerida para que el personal involucrado pueda ejecutar la prestación del servicio; los tipos de permisos y requisitos que una Compañía de la rama debe cumplir para brindar el servicio dentro del marco legal; directrices para el uso de armamento y de comunicaciones; las entidades de control que tienen jurisdicción sobre las

actividades de Seguridad y Vigilancia, así como también los tipos de controles legales, las posibles sanciones y su procedimiento en caso de incumplimientos.

Como punto importante, también se mencionan los tipos de pólizas de seguro que deben tener por ley, todas las Empresas de Seguridad. A pesar de la existencia de esta Ley y su respectivo reglamento, se considera que existen cambios permanentes dictados por los órganos correspondientes, los cuales explicamos a continuación:

- a) La capacitación y perfil requerido para el personal de seguridad, el reglamento lo deja muy claro con relación a los números de horas por cada puesto y se indican los centros de capacitación determinados de acuerdo con requisitos para que impartan las mismas; sin embargo existen nuevas disposiciones que han dejado sin efecto a las regulaciones establecidas, en donde han indicado que la capacitación del personal sea gestionada de otra forma. Actualmente, la capacitación está en manos de las universidades, de acuerdo a un levantamiento de competencias y perfiles y con la participación de educadores.
- b) En la parte doctrinaria, esta ley y reglamento no indica nada al respecto, por cuanto solo mencionan a la prestación de servicios de seguridad mediante empresas de la rama, pero no se ha considerado que al momento existen profesionales de Seguridad que se desempeñan como consultores y expertos con conocimientos de seguridad a nivel corporativo o independiente, quienes para la ley no existen, por lo que sus funciones no están debidamente reglamentadas.
- c) Regulación de la capacitación formal con el fin de lograr la profesionalización del área, y así poder establecerlo como requisito para ejercer estos tipos de actividades. El manejo del personal y recursos en este campo, son factores indispensables que tienen que ser manejados por personal con estudios de nivel

superior, ya que se considera que no es suficiente el haber pertenecido a las Fuerzas Armadas o Policía Nacional.

- d) La ley y reglamento vigentes a la presente fecha, requiere de varios cambios de índole regulatorios, ya que se encuentran detallados de forma general y requiere de un mayor análisis, tomando en cuenta el tipo de servicio, los montos que generan este tipo de contratos y el personal comprendido.

#### **2.4.3 Ley de tenencia, fabricación, importación y exportación, comercialización y tenencia de armas y municiones, explosivos y accesorios.**

La presente ley y su reglamento data del Decreto Supremo 3757 (Registro Oficial 311, 7 de noviembre de 1980), nos indica que han transcurrido más de 30 años desde su elaboración; con sus respectivas reformas, la última del año 2009. Se considera que se requieren cambios al respecto, ya que las reformas fueron orientadas a otro tipo de situación y condiciones de seguridad del país, los cuales han cambiado de manera significativa desde entonces hasta la presente fecha, y por ende hay la necesidad de la propuesta de una nueva ley, en donde se consideren varios cambios que se han realizado en los últimos años, tales como:

a) La emisión del (Acuerdo Ministerial No. 001, 30 de junio de 2009), según el cual el control de la emisión y control de los permisos de armas pase del Departamento de Armas del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas a la Unidad Técnica de Control de Armas de la Policía Nacional y posteriormente el (Registro oficial 442, 6 de mayo de 2011), mediante el cual queda sin efecto el Acuerdo Interministerial No. 001, pasando nuevamente el control de las armas al Comando Conjunto de las FFAA.

b) El Reglamento dispone a las diferentes entidades gubernamentales de control de permisos de tenencia y porte de armas de acuerdo con el tipo de servicio prestado, como es

Seguridad Fija (Seguridad de instalaciones) y Seguridad Móvil (Seguridad de personas o bienes de valor en traslados de un sitio a otro).

## **2.5 Marco conceptual.**

**Urbanizaciones cerradas:** Según (Villar & García, 2016), es un desarrollo residencial, el cual fue diseñado desde sus orígenes como lugares seguros y privados, los cuales cuentan con seguridad perimetral, alarmas, cámaras de seguridad (CCTV) y guardias de seguridad, que dependiendo del caso, portan objetos de protección personal y armas de fuego.

**Seguridad:** Seguridad es el estado de confianza basados en el conocimiento de que no existe acechanza de peligro en su actividad como resultado de la adopción de un conjunto de acciones y disposiciones que les permiten estar libres de un riesgo determinado” (Cortés, 2012).

**Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada:** En base al (Decreto No. 1181, 2008) son aquellas sociedades, que tienen como objeto social, el 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.

**Ley de Vigilancia y Seguridad Privada:** Esta ley regula las actividades relacionadas con la prestación de Servicios de Seguridad y Vigilancia a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores; por parte de compañías de Seguridad y Vigilancia privadas, legalmente reconocidas (Registro oficial 130, 22 de julio de 2003).

## **Capítulo 3**

### **3. Investigación.**

#### **3.1 Diseño de la Investigación.**

Con el fin de ejecutar la presente investigación, se realizaron encuestas de satisfacción del cliente (moradores) en la Urbanización Matices - Etapa Perla, por lo que se utilizará el método cuantitativo, el cual permitirá analizar la información consolidada al finalizar la investigación. Asimismo, la investigación se desarrollará con el Presidente de la Etapa Perla de la Urbanización Matices, por lo que se utilizará el método cualitativo, el cual permitirá tener un detalle más a fondo de la calidad de la información al finalizar la investigación.

##### **3.1.1 Método Cuantitativo.**

Es un método que forma parte de un proceso secuencial que investiga la realidad de un escenario mediante la probabilidad, por lo que una investigación desde esta perspectiva presenta puntos positivos como la generalización de resultados, enfocados a una muestra de la población, el cual es analizado utilizando el razonamiento deductivo (Raven, 2014).

##### **3.1.2 Método Cualitativo.**

Es un método calificado como subjetivista, el cual está enfocado hacia la persona durante la ejecución de la investigación, examina variables a profundidad con el fin de analizarlos, entenderlos e interpretarlos mediante un proceso inductivo (Ruiz J. , 2012).

#### **3.2 Tipo de Investigación.**

La presente investigación será ejecutada como una investigación de tipo descriptiva, explicativa y de campo, para la obtención de los resultados a investigar.

##### **3.2.1 Tipo Descriptiva.**

Para la investigación descriptiva, no solo se llevarán a cabo las encuestas a los moradores de la Urbanización (recolección de datos), ya que también se realizará una

entrevista a profundidad al Presidente de la Urbanización Matices – Etapa Perla, con el fin de identificar las relaciones existentes entre las variables.

### **3.2.2 Tipo Explicativa.**

Al realizar la entrevista a profundidad (investigación explicativa), esta herramienta colaborará con los motivos de los problemas que se presentan, lo que ayudará a disminuir las debilidades e incrementar las fortalezas.

### **3.2.3 Tipo de Campo.**

Se ejecutará la investigación de campo dentro de la Urbanización Matices - Etapa Perla, con el objetivo de entender la información que proporcionan los moradores de la Urbanización, ya que este detalle permitirá descubrir las relaciones entre las variables investigadas.

## **3.3 Metodología.**

La presente investigación utilizará los siguientes métodos para poder explicar y analizar el objeto de la investigación.

### **3.3.1 Método Descriptivo.**

Con la aplicación del método descriptivo (en conjunto con la investigación de campo), facilitará a comprender el problema de estudio, con una gran aproximación a la realidad.

### **3.3.2 Método Integral.**

A través de este método se estudiarán todas las partes involucradas en la investigación, para poder obtener el conocimiento del problema en su totalidad.

### **3.3.3 Método Analítico - Sintético.**

Con el uso de este método, se estudiará la información y factores que serán necesarios para la ejecución de las estrategias, con el fin de implementarlo en la presente investigación.

### **3.3.4 Método Inductivo – Deductivo.**

Se utilizará este método, para que de forma lógica se generalicen los datos recabados durante el proceso de investigación.

### **3.3.5 Método Estadístico.**

Finalmente, para efectos de organizar la información recabada y consolidada con los instrumentos de investigación, se realizará la ejecución del método estadístico.

## **3.4 Técnicas e Instrumentos de Investigación.**

Para la obtención de los datos e información del presente proyecto de investigación, se utilizarán dos instrumentos que son: la encuesta y la entrevista a profundidad.

### **3.4.1 Encuesta.**

Es una técnica mayormente manejada en una investigación en la se requieren la obtención de datos de tipo cuantitativo, ya que permite conseguir y diseñar información rápida y eficaz (Alvira, 2011). Para recopilar la información requerida en la presente investigación, se realizó una encuesta personal mediante preguntas cerradas de selección múltiple, enfocada a determinar la satisfacción sobre el Servicio de Seguridad y Vigilancia, que reciben los moradores de la Urbanización Matices – Etapa Perla.

### **3.4.2 Entrevista a profundidad.**

Representada por la existencia de una mejor apertura durante la ejecución de la obtención de la información, con respecto a la que nos brindan las preguntas semiestructuradas. Da énfasis a la profundidad de la información y la flexibilidad que se puede tener durante la entrevista, sin desviarse del tema en análisis. Esta técnica ayuda a la generación de gran cantidad de información (Hernández, 2014). La entrevista a profundidad fue dirigida hacia el Presidente de la Urbanización Matices – Etapa Perla, quien proporcionó datos cualitativos desde otro enfoque, acerca del Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben los moradores.

### 3.5 Población y Muestra.

#### 3.5.1 Población.

Para el desarrollo de la presente investigación, la población serán los moradores de la Urbanización Matices - Etapa Perla, Cantón Daule, Provincia del Guayas, que consta de 197 familias.

#### 3.5.2 Muestra.

La fórmula que se aplicará para conocer la muestra es la que representa las poblaciones finitas, ya que se conoce el tamaño de la población (197 familias), siendo la muestra el número de moradores encuestados (uno por cada familia).

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 (N - 1) + z_{\alpha}^2 p * q}$$

*Figura 18.* Fórmula para la obtención de la muestra.

Nota: Tomado de (Herrera, 2011)

Donde:

- N = Tamaño de la población, es decir las 197 casas de la Urbanización Matices - Etapa Perla.
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (cuando el nivel de confianza es del 95%)
- p = probabilidad de éxito, 50 % para el presente caso.
- q = probabilidad de fracaso, 50 % para el presente caso.
- d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción), 3 % para el presente caso.

A continuación, resolveremos la fórmula proporcionada para calcular la muestra a encuestarse en la presente investigación:

$$n = \frac{197(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.03)^2(196) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{189.1988}{1.1368}$$

$$n = 166.43$$

$$n = 167 \text{ encuestas}$$

*Figura 19.* Desarrollo de la fórmula aplicada a la investigación.

### **3.6 Análisis de los resultados de los instrumentos aplicados.**

A continuación, como primer punto se analizarán las encuestas ejecutadas de acuerdo a la muestra indicada en el punto anterior (167), en donde se elaboraron preguntas de satisfacción del Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben los moradores de la Urbanización Matices - Etapa Perla, las cuales se mostrarán mediante tablas, gráficos y análisis correspondiente. Como segundo punto, se encontrará la información y resultados, concernientes a la entrevista a profundidad realizada el Presidente de la Urbanización Matices - Etapa Perla.

### 3.6.1 Encuestas a los moradores.

1) De acuerdo a sus expectativas, ¿cómo califica el Servicio de Vigilancia y Seguridad privada que brindan los guardias de seguridad?

Tabla 4.

*Expectativas del Servicio de Seguridad y Vigilancia.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	7	4%
BUENO	24	14%
REGULAR	90	54%
MALO	46	28%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

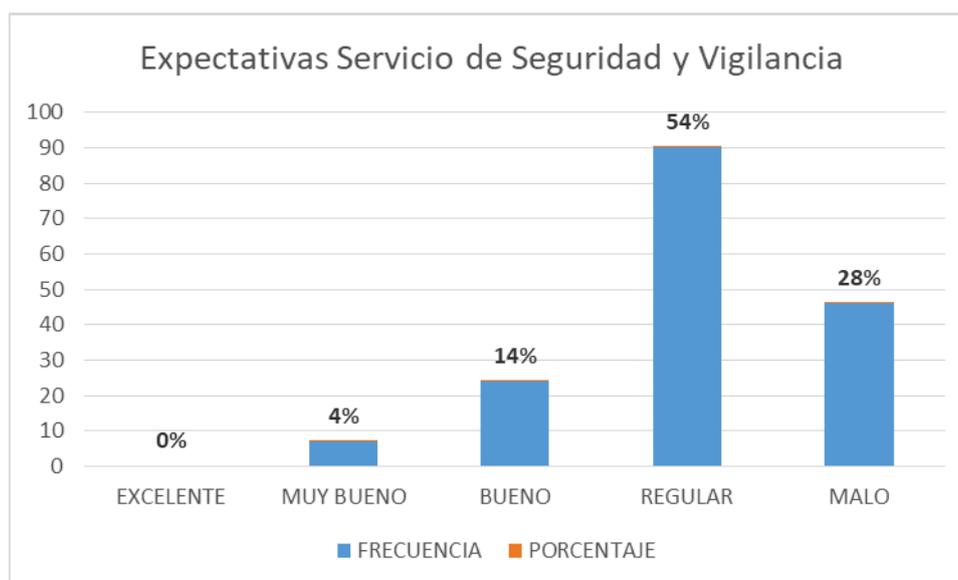


Figura 20. Expectativas del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

#### **Análisis:**

Como se puede observar en la figura, el 54 % de los moradores encuestados considera que el Servicio de Seguridad y Vigilancia que brindan los guardias de seguridad es Regular y el 28 % considera que es Malo. Claramente se puede observar, que los resultados demuestran un problema serio, el cual no llena las expectativas de gran parte de los moradores, siendo un factor fundamental para la implementación de propuestas de mejora.

## 2) ¿Cómo califica las competencias y habilidades de los guardias de seguridad?

Tabla 5.

*Competencias y habilidades de los guardias de seguridad.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	15	9%
BUENO	51	31%
REGULAR	74	44%
MALO	27	16%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

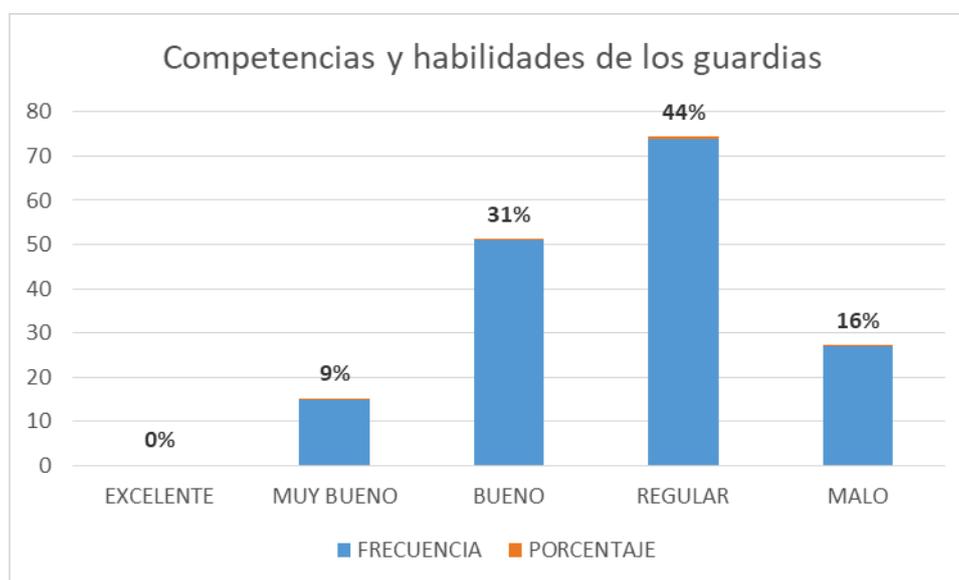


Figura 21. Competencias y habilidades de los guardias de seguridad.

### Análisis:

Como se puede observar en la figura, el 44 % de los moradores encuestados considera que las competencias y habilidades de los guardias de seguridad son Regulares, mientras que el 31 % considera que son Buenas. Estos resultados se deben a que en algunos casos se ha evidenciado, que el accionar de los guardias ha dejado mucho que desear con la gran limitación de que el guardia principal es el de la garita, el cual no puede abandonar ese puesto de trabajo en ningún momento. Esto permitirá establecer el perfil adecuado del guardia de seguridad.

3) ¿Cómo califica la actitud de los guardias de seguridad con respecto al comportamiento con los moradores?

Tabla 6.

*Actitud de los guardias de seguridad.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	21	13%
BUENO	62	37%
REGULAR	67	40%
MALO	18	11%
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

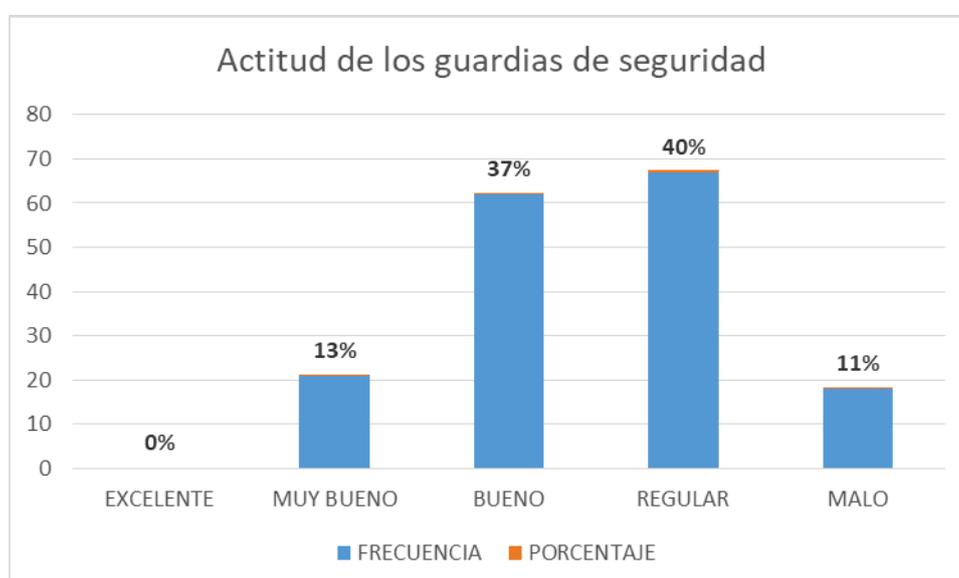


Figura 22. Actitud de los guardias de seguridad.

#### **Análisis:**

Como se puede observar en la figura, el 40 % de los moradores encuestados considera que la actitud de los guardias con respecto al comportamiento con los moradores es Regular, mientras que el 37 % considera que es Bueno. Estos resultados se deben a que en varias ocasiones, se han presentado problemas entre los guardias y los moradores, en donde se ha evidenciado que la actitud por parte del guardia no ha sido la correcta, sin embargo ellos están dispuestos a cambios positivos, para lo cual hacen falta directrices claras.

4) ¿Cómo califica el servicio de rondas que realizan en la etapa los guardias de seguridad?

Tabla 7.

*Servicio de rondas que realizan los guardias de seguridad.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	0	0%
BUENO	21	13%
REGULAR	91	54%
MALO	55	33%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

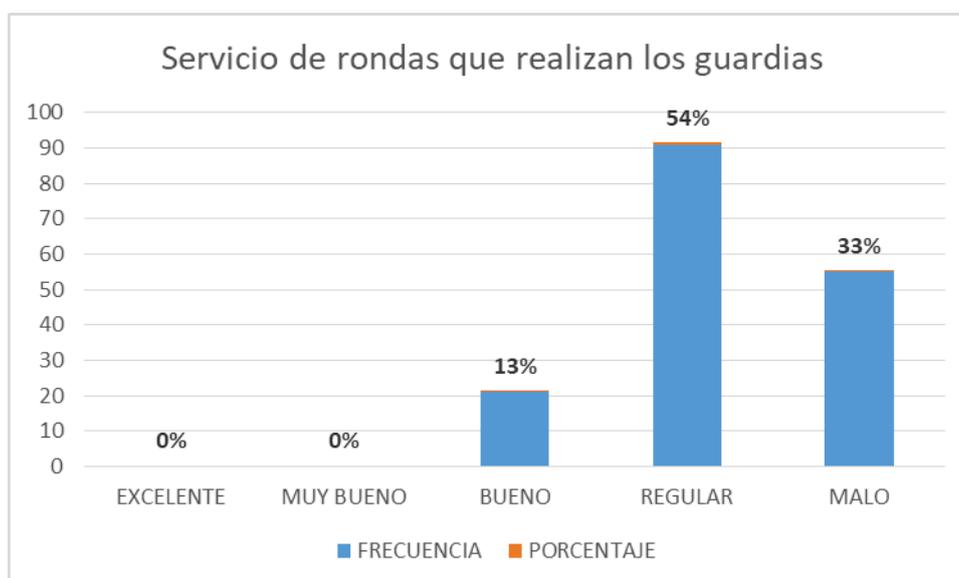


Figura 23. Servicio de rondas que realizan los guardias de seguridad.

#### **Análisis:**

Como se puede observar en la figura, el 54 % de los moradores encuestados considera que el servicio de rondas que realizan los guardias es Regular, mientras que el 33 % lo considera como Malo. Sobre este tema, en los últimos años solo ha existido este servicio las primeras semanas de contratadas las Empresas de Seguridad, pero luego dejan de realizarlas. Asimismo, actualmente muy poco se ven las rondas realizadas por los guardias, por lo que los moradores no se sienten satisfechos con este servicio.

5) ¿Cómo califica la capacidad de atención, prontitud y solución a requerimientos, por parte de los guardias de seguridad?

Tabla 8.

*Capacidad de atención a requerimientos.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	1%
MUY BUENO	24	14%
BUENO	64	38%
REGULAR	51	31%
MALO	27	16%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

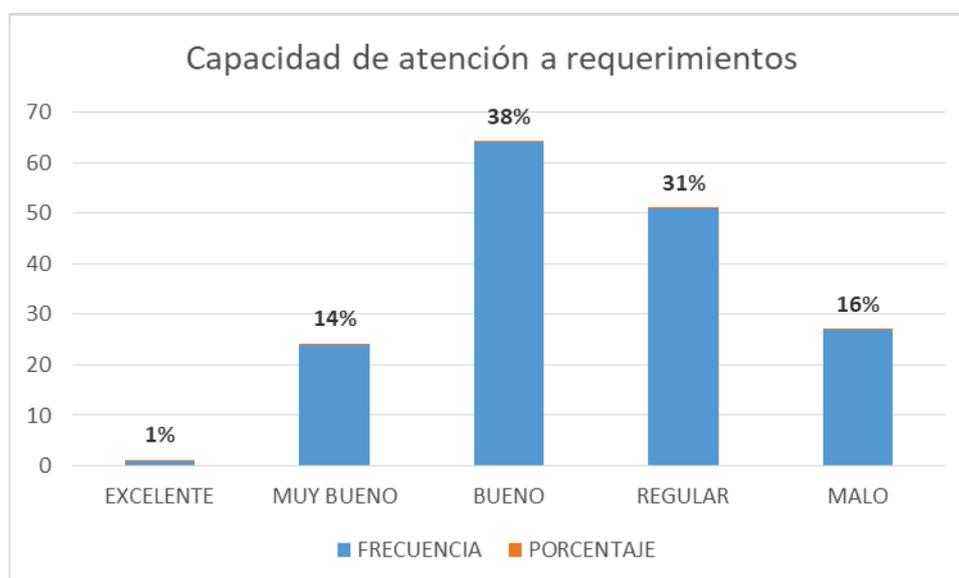


Figura 24. Capacidad de atención a requerimientos.

#### **Análisis:**

Como se puede observar en la figura, el 38 % de los moradores encuestados considera que la capacidad de atención, prontitud y solución a requerimientos por parte de los guardias de seguridad es Buena, mientras que el 31 % lo considera como Regular. Este punto es considerado así, debido a la predisposición que en la mayoría de casos existe por parte de los guardias de seguridad, sin embargo por lo regular no se logra concluir porque no siempre llegan a la solución del requerimiento solicitado, debido a las limitaciones que tiene el único guardia que existe en la Etapa durante el día en el área de la garita.

6) ¿Cómo califica los controles que los guardias de seguridad realizan al ingreso de visitantes con vehículo o a través de la entrada peatonal?

Tabla 9.

*Controles a visitantes.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	4	2%
BUENO	41	25%
REGULAR	68	41%
MALO	54	32%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

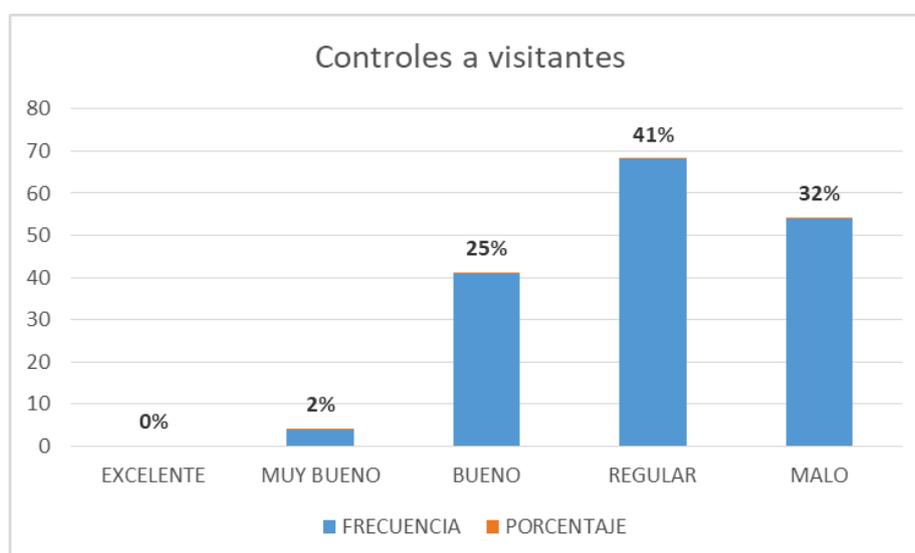


Figura 25. Controles a visitantes.

### **Análisis:**

Como se puede observar en la figura, el 41 % de los moradores encuestados, considera que los controles de acceso que los guardias realizan al ingreso de visitantes con vehículo o a través de la entrada peatonal son Regulares, mientras que el 32 % considera que son Malos. Se ha evidenciado que los guardias en la mayoría de casos, no ejecutan los procedimientos adecuados para el control de visitante, lo que hace que los moradores no estén satisfechos en este punto crítico y sientan que en la Etapa puede entrar cualquier desconocido.

7) ¿Cómo califica las funciones que realiza el guardia de seguridad en la garita de la etapa?

Tabla 10.

*Funciones del guardia en la garita.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	13	8%
BUENO	79	47%
REGULAR	54	32%
MALO	21	13%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

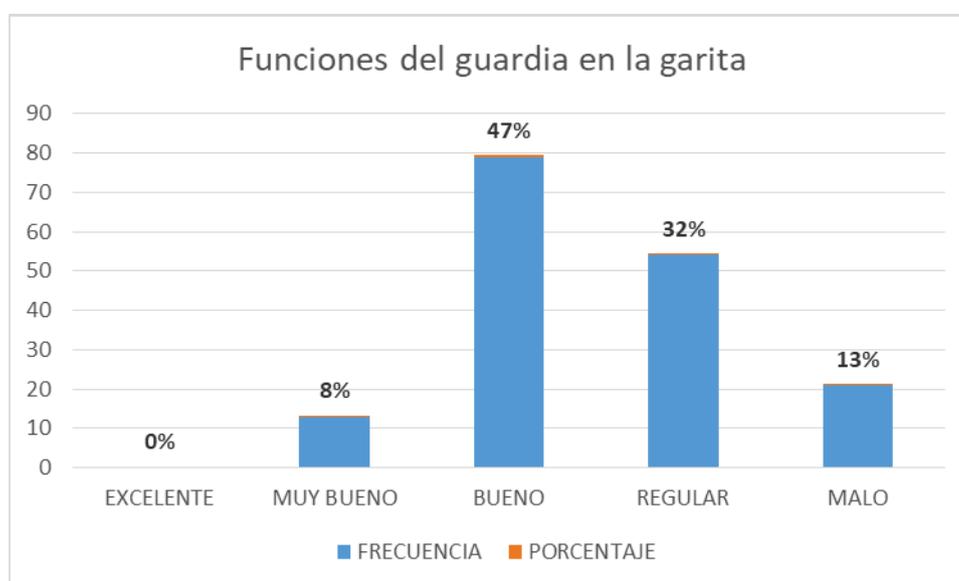


Figura 26. Funciones del guardia en la garita.

#### **Análisis:**

Como se puede observar en la figura, el 47 % de los moradores encuestados, considera que las funciones del guardia de seguridad en la garita son Buenas, mientras que el 32 % considera que son Regulares. Algunos moradores han comentado que en varias ocasiones, los guardias de seguridad están distraídos con el celular, durmiendo o jugando en la computadora que poseen para el control de las cámaras, lo cual que permite establecer propuestas de mejora en estos temas.

## 8) ¿Cómo califica el sistema de cámaras de vigilancia de la etapa?

Tabla 11.

*Sistema de cámaras de vigilancia de la Etapa.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	0	0%
BUENO	21	13%
REGULAR	84	50%
MALO	62	37%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

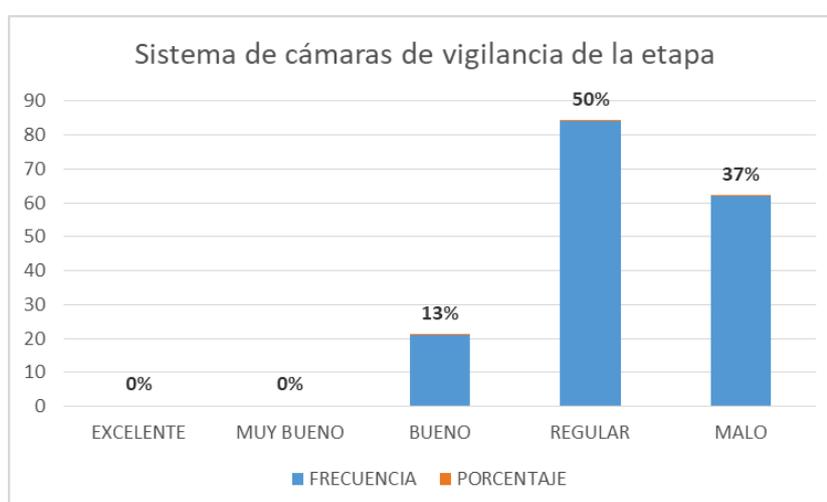


Figura 27. Sistema de cámaras de vigilancia de la Etapa.

**Análisis:**

Como se puede observar en la figura, el 50 % de los moradores encuestados considera que el Sistema de Cámaras de Vigilancia de la Etapa es Regular, mientras que el 37 % considera que es Malo. Esto evidencia una total insatisfacción respecto a un servicio tan importante como es el de la Vigilancia y Seguridad, que no es dable que sea simplemente Regular, ya que como se mencionó anteriormente, es uno de los aspectos cruciales por lo que las personas deciden habitar en una Urbanización. Se han presentado situaciones en las cuales se ha requerido la revisión de los videos, sin embargo las respuestas por parte de la Administración de la Etapa, han sido que no existe el número de cámaras suficientes que abarque toda la ciudadela y adicionalmente son cámaras antiguas que no proporcionan una buena resolución.

9) ¿Está dispuesto a contribuir con una alícuota extraordinaria de \$50.00 y a la aceptación de un incremento mínimo de su alícuota vigente en un 11.11 %, con el fin de instalar un sistema completo de cámaras de seguridad y de contratar un puesto completo de guardia (24 horas) en el sector del río de la Etapa, respectivamente?

Tabla 12.

*Contribución económica para mejoras.*

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	132	79%
NO	35	21%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

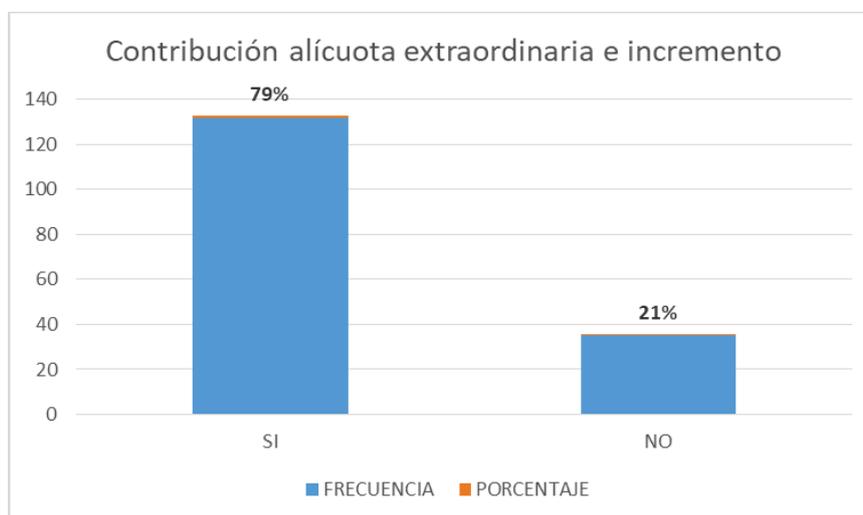


Figura 28. Contribución económica para mejoras.

#### **Análisis:**

Como se puede observar en la figura, el 79 % de los moradores encuestados están dispuestos con la contribución de una alícuota extraordinaria de \$50 y a la aceptación de un incremento del 11.11% (\$5.00) a la alícuota vigente. Esto demuestra que la gran mayoría de moradores están conscientes de las vulnerabilidades en términos de seguridad que presenta la Etapa, por lo que mostraron apertura para la implementación de un sistema completo de cámaras de seguridad y a la contratación de un puesto de guardia completo en el sector del río, punto considerado como crítico.

### 3.6.2 Resumen de la encuesta.

En base a la información obtenida en la encuesta, se precisarán algunos puntos a consideración en el siguiente resumen:

- a) Los moradores no se encuentran satisfechos con el Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben en la Urbanización Matices Etapa Perla.
- b) La actitud de los guardias no se encuentra con una buena valoración, ya que han ocurrido casos de enfrentamientos verbales con algunos moradores.
- c) El servicio de rondas por parte de los guardias de seguridad no es visible para los moradores, mencionan que tienen más de un año que no las han observado.
- d) La atención de los guardias a los requerimientos de los usuarios es aceptable, sin embargo no siempre satisfacen necesidades del morador, ya que solo existe un punto de guardia durante el día, que es el que se encuentra en la garita de la Etapa.
- e) Los controles a visitantes en la garita dejan mucho que desear, ya que los propietarios han palpado el mal procedimiento ejecutado por parte de los guardias de seguridad: Cualquier persona puede ingresar con vehículo por el lado de los visitantes con solo decir que es propietario, sin ninguna adecuada comprobación.
- f) Con respecto a las funciones del guardia de seguridad en la garita, los moradores han evidenciado que los mismos utilizan el celular, se quedan dormidos, juegan en la computadora o simplemente no se encuentran en su puesto de trabajo.
- g) Con relación al sistema de cámaras de seguridad en la etapa, los moradores manifestaron que creen que hacen falta las mismas en puntos críticos y que no se realizan mantenimientos periódicos a las actuales.
- h) Como último punto, los moradores mostraron apertura con la contribución de una alícuota extraordinaria y con el incremento de \$5.00 a la alícuota vigente, con el fin de implementar mejoras para precautelar la seguridad de las personas y de los bienes.

### 3.6.3 Entrevista a profundidad.

Tabla 13.

*Resultados entrevista al Presidente de la Etapa.*

PREGUNTA	RESPUESTA DEL ENTREVISTADO	ANÁLISIS
1) ¿Existe un perfil específico establecido para seleccionar el personal de guardias que desea tener la Urbanización?	Sí, las normas y los lineamientos de la guardia de seguridad son conocer que los guardias estén capacitados, los puntos de servicios sean los organizados y ordenados en la institución.	Debería de realizarse evaluaciones periódicas a los guardias de seguridad con el fin de garantizar el perfil del puesto apropiado para el que fue contratado.
2) ¿El personal informal que ocasionalmente labora en la ciudadela: lavadores de carros a domicilio, jardineros y otros empleados que se contratan, son investigados apropiadamente?	Solamente los guardias de seguridad de la etapa. Los informales no, porque esa información la maneja planta central, no la etapa.	Todo el personal externo que ingrese a dar distintos tipos de servicios en la etapa (formal e informal) debería ser investigado apropiadamente y descentralizarse la toma de decisiones importantes para la tranquilidad de los moradores.
3) ¿La Urbanización cuenta con algún reglamento sobre las políticas internas de la ciudadela que deben llevar a cabo los guardias de seguridad?	Sí tienen, reglamento interno y estatutos de reglamento.	Hay que asegurarse que los guardias de seguridad conozcan de estos reglamentos y que sean ejecutados. Adicionalmente, debería de ser socializado y recordado a los moradores.
4) ¿Cómo se evalúa el desempeño de los guardias de seguridad y con qué frecuencia se la realiza?	Los guardias son evaluados quincenalmente por parte del comité de empresa de la compañía.	En base a las encuestas realizadas a los moradores, la mayoría catalogó el desempeño como Regular. Hay que trabajar en factores de medición del mismo. Los moradores deben participar activamente en la evaluación de los guardias.
5) ¿Cuáles son las herramientas de apoyo que utilizan los guardias y cómo se organizan los turnos para las rondas de supervisión?	Los guardias cuentan con chalecos de seguridad, pistolas de balas de goma y toletes. Actualmente, la ronda la realiza un carro patrulla, en anteriores administraciones no existía este servicio.	En base a las encuestas realizadas a los moradores, muchos desconocen del servicio de rondas que realiza la patrulla porque para ellos las rondas se las realiza en moto. Debería de difundirse esta información.
6) ¿Con cuántas cámaras de seguridad cuenta la ciudadela y quien es responsable del monitoreo y respaldo diario de los videos?	La ciudadela cuenta con cinco cámaras y el monitoreo se lo realiza en la Administración de la Etapa.	Es imperativo incrementar el número de cámaras de seguridad que abarquen los puntos críticos de la Etapa y el monitoreo debería también ser realizado por parte de los guardias de seguridad en las garitas, no simplemente la administradora de la Etapa, quien no se encuentra 24/7 en su puesto de trabajo, ya que solo cumple actividades de oficina y frecuentemente se ausenta para realizar trámites fuera de la Urbanización (Bancos, Municipios, etc.)
7) ¿Han considerado incrementar el número de guardias y crear un puesto de vigilancia permanente en el área social, siendo el río uno de los puntos vulnerables que puede llamar la atención de la delincuencia?	Sí, se lo tiene proyectado para cuando se cuente con la capacidad económica porque los puntos de guardias de 24 horas son costosos y los valores que se recaban mensualmente no alcanzan para pagar un punto adicional. Actualmente se cuenta con punto y medio de seguridad (el medio punto es nocturno en el sector del río), el cual representa un valor mensual de \$3,666.65	El punto de guardia de 24 horas en el sector del río es indispensable para la seguridad de la Etapa, ya que en base a información referenciada en la presente investigación, varios robos de casa han acontecido por medio de este punto tan crítico en otras Urbanizaciones del sector.

### 3.6.4 Resumen de la entrevista a profundidad.

La seguridad es un tema de vital importancia en las urbanizaciones privadas, ya que este fue uno de los motivos, por las cuales familias tomaron la decisión de invertir en un bien inmueble dentro de un sector que le brinde este tipo de servicios.

A continuación encontrará el resumen de la entrevista a profundidad con información relevante:

- a) El perfil del guardia de seguridad sí consta dentro de los lineamientos que se le indican a la Compañía de Seguridad, sin embargo existen varias falencias fácilmente observables.
- b) El personal externo que ingresa a la Etapa para brindar servicios periódicamente, no está siendo evaluado por la Administración de la Etapa, lo cual provoca un riesgo constante y latente en la seguridad de la etapa. El entrevistado indicó que esa información consta en la Administración general de la Urbanización.
- c) La Urbanización Matices - Etapa Perla cuenta con reglamento interno, el cual únicamente es difundido a los guardias de seguridad, sin asegurarse de su percepción y sin ser socializado a los interesados directamente, como son los moradores de la Urbanización.
- d) La evaluación del desempeño se realiza a los guardias de seguridad cada 15 días, sin embargo los moradores no tienen participación en el mismo y el servicio deja mucho que desear.
- e) Los guardias de seguridad cuentan con ciertas herramientas de apoyo para su trabajo diario y el servicio de rondas se realiza a través del carro patrulla con la Compañía de Seguridad y Vigilancia contratada en la actualidad, pero los moradores desconocen de las características de este vehículo.

- f) Existe un número limitado de cámaras de vigilancia, el cual no abastece a todos los puntos críticos de la Etapa y el monitoreo no es realizado por personal de seguridad, sino por la administración de la etapa, en un horario de oficina no permanente.
- g) La Etapa actualmente, solamente cuenta con un punto de seguridad las 24 horas para la garita y medio punto de seguridad en las noches para el sector del río (punto vulnerable), lo cual lo convierten en un servicio deficiente.

## **Capítulo 4**

### **4. Propuesta**

#### **4.1 Propuesta de solución al problema.**

Con la obtención de los resultados y el análisis desarrollado en base al Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben los moradores de la Urbanización Matices - Etapa Perla, se presenta una propuesta para poder cubrir las necesidades requeridas, las cuales permitirán incrementar la satisfacción de los moradores, brindándoles una mejor calidad de vida. En el estudio de campo que se realizó en la Etapa por medio de las encuestas, se evidenció la inconformidad de los moradores sobre el Servicio de Seguridad y Vigilancia, ya que viven el día a día con la preocupación de algún robo en sus domicilios, ingreso de desconocidos a la ciudadela, altercados con los guardias, falta de cámaras de seguridad, entre otros.

Con la propuesta proyectada, se mejorarán los procedimientos de seguridad y se involucrarán a los moradores en estos temas, tales como: presentación de los guardias, simulacros de eventos, apertura para sugerencias y recomendaciones. También se incrementará el personal de seguridad y vigilancia, ya que bajo las condiciones actuales, la Etapa está gravemente expuesta a la delincuencia. Adicionalmente, se mejorará considerablemente el sistema del circuito cerrado de televisión con el aumento de cámaras y

se presentará una herramienta tecnológica de seguridad para todos los moradores, la cual está considerada como caso de éxito en otros países.

## **4.2 Objetivos de la Propuesta.**

### **4.2.1 Objetivo General.**

Implementar nuevos procedimientos y herramientas tecnológicas enfocadas a la Seguridad, en la Urbanización Matices - Etapa Perla, con el fin de garantizar una adecuada prestación del Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben los moradores.

### **4.2.2 Objetivos Específicos.**

- a) Validar el cumplimiento de la legislación vigente de la Compañía de Seguridad contratada.
- b) Generar indicadores del Servicio de Seguridad y Vigilancia basados en los procesos considerados como críticos dentro de la prestación del mismo.
- c) Ejecutar herramientas de evaluación, control y mejora continua para garantizar la confiabilidad y durabilidad de los procedimientos y herramientas propuestas.

## **4.3 Forma y condiciones de aplicación.**

Para optimizar el Servicio de Seguridad y Vigilancia de la Urbanización Matices - Etapa Perla, se plantean seguir las siguientes mejoras, las cuales ayudarán a incrementar la satisfacción del servicio por parte de los moradores:

- a) **Reuniones trimestrales entre los guardias y moradores:** Con la finalidad de poder exigir el compromiso de cambio de ambas partes. Adicionalmente, este tipo de reuniones servirán para dar recomendaciones, sugerencias y mejoras con respecto al servicio recibido. Las reuniones serán convocadas por el Comité con una semana de anticipación a la ejecución de la misma y se desarrollará en el área social, de preferencia los días viernes a partir de las 19h30.

- b) Socialización del reglamento interno a guardias y moradores:** Debido a que muy pocos moradores conocen del reglamento interno existente, el mismo será difundido mediante correo electrónico y adicionalmente se le hará la entrega formal a la Compañía de Seguridad, con el fin de que informen a los guardias de seguridad contratados.
- c) Socialización de la frecuencia de las rondas y que se presente el vehículo que las realiza:** Con respecto a las rondas, los moradores no conocen que en la actual administración son realizadas mediante carro patrulla. Se solicitará a la Compañía de Seguridad que en la primera reunión trimestral a realizarse, informen de este tema a los moradores e indiquen las características del vehículo que las realiza, para que sea de conocimiento general.
- d) Revisión y cambios en los procedimientos de seguridad que se están ejecutando:** Por motivo de que los procedimientos actuales, han generado inseguridad a los moradores y en varios casos se han ocasionado altercados, se propondrá la revisión a detalle de los procedimientos de seguridad ejecutados, conformando un Subcomité de Seguridad conformado por 10 moradores, para que en conjunto con la Compañía de Seguridad, ejecuten los correctivos necesarios y así poder tener un verdadero control en la garita. Con respecto a este tema, se recomendará la implementación de un filtro de seguridad con claves de cuatro dígitos para cada familia, la cual tiene que ser indicada cada vez que el morador llame a la garita para solicitar cualquier tipo de información o para autorizar el ingreso de personas en vehículo/moto y por la calle peatonal, ya que actualmente cualquier persona puede llamar a la garita e identificarse como morador y los guardias no realizan ningún tipo de validación y ejecutan las órdenes recibidas.

**e) Adquisición de un sistema completo de cámaras de seguridad:** Con referencia a este tema, las cuatro cámaras de seguridad instaladas en la actualidad se encuentran obsoletas y con falta de mantenimiento, y adicionalmente se considera que no son suficientes para vigilar a toda la etapa.

La Empresa Ecuatecnology, líder en tecnología de cámaras de seguridad a todo nivel en la ciudad de Guayaquil, asesoraron, inspeccionaron y cotizaron la instalación de 20 cámaras de seguridad, para poder cubrir las siguientes ubicaciones dentro de la Etapa Perla:

- 7 vías principales (inicio y fin): 14 cámaras fijas para exteriores.
- Entrada y salida vehicular: 2 cámaras fijas para exteriores
- Área social: 2 cámaras fijas para exteriores.
- Sector del río: 2 cámaras tipo PTZ (con movimiento y largo alcance).
- 2 DVR de 16 canales cada uno, es decir 32 canales en total, lo que ayuda a poder crecer en un futuro con el número de cámaras.
- 2 discos duros de 2 Terabyte, para almacenar los videos históricos.

Las cuatro cámaras actuales se desinstalarían por los motivos indicados anteriormente.

La inversión para la adquisición e implementación de las cámaras de seguridad es de \$9,350.00

**f) Gestionar un puesto de seguridad (punto) completo de seguridad en el sector del río:** Actualmente el sector del río solo está cubierto por medio puesto de guardia, es decir en horario de 18h00 a 08h00, lo que deja vulnerable que de 08h00 a 18h00 se puedan presentar casos de robos a domicilios, ya que el guardia que presta el servicio del puesto completo (24 horas) es exclusivo para la garita de la Etapa.

Se propone que el puesto de guardianía en el sector del río sea de 24 horas.

La inversión para el cambio propuesto es de \$1,133.35, ya que el puesto completo tiene un costo de \$2,400.00 y actualmente se paga \$3,666.65 por un puesto y medio.

**g) Uso de aplicación de seguridad gratuita como herramienta en ciudades:**

SOSAFE, la aplicación para Smartphones que genera reportes de seguridad, permite a los usuarios combatir la delincuencia y prestarse apoyo frente a emergencias. Esta aplicación se ha convertido en el Waze de la Seguridad, ya que los usuarios pueden generar distintos tipos de reportes vinculados a la seguridad (reportes de robo a persona, robo a vehículo, robo a casa, accidentes, disturbios, drogas, entre otros), avisando de manera automática a los vecinos cercanos y al municipio que corresponda según su ubicación.

Fundada por Chilenos en el año 2014, luego de una experiencia negativa que vivieron (asalto), esta herramienta tecnológica gratuita, catalogada como caso de éxito en Chile, se encuentra presente en más de 50 países.

Para la presente investigación, se realizaron contactos con los ejecutivos de esta empresa y se tuvieron varias reuniones mediante videoconferencias para la implementación de la misma en la Urbanización Matices - Etapa Perla, contando con la apertura del Ing. José Pablo Mujica, quien proporcionó la información a detalle y aportó con ideas, como la de que al guardia de la Etapa le lleguen todas las notificaciones de los reportes realizados por los moradores, con el fin de poder brindar respuesta a los acontecimientos presentados, para lo cual es necesario un computador con acceso a internet y que tenga instalado el navegador Google Chrome (compatible con la plataforma web).

### 4.3.1 Presupuesto

La inversión para implementar la propuesta en la Urbanización Matices - Etapa Perla es de \$10,483.35. A continuación se podrá visualizar el detalle del presupuesto:

Tabla 14.

*Detalles del presupuesto.*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL (INCLUIDO IVA)
<b>SISTEMA COMPLETO DE CÁMARAS DE SEGURIDAD</b>			
Cámaras tipo DOMO, Modelo DS-2AE7230TI	18	\$ 400.00	\$ 7,200.00
Cámaras tubo exterior, Modelo DS-2CE16D0T-VFIR3F	2	\$ 55.00	\$ 110.00
DVR de 16 canales, Modelo DS-7216HQHI-K2	2	\$ 220.00	\$ 440.00
Discos duros SATA 2 TB, Modelo HDD-2TB-DVRWD	2	\$ 125.00	\$ 250.00
Fuentes de alimentación	20	\$ 25.00	\$ 500.00
INSTALACIÓN DE CÁMARAS DE SEGURIDAD			\$ 850.00
<b>TOTAL CÁMARAS DE SEGURIDAD</b>			\$ 9,350.00
CAMBIO A PUESTO COMPLETO DE GUARDIA DE SEGURIDAD SECTOR RÍO			\$ 1,135.35
<b>TOTAL GUARDIA DE SEGURIDAD</b>			\$ 1,135.35
<b>GRAN TOTAL</b>			<b>\$ 10,485.35</b>

### 4.3.2 Estructura de Financiamiento.

Con relación a la estructura de financiamiento, se analizaron los estados de ingresos y egresos de los meses de noviembre y diciembre de 2018, de la Urbanización Matices - Etapa Perla, en donde se pudo evidenciar que el superávit mensual no alcanza para cubrir los valores propuestos. Con lo anteriormente expuesto, se analizaron los valores de las alícuotas del sector (Urbanizaciones en Daule), los cuales se detallan a continuación:

Tabla 15.

*Detalle de los valores de alícuotas de Urbanizaciones del sector.*

<b>LA JOYA</b>	<b>VILLAS DEL REY</b>	<b>VILLA CLUB</b>	<b>LA RIOJA</b>	<b>CASA LAGUNA</b>	<b>PLAZA MADEIRA</b>	<b>VICRIEL</b>	<b>ALTOS DEL RÍO</b>
\$45	\$35	\$45	\$45	\$37	\$50	\$50	\$85

De acuerdo a la tabla 15, podemos observar que el valor promedio de las Urbanizaciones del sector es de \$49.00, por lo que para financiar la presente propuesta, se plantea lo indicado a continuación:

Tabla 16.

*Planteamiento de valores para financiar la propuesta.*

<b>ALICUOTA EXTRAORDINARIA</b>	\$50.00
<b>AUMENTO DEL VALOR VIGENTE DE ALICUOTA EN UN 11.11 %</b>	De \$45.00 a \$50.00

Tabla 17.

*Cálculo de valores ejecutando la alícuota extraordinaria.*

<b>ALICUOTA EXTRAORDINARIA</b>	<b>NÚMERO DE FAMILIAS</b>	<b>TOTAL</b>
\$50.00	197	\$9,850.00

De acuerdo a la tabla 17, se considera viable la adquisición e implementación de un sistema completo de cámaras de seguridad en la Urbanización Matices - Etapa Perla.

Tabla 18.

*Cálculo de valores ejecutando el incremento del 11.11 %*

<b>VALOR A INCREMENTAR</b>	<b>NÚMERO DE FAMILIAS</b>	<b>TOTAL</b>
\$5.00	197	\$985.00

De acuerdo a la tabla 18, el incremento del 11.11 % a la alícuota vigente se justifica al encontrarse dentro del promedio, ya que en la investigación realizada a los valores de las alícuotas a las Urbanizaciones del sector (tabla 16), estas cuentan con un número mayor de familias en comparación con la Urbanización Matices. El valor total de \$985.00 se utilizaría para contribuir en un 86 % para que el medio punto de seguridad por las noches, sea un punto completo (día y noche), con lo que tendríamos dos puntos completos (24 horas): uno en la garita y otro en el sector del río (compartido con área social). El 14 % restante sí es factible obtenerlo de las recaudaciones mensuales que realiza la Administración de la Etapa, de acuerdo a lo verificado en los estados de ingresos y egresos de los últimos meses del año 2018.

#### **4.4 Resultados proyectados en caso de implementación de la propuesta.**

Con la implementación de la propuesta para optimizar el Servicio de Seguridad y Vigilancia que reciben los moradores de la Urbanización Matices – Etapa Perla, ubicada en el cantón Daule, los resultados se verán reflejados inmediatamente. El personal de seguridad se encontrará comprometido con su trabajo, ya que la gestión será evaluada periódicamente, incluyendo la opinión de los moradores. Trimestralmente interactuarán con los moradores y conocerán de cerca los requerimientos, quejas y sugerencias que los mismos puedan tener. Adicionalmente, los moradores y guardias conocerán el reglamento interno, para casos de análisis y aplicación.

La Etapa contará con dos puntos completos de guardianía (24 horas), lo cual incrementará la tranquilidad de los moradores y adicionalmente se contará con un sistema completo de cámaras de seguridad, el cual será monitoreado por el guardia de la garita. Los moradores contarán con una aplicación para Android y Apple, en donde podrán reportar las novedades existentes en la Etapa Perla, ya sea para casos de robos, actividades sospechosas o situaciones de emergencias de tipo salud. El guardia de seguridad de la garita estará

informado de las novedades que reporten los moradores, ya que contará con la herramienta de gestión total en el computador existente en la garita.

Con lo anteriormente expuesto, los moradores tendrán una mejor calidad de vida y sentirán el compromiso de realizar mejoras, para la seguridad de la Etapa. La Presidencia y Administración de la Etapa estarán comprometidos y brindado un servicio eficiente diferente, enfocado a todas las partes que involucran la seguridad de los moradores y de la Urbanización.

#### **4.5 Validación de la propuesta aplicada.**

Los puntos que se plantearon para la ejecución de la presente propuesta fueron minuciosamente analizados en la presente investigación. Definitivamente, la mejora continua de los Servicios de Seguridad y Vigilancia que reciben los moradores de la Urbanización Matices - Etapa Perla, claramente cambiará positivamente la intranquilidad que se vive en la actualidad. La implementación de cámaras de seguridad en la Etapa, notoriamente será percibida por los moradores, quienes confirmarán que el Comité está sumando esfuerzos con la ayuda económica que ellos brindaron, con el único fin de garantizar la paz y tranquilidad de cada familia. Con relación a la aplicación de seguridad para Smartphones, la misma que cada día es más usada por familias alrededor del mundo, está considerada como un caso de éxito en Chile y ha ayudado a varias comunidades a sentirse más seguras por las bondades que la misma brinda.

Los puntos expuestos, corroboran que las propuestas indicadas en la presente investigación, definitivamente ayudarán a un verdadero cambio en temas de seguridad y tranquilidad de los habitantes.

### **Conclusiones**

- a) La gestión de la Seguridad y Vigilancia enfocada a las ciudadelas residenciales es una de las prioridades fundamentales cuando se traduce en la prestación del servicio, ya que este

es el principal motivo por el que muchas familias decidieron invertir en una nueva casa con servicios que ayuden a una mejor convivencia, con el fin de poder tener una vida en un ambiente de tranquilidad, para lo cual es necesario contar con Empresas de Seguridad calificadas que ejecuten procedimientos de control adecuadas, así como también contar con herramientas funcionales que ayuden a evitar incidentes no deseados.

- b) Con las encuestas y entrevista a profundidad realizadas a los moradores y Presidente de la Etapa respectivamente, se evidenció que la Urbanización Matices - Etapa Perla, está muy vulnerable a que se presenten hechos delictivos no deseados, ya que carecen de procedimientos de seguridad adecuados y de herramientas tecnológicas de seguridad que permitan de alguna forma, evitar estos hechos.
- c) Debido a las falencias detectadas, se han realizado varias propuestas, en donde unas requieren inversión, otras son de carácter social y otras requieren el compromiso del Presidente, Administrador y de los propios moradores, con el fin de fortalecer la Seguridad y Vigilancia, estando unidos para controlar y proponer mejoras que puedan incrementar la calidad de vida que les está afectando en la actualidad.

### **Recomendaciones**

- a) La aplicación del presente trabajo de investigación es de vital importancia, si se requiere que la Urbanización Matices - Etapa Perla, mejore el ámbito de la Seguridad y Vigilancia, la cual está presentando problemas en la actualidad. Definitivamente, se recomienda mejorar los procedimientos de seguridad que ejecuta el guardia de la garita, ya que en la investigación realizada se detectaron varias anomalías, que están repercutiendo en el ingreso de personas y vehículos no deseados.
- b) La implementación del sistema de cámaras de seguridad, es clave para la seguridad de la Etapa, principalmente porque existe una característica peculiar, que es el sector del río, lugar tan utilizado por la delincuencia para el ingreso a domicilios. Se recomienda

también con carácter de urgente, la contratación de un puesto de seguridad completo (24 horas) en el sector del río, ya que este punto actualmente solo es vigilado durante las noches, pero vulnerable durante el día. Con respecto a la aplicación de seguridad “SOSAFE”, se recomienda al Comité de la Urbanización Matices - Etapa Perla, la difusión e implementación de esta herramienta a todos los moradores y realizar las gestiones con Policías, Bomberos y Servicios de Salud para que también estén integrados a la aplicación de manera gratuita, con el fin de que las alertas enviadas por los moradores les lleguen a ellos y puedan brindar una pronta y oportuna atención.

- c) Establecer y ejecutar herramientas de evaluación, control y mejora continua sobre los puntos propuestos, ya que es un factor fundamental para garantizar el proceso de la calidad y excelencia que toda organización requiere.

## Referencias

- Acevedo, J. (enero de 2013). *Diagrama causa-efecto*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/figure/Figura-26-Diagrama-causa-efecto-de-la-efectividad-de-la-Gestion-de-Recursos-Humanos-en\\_fig12\\_311613914](https://www.researchgate.net/figure/Figura-26-Diagrama-causa-efecto-de-la-efectividad-de-la-Gestion-de-Recursos-Humanos-en_fig12_311613914)
- Acosta, J. Á. (2007). *Ciudad de muros*. Tijuana: Universidad de Sonora.
- Acuerdo Ministerial No. 001. (30 de junio de 2009). Quito - Ecuador.
- Aldana, L. (8 de abril de 2015). *El Ciclo de Deming*. Obtenido de <http://gestionxprocesoscun.blogspot.com/2015/04/el-ciclo-de-deming.html>
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GbZ5JO-IoDEC&oi=fnd&pg=PA1&dq=encuesta&ots=TTkeFJ8i7U&sig=3Ho5afx6jgK07u-fxku2gIjC7Fg#v=onepage&q=encuesta&f=false>
- Aragonés. (2013). *Instituto Aragonés de Fomento*. Obtenido de <http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/paginas/776B9BE6B7A57A48C125702>
- Arraut, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN*, PP. 20-41.
- Besterfield, D. (2009). *Control de Calidad*. Juárez, México: Pearson Educación. Obtenido de <http://www.m5zn.com/newuploads/2017/03/02/pdf/5eefee7eb8288b1.pdf>
- Camisón, C. (2007). *Gestión de la calidad : conceptos, enfoque, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A. Obtenido de

<http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/4/gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad-27844-completo.pdf>

Canto, J. (2013). La cadena de valor como herramienta de gestión para una empresa de servicios. *Revista Industrial Data*, pp. 17-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469003.pdf>

Carrasco, J. (2009). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A. Obtenido de [http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen\\_libro\\_Gesti%F3n\\_de\\_procesos\\_JBC\\_2011.pdf](http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf)

Céspedes, G., & Martínez, J. (2016). UN ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL SISTEMA EMPRESARIAL CUBANO. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, Pages 1-46. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1870467016000026>

Chauvin, S. (2013). *Herramienta Para Lluvia de Ideas: Wikibrains*. Obtenido de <http://www.mujeresdeempresa.com/herramienta-para-lluvia-de-ideas-wikibrains/>

Cortés, J. (2012). *Técnicas de Seguridad*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/15895620/Tecnicas-seguridad>

Decreto No. 1181. (2008). *Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada*. Quito - Ecuador: Decreto Ejecutivo.

Diario El Comercio. (25 de julio de 2016). *El 'Gran Guayaquil' se expande hacia las zonas periféricas*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/expansion-granguayaquil-guayaquil-periferias-vivienda.html>

Diario El Universo. (8 de Septiembre de 2011). *La inseguridad entra a ciudadelas*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/2011/09/08/1/1528/inseguridad-entra-ciudadelas.html>

eldiario.es. (2016). *Zanjas perimetrales para contener un posible arrastre de cenizas por lluvia en Seseña*. Obtenido de [https://www.eldiario.es/clm/Zanjas-perimetrales-contener-arrastre-Sesena\\_0\\_518298544.html](https://www.eldiario.es/clm/Zanjas-perimetrales-contener-arrastre-Sesena_0_518298544.html)

Elizabeth, R. (2012). *Guía para la construcción de Indicadores de Gestión*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/358/GuiaIndicadoresGestion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ETITC. (13 de febrero de 2013). *Procesos de manufactura*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/procesosdemanufacturaetitic/manufactura/hojas-de-control-caracteristicas>

García, J., & Devia, C. (2017). Cultura y violencia en latinoamérica: ¿qué hacer desde la seguridad ciudadana? *Revista LOGOS CIENCIA & TECNOLOGÍA*.

Gehisy. (8 de mayo de 2017). *Diagrama de dispersión*. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-dispersion/>

Gestión, S. d. (30 de mayo de 2018). *Los ocho principios de la gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.sistemas-gestion.es/los-ocho-principios-la-gestion-la-calidad/>

Hernández, R. (2014). LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA A TRAVÉS DE ENTREVISTAS: SU ANÁLISIS MEDIANTE LA TEORÍA FUNDAMENTADA. *Universidad Internacional de la Rioja (España)*, pp. 187-210. Obtenido de [http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis\\_5.pdf](http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis_5.pdf)

Herrera, M. (2011). *Fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas*. Guatemala.

Knoke, M., & Peterson, K. (2016). *Principios de Seguridad Física*. Santiago de Chile, Chile: ASIS Internacional.

López, C. (2018). *Caracterización del crecimiento urbano en Latinoamérica*. Sevilla, España: Universidad de Sevilla. Departamento de Urbanística y Ordenación del Territorio. Obtenido de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/81668/L%c3%93PEZ%20CANTO%2c%20CARLOS-100-113.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mandato Constituyente Número 8. (30 de marzo de 2008). *Eliminación y Prohibición de la Tercerización, Intermediación Laboral, Contratación por horas*. Quito - Ecuador: Suplemento del Registro Oficial 330.

Mónoga, J., & Silva, J. (2016). *Eficacia de los Sistemas Electrónicos de Seguridad*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14374/Mayorga%20Pinzon%20Luis%20Alfonso%202016.pdf?sequence=1>

Morales, J., & Moran, R. (2013). *Seguridad Física de Establecimientos*.

Norma Internacional ISO 14000. (s.f.). *Sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de [http://www.etpcb.com.ar/DocumentosDconsulta/ALIMENTOS-PROCESOS%20Y%20QU%20C3%8DMICA/ISO\\_14000.pdf](http://www.etpcb.com.ar/DocumentosDconsulta/ALIMENTOS-PROCESOS%20Y%20QU%20C3%8DMICA/ISO_14000.pdf)

Ochoa, M. (2013). *Seguridad Física, Prevención y Detección*. León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de [http://eprints.uanl.mx/3619/1/SEGURIDAD\\_FISICA\\_PREVENCION\\_Y\\_DETECCION.pdf](http://eprints.uanl.mx/3619/1/SEGURIDAD_FISICA_PREVENCION_Y_DETECCION.pdf)

Ourense, C. E. (2012). *¿QUÉ ES?. CONCEPTOS RELATIVOS A LA CALIDAD*. Madrid, España. Obtenido de <http://www.ceo.es/internacionalizacion/wp-content/uploads/sites/4/2013/08/que-es-calidad.pdf>

Parra, M. (2014). *Espacios videovigilados* . Obtenido de [http://www.belt.es/expertos/HOME2\\_experto.asp?id=7145](http://www.belt.es/expertos/HOME2_experto.asp?id=7145)

Pedraza, G. (2008). *Gerencia de Protección de Ejecutivos*. Bogotá: Andross Cero Incidentes.

Pedraza, G. (2008). *Talento Humano para el Logro de Cero Incidentes*. Bogotá, Colombia.

Ramírez, S. (2012). *La cultura de la calidad* . Obtenido de <http://controldecalidad4c.blogspot.com/2012/06/realizar-el-seguimiento-administrativo.html#!/2012/06/realizar-el-seguimiento-administrativo.html>

Raven, E. (2014). La investigación cuantitativa, la investigación cualitativa y el investigador. *Revista de Postgrado FACE-UC, Vol 6 N° 15*. Obtenido de <http://www.arje.bc.uc.edu.ve/arj15/art15.pdf>

Registro oficial 130. (22 de julio de 2003). *Ley de Vigilancia y Seguridad Privada*. Quito - Ecuador: Congreso Nacional.

Registro Oficial 311. (7 de noviembre de 1980). *LEY SOBRE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ACCESORIOS*. Quito - Ecuador: Decreto Supremo 3757. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY\\_SOBRE\\_ARMAS\\_MUNICIONES\\_EXPLOSIVOS\\_Y\\_ACCESORIOS.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_SOBRE_ARMAS_MUNICIONES_EXPLOSIVOS_Y_ACCESORIOS.pdf)

Registro oficial 442. (6 de mayo de 2011). Quito - Ecuador: Decreto Ejecutivo No. 749.

Reglamento de aplicación Mandato Constituyente Número 8. (3 de junio de 2008).

*REGLAMENTO A LA SUPRESION DE TERCERIZACION E INTERMEDIACION*

*LABORAL*. Quito - Ecuador: Registro Oficial Suplemento 353 de 05-jun.-2008.

Obtenido de [http://www.trabajo.gob.ec/wp-](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/REGLAMENTO-A-LA-SUPRESION-DE-TERCERIZACION-E-INTERMEDIACION-LABORAL.pdf)

[content/uploads/2016/10/REGLAMENTO-A-LA-SUPRESION-DE-](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/REGLAMENTO-A-LA-SUPRESION-DE-TERCERIZACION-E-INTERMEDIACION-LABORAL.pdf)

[TERCERIZACION-E-INTERMEDIACION-LABORAL.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/REGLAMENTO-A-LA-SUPRESION-DE-TERCERIZACION-E-INTERMEDIACION-LABORAL.pdf)

Roitman, S. (2015). Urbanizaciones cerradas a escala planetaria. *Revista de Trabajo Social e Intervención Social*. Obtenido de

<http://revistas.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/918/1038>

Romero, E. (2010). El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos. *REVISTA LATINOAMERICANA DE ESTUDIOS EDUCATIVOS*, pp. 127-142.

Romero, S. (2010). *Consideraciones sobre Calidad y Gestión por procesos*. Obtenido de

[https://www.monografias.com/trabajos78/consideraciones-calidad-gestion-](https://www.monografias.com/trabajos78/consideraciones-calidad-gestion-procesos/consideraciones-calidad-gestion-procesos.shtml)

[procesos/consideraciones-calidad-gestion-procesos.shtml](https://www.monografias.com/trabajos78/consideraciones-calidad-gestion-procesos/consideraciones-calidad-gestion-procesos.shtml)

Rovira, C. (19 de febrero de 2009). *Diagrama de Pareto*. Obtenido de

[www.elprisma.com/apuntes/ingenieria\\_industrial/diagramadepareto/](http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/diagramadepareto/)

Ruiz, A., & Rojas, F. (2009). *Herramientas de Calidad*. Madrid, España: Universidad

Pontificia Comillas ICAI-ICADE. Obtenido de [http://www.aiteco.com/herramientas-](http://www.aiteco.com/herramientas-de-la-calidad/)

[de-la-calidad/](http://www.aiteco.com/herramientas-de-la-calidad/)

Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Bilbao, España: Deusto.

Obtenido de

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WdaAt6ogAykC&oi=fnd&pg=PA9&d](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WdaAt6ogAykC&oi=fnd&pg=PA9&dq=m%C3%A9todo+cualitativo&ots=sGraaDycKP&sig=tZMvJ-Vi_R8cK48RuX1uZ4jJgkc#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20cualitativo&f=false)

[q=m%C3%A9todo+cualitativo&ots=sGraaDycKP&sig=tZMvJ-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WdaAt6ogAykC&oi=fnd&pg=PA9&dq=m%C3%A9todo+cualitativo&ots=sGraaDycKP&sig=tZMvJ-Vi_R8cK48RuX1uZ4jJgkc#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20cualitativo&f=false)

[Vi\\_R8cK48RuX1uZ4jJgkc#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20cualitativo&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WdaAt6ogAykC&oi=fnd&pg=PA9&dq=m%C3%A9todo+cualitativo&ots=sGraaDycKP&sig=tZMvJ-Vi_R8cK48RuX1uZ4jJgkc#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20cualitativo&f=false)

- Salazar, B. (2015). *Siete herramientas básicas de calidad*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/las-siete-herramientas-de-la-calidad/>
- Sales, M. (2009). *Diagrama de Pareto*. Madrid: EALDE Business School. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44144377/Diagramde\\_pareto.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1546924608&Signature=K2FleiQ2NEHeeSvVw2ZjUMzSXnA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDiagrama\\_de\\_Pareto.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44144377/Diagramde_pareto.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1546924608&Signature=K2FleiQ2NEHeeSvVw2ZjUMzSXnA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDiagrama_de_Pareto.pdf)
- Sánchez, G. (2010). *Planeación estratégica*. Valencia: caridadyverdad.org.
- SEGURSERVI. (27 de Septiembre de 2017). *Tipos de sistemas de seguridad privada y profesional*. Obtenido de <https://segurservi.es/tipos-sistemas-seguridad-privada-profesional>
- Shiway, A. (6 de octubre de 2011). *Mantenimiento IV*. Obtenido de <http://mtto4.blogspot.com/2011/10/diagrama-de-pareto.html>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2015). *Calidad y Servicio*. ECOE. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=calidad&ots=15Rx\\_tirF1&sig=ZRpVVbsOuXxR-CaWm2EujDpJ5sE#v=onepage&q=calidad&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=calidad&ots=15Rx_tirF1&sig=ZRpVVbsOuXxR-CaWm2EujDpJ5sE#v=onepage&q=calidad&f=false)
- Villar, A., & García, M. (2016). Ciudad segregada en España: urbanizaciones cerradas en Valencia y Sevilla. *Revista INVI*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-83582016000100006&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-83582016000100006&script=sci_arttext)

Woodhouse, D. (2018). Desarrollo global del aseguramiento de la calidad. *Revista Calidad en la Educación*, pp. 17-36. Obtenido de

<https://calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/319>

## Apéndices

### Apéndice A: Encuesta de Satisfacción del Cliente.

Estimado morador,

A continuación encontrará una encuesta de satisfacción, acerca del Servicio de Seguridad y Vigilancia que usted recibe en la Urbanización Matices, Etapa Perla.

Los resultados obtenidos serán confidenciales, los cuales servirán como punto de medición del desempeño de la Empresa de Seguridad y permitirá identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Gracias de antemano.

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Manzana: \_\_\_\_ Vila: \_\_\_\_

Propietario  Arrendatario

1. De acuerdo a sus expectativas, ¿cómo califica el Servicio de Vigilancia y Seguridad privada que brindan los guardias de seguridad?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

2. ¿Cómo califica las competencias y habilidades de los guardias de seguridad?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

3. ¿Cómo califica la actitud de los guardias de seguridad con respecto al comportamiento con los moradores?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

4. ¿Cómo califica el servicio de rondas que realizan en la etapa los guardias de seguridad?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

5. ¿Cómo califica la capacidad de atención, prontitud y solución a requerimientos, por parte de los guardias de seguridad?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

6. ¿Cómo califica los controles que los guardias de seguridad realizan al ingreso de visitantes con vehículo o a través de la entrada peatonal?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

7. ¿Cómo califica las funciones que realiza el guardia de seguridad en la garita de la etapa?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

8. ¿Cómo califica el sistema de cámaras de vigilancia de la etapa?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

9. ¿Está dispuesto a contribuir con una alícuota extraordinaria de \$50.00 y a la aceptación de un incremento mínimo de su alícuota vigente en un 11.11 %, con el fin de instalar un sistema completo de cámaras de seguridad y de contratar un puesto completo de guardia (24 horas) en el sector del río de la Etapa, respectivamente?

SI  NO

Figura 29. Formato de encuesta de satisfacción a los moradores.

## Apéndice B: Entrevista a profundidad.

### **PREGUNTAS A REALIZAR AL PRESIDENTE DE LA ETAPA PERLA DE LA URBANIZACIÓN MATICES.**

1. ¿Existe un perfil específico establecido para seleccionar el personal de guardias que desea tener la Urbanización?
2. ¿El personal informal que ocasionalmente labora en la ciudadela: lavadores de carros a domicilio, jardineros y otros empleados que se contratan, son investigados apropiadamente?
3. ¿La Urbanización cuenta con algún reglamento sobre las políticas internas de la ciudadela que deben llevar a cabo los guardias de seguridad?
4. ¿Cómo se evalúa el desempeño de los guardias de seguridad y con qué frecuencia se la realiza?
5. ¿Cuáles son las herramientas de apoyo que utilizan los guardias y cómo se organizan los turnos para las rondas de supervisión?
6. ¿Con cuántas cámaras de seguridad cuenta la ciudadela y quien es responsable del monitoreo y respaldo diario de los videos?
7. ¿Han considerado incrementar el número de guardias y crear un puesto de vigilancia permanente en el área social, siendo el río uno de los puntos vulnerables que puede llamar la atención de la delincuencia?

*Figura 30.* Formato entrevista a profundidad al Presidente de la Etapa.

### Apéndice C: Cotización cámaras de seguridad.

 <b>Ecuatecnology</b> Soluciones Tecnológicas		COTIZACION SERIE: 003-001- <b>11891407</b>		
MARIA GARNICA CDLA. GUAYACANES MZ. 127 V.24 TELEF. 5022028 Whatsapp 0980954799		 		
VENTA E INSTALACION DE EQUIPOS DE SEGURIDAD RUC No. 0905138327001		 		
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b> 15/01/2019 <b>CLIENTE:</b> MATICES <b>DIRECCIÓN:</b> <b>RUC:</b>		<b>REF:</b> Johanna Gómez <b>TELÉFONO:</b> <b>VENDEDOR:</b> L.G.		
CANTIDAD	MODELO	DESCRIPCIÓN	V. UNIDAD	V. TOTAL
<b>EQUIPOS</b>				
18	DS-2AE7230TI	Cámaras tipo DOMO.	\$ 400.00	\$ 6,428.57
2	DS-2CE16DOT-VFIR3F	Cámaras tubo exterior.	\$ 55.00	\$ 98.21
2	DS-7216HQHI-K2	DVR de 16 canales	\$ 220.00	\$ 392.86
2	HDD-2TB-DVRWD	Discos duros SATA 2 TB	\$ 125.00	\$ 223.21
20	NA	Fuentes de alimentación.	\$ 25.00	\$ 446.43
<b>SERVICIO</b>				
1		Instalación de cámaras de seguridad.	\$ 850.00	\$ 758.93
<b>OBSERVACIONES:</b>			SUBTOTAL 12 %	\$ 8,348.21
			SUBTOTAL 0 %	
			SUBTOTAL	
			I.V.A. 12 %	\$ 1,001.79
			<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>\$ 9,350.00</b>
<b>GARANTÍA</b>		2 AÑOS HIKVISION, 1 AÑO WD		
<b>FORMA DE PAGO</b>		CONTADO		
<b>MARCA</b>		HIKVISION-WD		

Figura 31. Cotización de sistema completo de cámaras de seguridad.

## Apéndice D: Propuesta aplicación de Seguridad.



### Propuesta Soporte a Tesis Sra. Guisella Muzzio Idrovo

En Santiago de Chile a 15 de enero de 2019 por medio del presente instrumento Carlos Fernández, representante de SOSAFE S.A. ofrece a la Sra. Guisella Muzzio Idrovo, considerar SOSAFE en su tesis "DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA QUE RECIBEN LOS MORADORES DE LA URBANIZACIÓN MATICES UBICADA EN EL CANTÓN DAULE".

El uso de SOSAFE es gratuito para el uso interno de la comunidad.  
La habilitación del servicio para la comunidad será considerada etapa piloto.

También se podrá conectar gratuitamente a Bomberos, Policías y servicios de salud.

SOSAFE también conecta a municipios.

El equipo SOSAFE junto con Guisella Muzzio podrán asistir a reuniones con municipios con el fin de ofrecer el servicio y acordar un precio según la disposición a pagar del municipio y según los valores de SOSAFE (1 USD + TAX anual por habitante del municipio).

\_\_\_\_\_  
Sra. Guisella Muzzio

  
Carlos Fernández  
Gerente Comercial SOSAFE

Figura 32. Propuesta SOSAFE, aplicación de seguridad gratuita para Smartphones.

## Apéndice E: Estado de ingreso y egreso, noviembre 2018.

ASOCIACION DE PROPIETARIOS PERLA - MATICES	
Estimados moradores, Adjunto encontrarán informe de ingreso y egreso correspondiente al mes de NOVIEMBRE /2018	
<b>ESTADO DE INGRESO Y EGRESO CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DEL 2018</b>	
<b>INGRESOS</b>	
Alicuotas Mensuales	8.558,33
Alicuota Extraordinaria 2016 - 2017	90,00
Contribución por uso del Area Social	60,00
Venta de Tarjetas	90,00
<b>TOTAL DE INGRESOS DE ALICUOTAS + CONTRIBUCION POR USO DEL AREA SOCIAL + VENTA DE TARJETAS</b>	<b>8.798,33</b>
<b>EGRESOS</b>	
<b>AREA INTERNA</b>	
NOVA NOVASEG PAGO FACT# DE OCTUBRE	3.666,65
UZI SEGURIDAD CANCELA TOTAL FACTURA # 236	610,86
Compañía SEGSER Abono a Deuda CUOTA 12/12	1.500,00
Pago de seguridad	<b>5.777,51</b>
<b>SERVICIOS BASICOS</b>	
<b>Teléfono y Comunicaciones</b>	
Garita	53,65
Piscina / Cámaras	53,65
Oficina Administración	38,55
Total Telefonía e Internet	<b>145,85</b>
<b>Energía Eléctrica CNEL</b>	
Garita de Perla	57,18
Glorieta	21,45
Piscina	50,74
Parque - Cancha de Fútbol	172,03
Total Energía Eléctrica	<b>301,40</b>
<b>AGUA POTABLE - AMAGUA</b>	
Sistema de Riego de Piscina Cod. Inmueble # 25186	231,72
Garita Cod. # 24423	5,26
Sector Parque Cod. # 24425	3,6
Riego Parque - Cancha Cod. # 25184	209,63
Parque Triangular Cod. # 27054	32,11
Piscina Cod. # 24424	69,65
Total Agua Potable	<b>551,97</b>
<b>Gastos de Personal</b>	
Administración	543,30
Jardineros	633,62
Sobre tiempo personal	31,76
Alimentación	120,00
Fondos de Reserva Pagados al Personal	64,33
IESS - Planillas de Prestamos - Noviembre del 2018	65,43
IESS - Planillas de Aportación - Noviembre del 2018	296,36
Total Gastos de Personal	<b>1.754,80</b>
<b>MANTENIMIENTO Y MEJORAS</b>	
Megapool - Mantenimiento piscina mes Noviembre/2018	130,00
Limpieza - Mantenimiento Piscina - Fines de Semana Noviembre -2018	110,17
Total Mantenimiento	<b>240,17</b>
<b>GASTOS VARIOS</b>	
Caja Chica ( Transporte, gasolina, papelería, suministro de oficina limpieza.etc)	174,04
Total Gastos Varios	<b>174,04</b>
<b>Administración,contables,Impuestos, Bancarios</b>	
Pago de Honorarios Contables	499,99
Impuestos - Periodo Fiscal Noviembre - 2018	183,75
Gastos Financieros	12,45
Total Gastos Administrativos	<b>696,19</b>
<b>Area Externa</b>	
Federación Matices: mes de Octubre-2018	1.568,00
Total Gastos Federación	<b>1.568,00</b>
-	
<b>TOTAL DE INGRESOS DEL MES DE NOVIEMBRE-2018</b>	<b>8.798,33</b>
<b>TOTAL DE EGRESOS DE NOVIEMBRE DEL 2018</b>	<b>11.209,93</b>
<b>FAVLOR A FAVOR</b>	<b>(2.411,60)</b>

Figura 33. Estado de ingresos y egresos - noviembre 2018.

## Apéndice F: Estado de ingreso y egreso, diciembre 2018.

ASOCIACION DE PROPIETARIOS PERLA - MATICES	
Estimados moradores, Adjunto encontrarán informe de ingreso y egreso correspondiente al mes de DICIEMBRE /2018	
<b>ESTADO DE INGRESO Y EGRESO CORREONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE DEL 2018</b>	
<b>INGRESOS</b>	
Alicuotas Noviembre /2018 ( 46 x 45 ) + 1 abono de \$30	2.100,00
Alicuotas Diciembre /2018 ( 91 x 45 ) + 1 abono de \$5	4.100,00
Alicuotas - recuperación de Cartera 2016 - 2017 -2018	3.215,00
Alicuotas - Anticipadas 2019	587,21
Alicuota Extraordinaria 2017 - 2018	855,00
Contribución por uso del Area Social	-
Venta de Tarjetas	45,00
<b>TOTAL DE INGRESOS DE ALICUOTAS + CONTRIBUCION POR USO DEL AREA SOCIAL + VENTA DE TARIETAS</b>	<b>10.902,21</b>
<b>EGRESOS</b>	
<b>AREA INTERNA</b>	
SEGURIDAD Y CUSTODIA CUSTOWIL - FACTURA DE NOVIEMBRE/2018	3.666,65
Pago de seguridad	3.666,65
<b>SERVICIOS BASICOS</b>	
<b>Teléfono y Comunicaciones</b>	
Garita	53,65
Piscina / Cámaras	53,65
Oficina Administración	42,82
Total Telefonía e Internet	150,12
<b>Energía Eléctrica CNEL</b>	
Garita de Perla	65,47
Glorieta	18,05
Piscina	46,16
Parque - Cancha de Fútbol	220,73
Total Energía Eléctrica	350,41
<b>AGUA POTABLE - AMAGUA</b>	
Sistema de Riego de Piscina Cod. Inmueble # 25186	234,36
Garita Cod. # 24423	5,15
Sector Parque Cod. # 24425	8,03
Riego Parque - Cancha Cod. # 25184	176,10
Parque Triangular Cod. # 27054	16,14
Piscina Cod. # 24424	97,33
Total Agua Potable	537,11
<b>Gastos de Personal</b>	
Administración	543,30
Jardineros	633,95
Sobre tiempo personal	10,00
Alimentacion	120,00
Decimo tercer Remuneración Personal	972,00
Fondos de Reserva Pagados al Personal	64,33
IESS - Planillas de Prestamos - Noviembre del 2018	65,43
IESS - Planillas de Aportación - Noviembre del 2018	296,36
Bono Navideño Personal de asociación (3) y Guardias ( 4 )	155,00
Total Gastos de Personal	2.860,37
<b>MANTENIMIENTO Y MEJORAS</b>	
Megapool - Mantenimiento piscina mes Noviembre/2018	130,00
Manuel Castro - Mantenimiento del área social fines de semana y Feriados	130,00
Forestal Motors - Mantenimiento Motoguadña	46,03
Total Mantenimiento	306,03
<b>GASTOS VARIOS</b>	
Caja Chica ( Transporte, gasolina, papelería, suministro de oficina limpieza etc)	175,43
Total Gastos Varios	175,43
<b>Administración,contables,Impuestos, Bancarios</b>	
Pago de Honorarios Contables declaración mes de Octubre/2018	499,99
Abono a Facturas pendientes por servicios contables CPA Mónica Bourne	250,00
Impuestos - Periodo Fiscal Noviembre - 2018	177,78
Gastos Financieros	12,45
Total Gastos Administrativos	940,22
<b>Area Externa</b>	
Federación Matices: mes de Noviembre-2018	1.568,00
Total Gastos Federación	1.568,00
TOTAL DE INGRESOS DEL MES DE DICIEMBRE-2018	10.902,21
TOTAL DE EGRESOS DE DICIEMBRE DEL 2018	10.554,34
DEFICIT Y/O SUPERAVIT	347,87

Figura 34. Estado de ingresos y egresos – diciembre 2018.