



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA DE DOCUMENTO DE TITULACIÓN:

**Evaluación de la calidad del servicio de seguridad física de la empresa privada
Forceone Security Cia. Ltda., en la ciudad de Quito.**

AUTOR:

Espín Intriago Sebastián Fernando

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Licenciado **Sebastián Fernando Espín Intriago** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**

REVISOR

Ing. Ángel Aurelio Castro Peñarreta, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza Ph. D.

Guayaquil, a los 08 días del mes de abril del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sebastián Fernando Espín Intriago**

DECLARO QUE:

El trabajo **Evaluación de la calidad del servicio de seguridad física de la empresa privada Forceone Security Cia. Ltda., en la ciudad de Quito**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 08 días del mes de abril del año 2024

EL AUTOR

Sebastián Fernando Espín Intriago



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

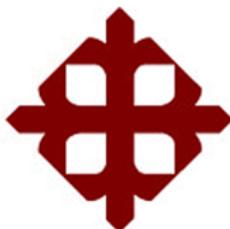
Yo, **Sebastián Fernando Espín Intriago**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Documento de Titulación de Magister en Administración de Empresas** titulado: **Evaluación de la calidad del servicio de seguridad física de la empresa privada Forceone Security Cia. Ltda., en la ciudad de Quito**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 08 días del mes de abril del año 2024

EL AUTOR:

Sebastián Fernando Espín Intriago



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

DOC FIN Sebastian Espin UCSG

4%
Textos sospechosos



3% Similitudes
2% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: DOC FIN Sebastian Espin UCSG.docx
ID del documento: 2074d08f87506ce76bb95aca78ac90f85a861736
Tamaño del documento original: 52,09 kB

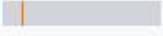
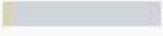
Depositante: María del Carmen Lago Maza
Fecha de depósito: 21/2/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 21/2/2024

Número de palabras: 4534
Número de caracteres: 29.481

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 link.springer.com Management Model for the Logistics and Competitiveness of S... https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-981-15-1564-4_37.pdf 1 fuente similar	1%		 Palabras idénticas: 1% (42 palabras)
2	 www.policia.gov.ec Compañías de Seguridad Privada – Policía Nacional del Ecu... https://www.policia.gov.ec/companias-de-seguridad-privada/	1%		 Palabras idénticas: 1% (43 palabras)
3	 revista.unianandes.edu.ec http://revista.unianandes.edu.ec/ojs/index.php/IB-TANCAI/articulo/download/2785/2097	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
4	 www.pdf.org https://www.pdf.org/lep-content/uploads/2023/09/BOLETIN-SEMESTRAL-DE-HOMIQUIOS.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
5	 www.redalyc.org http://www.redalyc.org/pdf/463/463545678010.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
-	 www.nlanes.zm.ac.zm Enviarle nuestra base de datos de 7.000 artículos a finac.d			

AGRADECIMIENTO

Con profunda gratitud, al culminar con este proyecto quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir con éxito todas las metas que me he propuesto.

Quiero agradecer también a mis padres Mario Espín y Julieta Intriago, que sin ellos no habría logrado superar cada prueba que la vida me ha propuesto.

A mi esposa Maria José y mis hijas Julieta e Isabella, por ser el motor que me anima a ser cada día una mejor persona.

Quiero expresar mi gratitud también a mis hermanos Nicolás y Mario por compartir siempre sus enseñanzas conmigo y permitirme compartir las mías con ellos.

Reconozco con admiración a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por formar a muchos de los mejores profesionales del Ecuador y le agradezco por permitirme ser parte de su comunidad.

Agradezco a mis compañeros del programa, con quienes compartí momentos muy gratos de esparcimiento y aprendizaje.

Extiendo también mi más sincera gratitud a mi Directora y Revisor del programa, quienes con su guía supieron transmitir con claridad cómo se debe llevar a cabo un debido proceso de investigación.

Sebastián Fernando Espín Intriago

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo a Dios por guiarme siempre por el camino del buen conocimiento.

A mis padres por ser un referente y un ejemplo a seguir

A mis hermanos por brindarme su respaldo en todo momento.

A mi esposa y mis hijas por alentarme siempre a mejorar.

A mis docentes por su don de enseñanza y por todo el conocimiento brindado.

A mis compañeros, amigos y colaboradores, quienes con su conocimiento nos enriquecen y llenan de aprendizaje cada día.

Este documento está dedicado a todos ustedes, gracias por acompañarme en este proceso.

Sebastián Fernando Espín Intriago

Introducción

Considerando que hasta mediados del 2022 los altos índices de criminalidad registrados en el Ecuador ascendían al menos un 4.87% en relación con el mismo periodo, del año 2021, (Numbeo, 2022).

Si a esto se suma la violencia en las calles y la falta de consideración por la vida humana que se reflejan en ciertas personas y en ciertos grupos de delincuencia organizada que se encuentran operando en algunas de las principales ciudades del país lo cual se ha ido incrementado año tras año, tomando en cuenta que entre los años 2019 y 2020, la tasa de homicidios en el Ecuador pasó de 0.57% a 0.65% por cada mil habitantes, registrando un incremento de 0.08% en relación al año 2020, (Utitiaj & Tapia, 2021).

Además el Ecuador al finalizar el año 2022 afronta una muy preocupante cifra, de 4.603 homicidios intencionales, siendo este el registro histórico más alto por este delito desde que se realizan mediciones cuantitativas, con una tasa de 25.9 homicidios por cada 100 000 habitantes, no obstante, para el año 2023 los datos no son nada alentadores sino más bien el panorama es más complicado y desgarrador, ya que se registran en el Ecuador, apenas en el primer semestre de 2023, la increíble cifra de 3.599 homicidios intencionales, (Plan V, 2023).

Por otra parte, las personas sienten que el sistema de justicia del Ecuador no funciona correctamente y que el estado no castigará a los criminales como merecen, permitiendo que estas acciones ilegales no tengan la sanción adecuada y dejando la sensación de impunidad en el pueblo ecuatoriano, según Luigi Ferrajoli (2006), la impunidad es la “ausencia del Estado en su función punitiva, producto de una crisis de legalidad y de la pérdida del valor vinculante asociado a las reglas por los titulares de los poderes públicos”, esta ausencia del estado es uno de los principales factores

para que más personas se adhieran a grupos de delincuencia organizada ya que sienten que sus acciones ilegales no serán castigadas.

Los ciudadanos ecuatorianos sobre todo en las principales ciudades, han incrementado alarmantemente su sensación de inseguridad, considerando que según la revista Ecuador Debate, para el año 2022 se ha intensificado en un 85%, la percepción de violencia en la región, especialmente a raíz de lo que nos dejó la pandemia por el Covid-19, donde se percibió con fuerza la consolidación de bandas criminales y sus efectos.

Es por esto que muchos ecuatorianos se han visto obligados a implementar en sus hogares y negocios, varios tipos de sistemas de seguridad electrónica y contratar también distintos tipos de servicios de seguridad física como es la vigilancia fija, para de alguna manera sentirse un poco más protegidos frente a esta gran ola de delincuencia.

No obstante, en un país donde la seguridad se pondera como una preocupación fundamental para todas las familias ecuatorianas, la necesidad actual exige buscar mayores estándares de calidad y cuando hablamos de calidad, decimos primeramente que la empresa proveedora del servicio de seguridad privada debe cumplir al menos con las certificaciones de las entidades reguladoras en el país.

El Ministerio de Gobierno a través de su Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada (COSPP), departamento que forma parte de la Policía Nacional y es un organismo operativo, técnico y administrativo, que se encuentra bajo la Ley Orgánica de la Policía Nacional, “con su personal técnico operativo realiza el control y supervisión a las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada, a los vehículos blindados que prestan servicio de seguridad móvil en la transportación de especies monetarias y valores y a los Centros de Formación y Capacitación del Personal de Vigilancia y Seguridad

Privada”, Policía Nacional del Ecuador (2021), además de realizar estas inspecciones físicas, también se encargan de emitir las certificaciones, llevar registros, cumplir y hacer cumplir las normativas y reglamentos.

Por otra parte, el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas mediante su departamento de Control de Armas, quien se encarga de “controlar las actividades de fabricación, importación, exportación, comercialización, almacenamiento y tenencia de armas de fuego, municiones, explosivos y accesorios”, Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas del Ecuador (2022), también está a cargo de generar trámites, emitir permisos y certificaciones relacionadas con el armamento de cada empresa de seguridad y así mismo brinda el seguimiento y control de todas las armas que poseen las compañías de seguridad privada.

Sin embargo el trabajo de las entidades reguladoras no abastece para la gran cantidad de empresas legales e ilegales que operan en el Ecuador ya que según datos públicos del Ministerio del Interior, en el Ecuador en el año 2022 se renovó o acreditó a un total de 541 empresas de seguridad privada, lo cual contrasta abismalmente con los datos que publica el Servicio de Rentas Internas (SRI) detallando que en el año 2022, se registran un total de 2.984 empresas cuyas actividades son los servicios de transporte de valores, de escolta, de guardia de seguridad y de vigilancia y protección, Diario El Universo (2023). En tal virtud y considerando estos datos se debe analizar que el cliente tendrá para escoger entre un gran número de proveedores de servicio de seguridad privada, muchos de los cuales son legales y otros operan al margen de la ley, entonces no basta con cumplir con las regulaciones del país y tener un precio competitivo, sino que el gran número de oferentes exige que deba poner todo el esfuerzo en destacar y generar al cliente una total satisfacción frente al servicio.

La satisfacción del cliente se define según Kotler, P. y Armstrong G. (2007), como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas", es así que para el caso específico de las empresas de servicios de seguridad privada, lo que resulta primordial para que puedan prosperar en el largo plazo, es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben, lo cual solo será favorable hacia la empresa, si el cliente siente que se han cumplido con todas sus expectativas.

Según Briceño (2008) las empresas que se consideran por su naturaleza básica como empresas de servicios, necesitan contar con una gestión de calidad orientada a la satisfacción del cliente; mediante la cual se minimicen debilidades, por lo tanto, las empresas que ofrecen servicios de seguridad privada también deben mantener una gestión de procesos con un enfoque ligado a la satisfacción y fidelización del cliente.

De acuerdo con Mateo (2019) existen varios factores importantes a considerar al momento de tratar con cualquier usuario ya que de cierto modo "todos somos clientes" y la atención que se espera recibir al momento de adquirir algún producto o servicio es la misma atención que se debe brindar a los usuarios.

Sin embargo, se debe tener mucho cuidado ya que la excelente atención que se brinde al solucionar un requerimiento del cliente se puede ver perjudicada, si en el desenvolvimiento del servicio no se cumple a cabalidad con cualquier detalle que se ha ofertado, ya que todos los factores que son parte en la ejecución del servicio pueden inferir en la apreciación final del cliente frente al servicio de seguridad privada.

Por otra parte, para recabar esta información de cada cliente, se deben llevar a cabo procesos documentados, como entrevistas o reuniones periódicas

con los clientes, en donde se pueda evaluar el grado en el cual los requisitos exigidos se ven satisfechos por la calidad del servicio de seguridad., teniendo en cuenta que la calidad del servicio es el valor que el cliente le da al cumplimiento específico de sus necesidades.

También es de vital importancia considerar, que todos los recursos en la empresa deben ser optimizados, para cumplir con todas las metas propuestas y no solamente cumplirlas sino hacerlo con responsabilidad, eficacia, eficiencia y profesionalismo, de esta manera se logra brindar el servicio esperado a cada uno de los clientes.

En tal virtud, De la Hoz et al. (2020), mencionan que a medida que las empresas u organizaciones afrontan las nuevas competencias exigidas por los mercados a nivel mundial se requiere por parte de la organización una mayor disposición a satisfacer las necesidades del cliente en los lugares y momentos específicos.

Por lo expuesto y tomando en cuenta el giro de negocio de la empresa de seguridad, para obtener una información certera sobre la expectativa versus la percepción de la calidad del servicio, se puede utilizar un instrumento de investigación denominado “SERVQUAL”, utilizado en distintas investigaciones, dentro del sector hotelero, financiero, hospitalario, etc.

El modelo “SERVQUAL”, según especifican Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), tiene cinco dimensiones que se deben considerar, las cuales son: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, dentro de cada dimensión se toman en cuenta distintos aspectos como por ejemplo: si se cumple con lo prometido y no se comete errores, si lo clientes se sienten seguros y si los empleados son amables y tienen conocimientos suficientes, si las instalaciones, empleados y elementos materiales son atractivos y pulcros, si los empleados están dispuestos a ayudar y ofrecen

atención inmediata y si la empresa entiende las necesidades de la empresa y se preocupa por su cliente, respectivamente.

Considerando esta información, se utilizará este modelo para poder medir el nivel de satisfacción que presentan los clientes externos de Forceone Security Cia. Ltda., frente al servicio de seguridad recibido.

Forceone Security Cia. Ltda., es una empresa mediana, con más de cinco años en el mercado ecuatoriano, dedicada a la seguridad privada, con su domicilio principal en la ciudad de Quito y una sucursal en la ciudad de Guayaquil, con cobertura y permiso de operaciones para brindar servicio de seguridad privada en todo el Ecuador, renovado por dos años mediante resolución ministerial Número 1968 de 15 de julio de 2022 del Ministerio del Interior del Ecuador, cuenta con alrededor de 70 empleados entre operativos, administrativos y de apoyo, su principal segmento son distintos tipos de empresas públicas y privadas, así como conjuntos habitacionales, edificios y entidades gubernamentales, se destaca por brindar servicio personalizado y apearse a la utilización de nuevas herramientas tecnológicas y de asistencia telemática.

Esta investigación tiene como objetivo principal, evaluar la satisfacción del cliente externo, frente a calidad del servicio de seguridad física que brinda la empresa Forceone Security Cia. Ltda, en la ciudad de Quito.

Es importante esta investigación a nivel empresarial ya que permitirá corregir procesos internos que no están beneficiando a la satisfacción total del cliente y también es importante en el ámbito académico puesto que puede servir como una guía de aspectos a considerar al momento de evaluar la satisfacción de los clientes frente al servicio que ofrecemos así mismo en lo académico puede servir también como una referencia para lograr una

implementación correcta de un método de evaluación de satisfacción del cliente externo.

En este contexto, al considerar todas las fuentes de información pertinentes relacionadas con el servicio de seguridad privada en Ecuador, así como identificar a los actores clave involucrados en su regulación y operación y al tener en cuenta los valiosos aportes proporcionados a través de las entrevistas realizadas, se puede obtener una visión completa y actualizada de la percepción que los clientes tienen de la empresa de seguridad privada, el objeto es evaluar el nivel de satisfacción de los clientes, permitiendo así comprender en profundidad la dinámica y la calidad de este importante servicio.

Metodología

La presente investigación ha sido realizada bajo un enfoque cualitativo, el cual según nos menciona Hernández Sampieri, et al (2004), suele basarse en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones, su alcance fue descriptivo, ya que correspondió a evaluar una sola variable, la cual es el nivel de satisfacción del cliente externo frente al servicio de seguridad privada que brinda la empresa Forceone Security Cia. Ltda., en la ciudad de Quito.

Además, este estudio contó con un diseño no experimental, es decir que tal como nos indica Hernández Sampieri, et al (2004), para la utilización de este diseño se realizan entrevistas, se hacen anotaciones, se recaban datos y se los analiza. Por otra parte, se utilizó en esta investigación una recolección de datos transversal.

En el aspecto de las variables, se recopilaron los datos, utilizando fuentes primarias, realizando una investigación mediante entrevistas a una

población finita, total de cinco clientes de la empresa de seguridad privada que reciben su servicio en la ciudad de Quito, para medir su satisfacción.

Las personas que participaron durante las entrevistas fueron hombres y mujeres, de entre los 30 y 65 años de edad, quienes tienen contratado, desde hace más de un año, de manera personal, jurídica o en representación de un conjunto de personas, el servicio de seguridad física que brinda la empresa Forceone Security Cia. Ltda., en la ciudad de Quito

Para la realización de las entrevistas individuales, se escogieron a cinco entrevistados quienes tienen contratado el servicio de seguridad de Forceone Security Cia. Ltda., desde hace más de un año, se contactó previamente con cada uno de los entrevistados, quienes fueron cuatro hombres y una mujer, se fijaron fechas para cada entrevista, y se realizaron las entrevistas frente a frente, en las oficinas de la empresa de seguridad en algunos casos y en las oficinas de los clientes en otros casos, se pactaron horas exactas para realizar estas entrevistas, las cuales fueron puestas en marcha por el investigador con una duración de 20 a 25 minutos, en los cuales el investigador tomó notas de la entrevista para posteriormente analizar los datos considerando los factores importantes y tomando como referencia el instrumento de investigación multidimensional "servqual".

Las entrevistas se realizaron de manera semi estructurada lo cual permite al entrevistador llevar una conversación más fluida con opciones a maniobrar pero con un esquema, utilizando ciertas preguntas planeadas, pero dejando que estas encajen correctamente en la conversación, permitiendo que los entrevistados puedan expresar su opinión abiertamente respecto al tema puntual a analizar y de esta manera se sientan tranquilos y puedan seguir participando de una manera proactiva con la conversación.

Es de vital importancia tomar en consideración que en esta investigación se evaluó específicamente el nivel de satisfacción del cliente externo frente a la calidad del servicio de seguridad privada recibida. Considerando que, según Park, Yi y Lee (2018) la calidad del servicio es heterogénea y responde a las percepciones propias que tiene cada individuo, en tal virtud, se consideraron: a la puntualidad, el respeto y la agilidad en el servicio como pilares fundamentales para la realización de esta entrevista.

Preguntas, entrevista semi estructurada:

- ¿Qué aspecto son los que más contribuyen a su nivel de satisfacción?
- ¿Cuénteme como es la atención que le dan cuando tiene un requerimiento?
- ¿Durante el tiempo que ha utilizado nuestro servicio, cual ha sido su experiencia?
- ¿Porque recomendaría o no, nuestro servicio con sus amigos o personas cercanas?
- ¿Qué actividades pueden optimizar nuestros agentes de seguridad, para brindar un mejor servicio?

Resultados

En la tabla 1 detallada a continuación, se presentarán los datos principales de los cinco entrevistados

Tabla 1

Datos generales de los entrevistados

Número	Género	Edad	Dónde recibe el servicio
---------------	---------------	-------------	---------------------------------

Entrevistado 1	Masculino	60	Edificio residencial
Entrevistado 2	Masculino	32	Edificio residencial
Entrevistado 3	Masculino	50	Empresa privada
Entrevistado 4	Masculino	45	Empresa privada
Entrevistado 5	Femenino	34	Empresa privada

Nota. Fuente: Clientes de Forceone Security Cia. Ltda., ciudad de Quito.

En la tabla 2 detallada a continuación, se presentarán los datos recogidos de los entrevistados, a partir de la pregunta: “¿Qué aspecto son los que más contribuyen a su nivel de satisfacción?”

Tabla 2

Factores que contribuyen a la satisfacción del cliente

Número	Factor SERVQUAL	Respuesta
Entrevistado 1	Fiabilidad	“Considero que en el tiempo que tenemos esta buena relación comercial, el aspecto más relevante ha sido sin lugar a duda, la respuesta oportuna de la empresa de seguridad ya que ha sido inmediata y efectiva ante cualquier necesidad o

		requerimiento que se ha presentado en el servicio.”
Entrevistado 2	Seguridad	“Un factor muy importante a mi parecer y una fortaleza que tiene la empresa de seguridad, es la responsabilidad que tiene con sus trabajadores pagándoles siempre a tiempo y la puntualidad en el pago de todas sus obligaciones.”
Entrevistado 3	Fiabilidad	“Algo primordial a mi parecer es la eficacia para resolver los requerimientos que se han venido haciendo para mejorar los protocolos y el servicio de seguridad en su totalidad.”
Entrevistado 4	Capacidad de respuesta	“A mi consideración el factor que más relevancia tiene es la atención inmediata a los requerimientos, puesto que tomando en cuenta nuestro giro de negocio, nosotros tenemos novedades diarias lo cual se ha venido acoplado a un trabajo conjunto con

nuestro personal interno y los agentes de seguridad privada, permitiéndonos hacer un trabajo coordinado y ordenado.”

Entrevistado 5	Elementos tangibles y Seguridad	“Entre los aspectos más relevantes a mi parecer uno de los más importantes es que la empresa tenga un personal bien dotado y capacitado, de esta manera en caso de alguna duda o inconveniente se obtienen una reacción inmediata y una respuesta oportuna.”
-------------------	------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. Fuente: Clientes de Forceone Security Cia. Ltda., ciudad de Quito.

En relación a la pregunta: “¿Cuénteme como es la atención que le dan cuando tiene un requerimiento?”, los datos recabados de esta pregunta, son que frente a la atención oportuna y eficaz que se brinda a los requerimientos por parte de Forceone Security Cia. Ltda., tanto los entrevistados 1 y 2 que administran edificios residenciales, coinciden en que: “durante el tiempo que llevamos recibiendo el servicio, la atención ha sido inmediata y de manera personalizada”, además el entrevistado 2 también menciona que la gestión es rápida, “ya que los requerimientos en seguridad son urgentes y utilizamos como medio de comunicación WhatsApp o llamada telefónica para que pueda ser generada una solución inmediata.”

Por otra parte, los entrevistados 3 y 5 quienes lideran empresas privadas, mencionan que cuando han tenido un requerimiento además de brindar una solución adecuada, se los ha atendido de una manera amable y cordial, solucionado las necesidades en un tiempo prudencial, por lo que manifiestan que: “no se demoran mucho tiempo en responder a la solicitud de un cliente” y “siempre están apegados a nuestros requerimientos, todas las sugerencias que se han dado, han sido tomadas en cuenta”.

Adicionalmente, el entrevistado 4 que está a cargo de una empresa privada, comparte que durante la relación comercial han tenido algunos requerimientos de distintos indoles, que si bien es cierto algunos han sido de gestión inmediata, otros se han tardado un poco más en ser implementados, pero todos se han solucionado en el tiempo acordado por lo que considera que la empresa tiene una “buena gestión de requerimientos”.

Con respecto a las preguntas: “¿Durante el tiempo que ha utilizado nuestro servicio, cual ha sido su experiencia?” y “¿Porque recomendaría o no, nuestro servicio con sus amigos o personas cercanas?”, la información recogida de las dos preguntas nos indica que: frente a las distintas experiencias que han tenido los clientes de Forceone Security Cia. Ltda., referente al servicio de seguridad privada, se aprecia claramente que los cinco entrevistados coinciden en que su experiencia ha sido buena y grata, respecto a esto el entrevistado 2 menciona que: “iniciamos en tiempo de pandemia donde la seguridad tuvo que transformarse en muchos aspectos y fueron los únicos que nos dieron un buen precio y lograron dar un buen servicio en una época muy difícil.”.

Así mismo los entrevistados 3 y 4 coinciden en que han tenido una buena experiencia, pero les ha costado un poco acoplarse a los nuevos protocolos y procesos de emergencia, sin embargo, al final han logrado estabilizar los procesos para que cada persona cumpla con su trabajo de manera correcta y adecuada, en el mismo contexto el entrevistado 5 comenta que “durante estos

años de servicio, hemos tenido una excelente experiencia y una respuesta oportuna a cada detalle”.

En tal virtud, haciendo una comparación entre los entrevistado podemos evidenciar que los cinco han tenido una experiencia positiva durante el tiempo que han utilizado el servicio de seguridad y así mismo los cinco entrevistados confirman que si recomendarían este servicio a otras personas, y lo harían por varias razones una de las principales sería por la buena y oportuna atención, el buen trato al personal y el cumplimiento de las obligaciones, entre otros aspectos. Respecto a esto el entrevistado 2 menciona que: “lo he recomendado en algunas ocasiones, incluso algunos amigos míos, ya son clientes suyos, y lo he hecho porque presentan un buen servicio a un precio ajustado a las necesidades del cliente sin descuidar sus obligaciones con los trabajadores.”, finalmente los entrevistados 3, 4 y 5 comentan también que un factor principal para recomendar nuestro servicio es la “atención personalizada”.

En la tabla 3 detallada a continuación, se presentarán los datos recogidos de los entrevistados, a partir de la pregunta: “¿Qué actividades pueden optimizar nuestros agentes de seguridad, para brindar un mejor servicio?”.

Tabla 3

Aspectos generales por optimizar en el servicio

Número	Factor SERVQUAL	Respuesta
Entrevistado 1	Seguridad	“Se podría seguir capacitando a todo el personal operativo de la empresa ante nuevas

		modalidades de delincuencia que se van presentando.”
Entrevistado 2	Elementos tangibles	“Podrían aplicar cámaras o botones de pánico en sus agentes de seguridad para que en caso de emergencia la línea de comunicación sea mucho más rápida y así la respuesta policial y de la empresa se genere con mayor prontitud.”
Entrevistado 3	Elementos tangibles	“Considero que para optimizar en cierto modo el servicio, se pueden implementar softwares y sistemas de video vigilancia más sofisticados lo cual nos permita tener un control y registro con un respaldo en un disco duro, con la información de acceso y salida de cualquier persona de las inmediaciones.”
Entrevistado 4	Seguridad	“Tener una capacitación constante del personal y una retroalimentación periódica en nuevas modalidades de robo en carreteras, para poder estar

		un paso delante de los delincuentes.”
Entrevistado 5	Seguridad	“La capacitación continua ante cualquier amenaza que pueda surgir, esto les permite siempre estar alertas y atentos en todo momento. Por eso les recomiendo que sigan capacitando a su personal y sigan brindando un buen servicio.”

Nota. Fuente: Clientes de Forceone Security Cia. Ltda., ciudad de Quito.

Conclusión

En conclusión, a pesar de que el desarrollo de las empresas de seguridad se genera como una alternativa frente al accionar insuficiente de las fuerzas de la ley y el orden, el operar de las empresas de seguridad debe ser, mediante un trabajo conjunto de la mano de la policía nacional y las fuerzas armadas, sin embargo con esta investigación se pudo evidenciar que no basta con tener todos los permisos y realizar una colaboración directa con las fuerzas del orden, sino que es necesario escuchar con atención todos los requerimientos de los clientes, para de esta manera brindar opciones y alternativas en la búsqueda conjunta de una solución al riesgo inminente que representa la delincuencia en el Ecuador.

En este estudio se logró medir de cierto modo el nivel de satisfacción que presentan los clientes frente al servicio de seguridad privada, arrojando a la luz elementos preponderantes que influyen en la percepción que tienen los clientes,

tales como la atención eficaz a los requerimientos y aún más importante, la atención personalizada puesto que aunque existan requerimientos que no se resuelvan de manera inmediata, estos no generan un descontento si la atención es personalizada, con calidez y calidad. Dentro del mismo contexto, uno de los hallazgos más importantes y que es de gran relevancia para la empresa es que todos los entrevistados recomendarían este servicio y lo harían por la buena gestión en todos sus procesos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Por otra parte, considerando que la mejora continua es un aspecto fundamental y que según Barraza & Dávila (2008), el método para elaborar un plan de mejora continua se basa en la tercera esfera concéntrica del Kaizen en la cual su propósito es eliminar el desperdicio, logrando de esta manera la mejora de la calidad de los procesos y productos en un corto tiempo, generando resultados positivos y efectivos, es primordial en la organización no desperdiciar recursos ni tiempo, sino más bien, analizar que los aspectos importantes a optimizar en el servicio son principalmente la capacitación periódica y continua del personal y la implementación de nuevas tecnologías que ayuden como herramientas para mejorar el servicio y ser más efectivos.

Para finalizar y considerando que la evidencia detallada en el presente documento indica que la apreciación de los clientes externos en la ciudad de Quito, frente al servicio de seguridad privada que brinda Forceone Security Cia. Ltda., es muy buena, es necesario acotar que la satisfacción del cliente no es solo un indicador de rendimiento, sino un compromiso constante con la excelencia que será el faro que guiará el camino hacia el éxito y la prosperidad en el corto, mediano y largo plazo, en tal virtud se sugiere para obtener más información y una mayor seguridad en la calidad del servicio se continúe este estudio mediante una investigación de enfoque cuantitativo utilizando la escala SERVQUAL.

Referencias Bibliográficas

- Barraza, M. F. S., & Dávila, J. Á. M. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecunia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, Universidad de León (7), 285-311.
- Base de datos colectiva (2022). Criminalidad en el Ecuador. NUMBEO. <https://es.numbeo.com/criminalidad/pa%25C3%25ADs/Ecuador>
- Briceño de Gómez, M. Y., & García de Berrios, O. (2008). La servucción y la calidad en la fabricación del servicio. *Visión Gerencial*, (1), 21-32. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545878010.pdf>
- Carrión Mena Fernando & Emilia Silva. (2023). *Ecuador en el concierto de la violencia de América Latina*. Revista Ecuador Debate, 119: 41-43. Quito.
- Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas (2021). Quienes somos y nuestra misión. <https://controlarmas.ccffaa.mil.ec/quienes-somos-y-nuestra-mision/>
- De la Hoz Hernandez J. et al. (2020). *Management Model for the Logistics and Competitiveness of SMEs in the City of Barranquilla*. In: Rocha, Á., Reis, J., Peter, M., Bogdanović, Z. (eds) Marketing and Smart Technologies. Smart Innovation, Systems and Technologies, vol 167. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4_37
- Ferrajoli Luigi (2002). *Derechos y garantías. La Ley del más débil*. (3th ed.) Trotta. Madrid.
- Kotler P. & Armstrong G. (2007). *Marketing. Versión para Latinoamérica*. (11th ed.) Pearson Educación.

- Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO. IC Editorial.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. Y Berry, L.L., 1985. *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol. 49, Pp. 41-50.
- Park, S., Yi, Y., y Lee, Y. 32° edición. (2021). *Total, Quality Management & Business Excellence*.
- Policía Nacional del Ecuador (2021). *Compañías de Seguridad Privada*. <https://www.policia.gob.ec/companias-de-seguridad-privada/>
- Redacción de diario El Universo (2023). Este es el número de empresas de seguridad privada y de Guardias a los que Guillermo Lasso pide ayuda para combatir a la delincuencia en Ecuador. *Diario El Universo*. <https://www.eluniverso.com/noticias/informes/porte-amas-guardia-privada-decreto-707-medidas-urgentes-seguridad-guillermo-lasso-nota/>
- Redacción de diario Plan V (2023). Ecuador puede llegar al récord de 7.000 asesinatos a fines de este año. *Diario Plan V*. [https://www.planv.com.ec/historias/crimen-organizado/ecuador-puede-llegar-al-record-7000-asesinatos-fines-este-ano#:~:text="En%202022%2C%20las%20cifras%20oficiales%20de%20homicidios%20intencionales,de%2025.9%20homicidios%20por%20cada%20100%20000%20habitantes.](https://www.planv.com.ec/historias/crimen-organizado/ecuador-puede-llegar-al-record-7000-asesinatos-fines-este-ano#:~:text=)
- Utitiáj, D. R. P., & Tapia, J. P. C. (2021). Aplicación de agentes virtuales para consultas estadísticas sobre casos de homicidios intencionales en Ecuador reportados por el Ministerio de Gobierno. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 1647-1662. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3131>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Sebastián Fernando Espín Intriago**, con C.C: # 175023325-4 autor(a) del trabajo de titulación: **Evaluación de la calidad del servicio de seguridad física de la empresa privada Forceone Security Cia. Ltda., en la ciudad de Quito**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 08 de abril del 2024

f. _____

Nombre: Sebastián Fernando Espín Intriago

C.C: 175023325-4



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la calidad del servicio de seguridad física de la empresa privada Forceone Security Cia. Ltda., en la ciudad de Quito		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Espín Intriago Sebastián Fernando		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Castro Peñarreta Ángel Aurelio		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	08 de abril de 2024	No. DE PÁGINAS:	19
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gerente General / Comercial / Logística		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción del cliente, calidad de servicio		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>Esta investigación tiene como objetivo principal, evaluar la satisfacción del cliente externo, frente a calidad del servicio de seguridad física que brinda la empresa Forceone Security Cia. Ltda, en la ciudad de Quito.</p> <p>Es importante esta investigación a nivel empresarial ya que permitirá corregir procesos internos que no están beneficiando a la satisfacción total del cliente y también es importante en el ámbito académico puesto que puede servir como una guía de aspectos a considerar al momento de evaluar la satisfacción de los clientes frente al servicio que ofrecemos así mismo en lo académico puede servir también como una referencia para lograr una implementación correcta de un método de evaluación de satisfacción del cliente externo.</p> <p>En este contexto, al considerar todas las fuentes de información pertinentes relacionadas con el servicio de seguridad privada en Ecuador, así como identificar a los actores clave involucrados en su regulación y operación y al tener en cuenta los valiosos aportes proporcionados a través de las entrevistas realizadas, se puede obtener una visión completa y actualizada de la percepción que los clientes tienen de la empresa de seguridad privada, el objeto es evaluar el nivel de satisfacción de los clientes, permitiendo así comprender en profundidad la dinámica y la calidad de este importante servicio.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593994721185	E-mail: sebastian.espin@cu.ucsg.edu.ec sebas-sk8@hotmail.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			