



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA EN EL MODELO DEL SERVICIO
AL CLIENTE DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PROVILOCK CIA
LTDA., EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL PERIODO 2018**

Autor:

LISSETTE YOLANDA VÉLEZ ÁVILA

Tutor:

ING. SILVIA DELGADO VERA

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

El presente proyecto es dedicado al ser más maravilloso que es Dios, por darme las fuerzas y el entendimiento para poder culminar esta etapa de mi vida, llenarme de paciencia y esfuerzo para poder sobrellevar cualquier obstáculo que se me presentara en el camino.

A lo más valioso de mi vida, a la gran creación que Dios me pudo dar, mis cuatro hijos **Jesús Francisco Zambrano Vélez, Karla Stephanie Zambrano Vélez, Gloria Gabriela Zambrano Vélez, Elkin Dereck Dávila Vélez, mis tres nietos y a mi nuera Joselyn Aguas**, siento que me da su voz de aliento en todo momento, son mi orgullo, demostrándoles que nunca es tarde para ser quien uno quiera ser en esta vida llena de adversidades, que entiendan que si yo pude lograrlo ellos también podrán cumplir todos sus sueños y metas.

El culminar la carrera en esta etapa de mi vida, para mi familia en general, y así buscar la obtención de este título y con este logro, verán los frutos de mi dedicación en todos los aspectos, para que se sientan más orgullosos de la mujer que tienen como madre, abuela, suegra y profesional.

Lissette Vélez Ávila

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme tener salud, esfuerzo, mutua dedicación, trabajo estable, el cual me permitió poder avanzar con mis estudios y así concluir mi anhelada meta junto a mis compañeros que fueron parte fundamental para este logro, nuestras constantes ayudas y voces de aliento para continuar cada fin de semana, a mis maestros por compartir todos sus conocimientos adquiridos y poderlos aplicar en mi desempeño laboral día a día en la empresa que trabajo, a mi tutora de tesis Ing. Silvia Delgado, a las personas que de una u otra manera confiaron en mí y ayudaron a que este proyecto sea realidad, a mi inspiración hijos, nietos, nuera, y a Christian Morocho siempre pendiente de mí y brindándome su gran apoyo y paciencia durante tantos años demostrándome que nunca se da por vencido en lo que desea. Ser madre, estudiante y trabajar es difícil, sobre todo cuando se sueña con una carrera profesional y estas en proceso de elaborar una tesis, dejando por momentos a un lado a tu familia para poder culminar este gran esfuerzo que ya es una realidad, gracias a la bendición de Dios ahora si podré decir con orgullo misión cumplida.

Lissette Vélez Ávila

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUPERIOR
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA EN EL MODELO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PROVILOCK CIA LTDA., EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL PERIODO 2018”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo incide el servicio al cliente en la seguridad privada que brinda la empresa Provilock Cía. Ltda. en el periodo 2018? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales.

Presentado por el Egresado: Lissette Yolanda Vélez Ávila

Tutor: Ing. Silvia Delgado Vera

2018-09-01-41-D

01213

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN**

Yo, Vélez Ávila Lissette Yolanda en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta del Plan de Mejora en el Modelo del Servicio al cliente de la Compañía de Seguridad Provilock Cía. Ltda., en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Vélez Ávila Lissette Yolanda

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0917903486



Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más.



Factura: 001-002-000059321



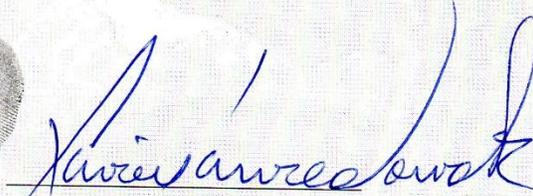
20180901041D01213

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901041D01213

Ante mí, NOTARIO(A) XAVIER ANTONIO LARREA NOWAK de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA PRIMERA , comparece(n) LISSETTE YOLANDA VELEZ AVILA portador(a) de CÉDULA 0917903486 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 28 DE MAYO DEL 2018, (15:45).


LISSETTE YOLANDA VELEZ AVILA
CÉDULA: 0917903486





NOTARIO(A) XAVIER ANTONIO LARREA NOWAK

NOTARÍA CUADRAGÉSIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
VELEZ AVILA LISSETTE YOLANDA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
PEDRO CARBO / CONCEPCION
FECHA DE NACIMIENTO: 1978-09-22
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL DIVORCIADO

Nº 091790348-6



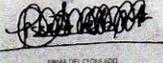

INSTRUCCIÓN PROFESIÓN / OCUPACIÓN
SUPERIOR ESTUDIANTE V2133M122

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
VELEZ JORGE

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
AVILA MARIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2017-07-19
FECHA DE EXPIRACIÓN
2027-07-19

06/12/1133

DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

012 JUNTA Nº
012 - 258 NÚMERO
0917903486 CÉDULA

VELEZ AVILA LISSETTE YOLANDA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
TARQUI PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA: 5




CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

CERTIFICO: ES CONFORME AL DOCUMENTO EXHIBIDO QUE SE INCORPORA A LA PRESENTE DILIGENCIA
Abg. Xavier Larrea Nowak
NOTARIO CUADRAGESIMO PRIMERO DEL CANTON GUAYAQUIL

X



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma

Urkund Analysis Result

Analysed Document: LISSETTE VELEZ AVILA URKUND2.docx (D39370961)
Submitted: 5/28/2018 8:51:00 PM
Submitted By: lissvela2011@hotmail.com
Significance: 14 %

Sources included in the report:

tesis final alava86.docx (D15750954)
<https://trespuntouno.com/los-servicios-de-seguridad-privada-que-el-cliente-necesita/>
<http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/7876/Yesli%20Mart%C3%ADnez%20Peralta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
http://digessp.gob.gt/wp-content/uploads/2016/04/Programa_de_Capacitacion_para_Inst_y_Dir_de_Agentes_de_Seg_Privada.pdf
<https://es.slideshare.net/Fernandocefoseg/02-historia-de-la-seguridad-privada-en-el-ecuador>
<http://www.sincal.org/articulo31-importancia-de-la-capacitacion-empresarial.html>
<https://coachlatinoamerica.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
<https://books.google.com.ec/books?id=3hovRPM1Di0C&pg=PT9&dq=definicion+servicio>
<http://blog.siete24.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente-interno-en-una-empresa-de-seguridad-privada>
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&q=thompson+ivan
<http://www.todopolicia.com/historia-seguridad-privada/>
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Instances where selected sources appear:

43



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUPERIOR BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

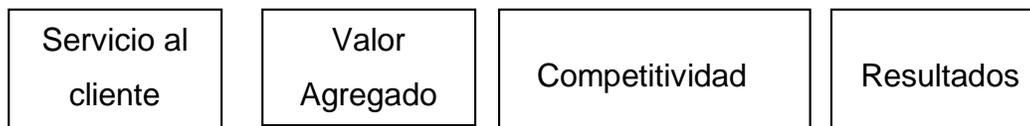
PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.

RESUMEN

Autor: Lissette Yolanda Vélez Ávila

Tutor: Ing. Silvia Delgado Vera

En la compañía de seguridad Provilock Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Guayaquil, actualmente existen problemas en el servicio de guardiana de seguridad, debido a la falta de los procedimientos adecuados para la contratación y capacitación apropiada del personal de seguridad. El diseño de investigación fue mixto cualitativo y cuantitativo, los tipos de investigación empleados fueron el descriptivo, correlacional, explicativo y de campo. Las técnicas que se aplicaron fueron la observación y la entrevista. La conclusión más relevante a la cual llegó la autora de la investigación fue que la falta de procedimientos adecuados para la contratación y capacitación del personal están incidiendo en los niveles de satisfacción de los clientes y en los resultados económicos de la empresa como alternativa de solución se propone un plan de mejoras en el modelo del servicio al cliente periodo 2018.





INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUPERIOR BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.

ABSTRACT

Autor: Lissette Yolanda Vélez Ávila

Tutor: Ing. Silvia Delgado Vera

In the security company Provilock Cía. Ltda., located in the city of Guayaquil, there are currently problems in the security guard service, due to the lack of adequate procedures for the recruitment and appropriate training of security personnel. The research design was mixed qualitative and quantitative, the types of research used were the descriptive, correlational, explanatory and field. The techniques that were applied were observation and interview. The most relevant conclusion reached by the author of the investigation was that the lack of adequate procedures for the recruitment and training of personnel are affecting the levels of customer satisfaction and the economic results of the company as an alternative solution. proposes a plan for improvements in the 2018.



ÍNDICE GENERAL

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	iv
.....	vi
.....	vii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
CAPITULO 1.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
SITUACIÓN CONFLICTO.....	3
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
EVALUACION DEL PROBLEMA.....	4
OBJETIVOS.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6

JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPITULO 2.....	8
MARCO TEÓRICO	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	9
ANTECEDENTES REFERENCIALES	14
FUNDAMENTACION LEGAL	20
VARIABLES DE INVESTIGACION	29
DEFINICIONES CONCEPTUALES	31
CAPITULO 3.....	34
METODOLOGIA.....	34
PRESENTACION DE LA EMPRESA.....	34
DISEÑO DE LA INVESTIGACION	39
TIPOS DE INVESTIGACION	39
TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
CAPITULO IV	49
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	49
PLAN DE MEJORAS	52
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	66
Bibliografía.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas:
FIGURA 1 LOGO DE LA EMPRESA	36
FIGURA 2 ESTRUCTURA DE LA EMPRESA	37
FIGURA 3 PROCESO DE CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL DE CALIDAD ISO 9001:2015.....	58
FIGURA 4 FACHADA PROVILOCK ¡Error! Marcador no definido.	5
FIGURA 5 PERSONAL GUARDIAS URBANIZACION COMPOSTELA .	65
FIGURA 6 PERSONAL GUARDIAS TURNO DIURNO	66
FIGURA 7 PERSONAL GUARDIA TURNO NOCTURNO URBANIZACION VILLA ESPAÑA ETAPA MALLORCA	66
FIGURA 8 OPERATIVO CUSTODIA ARMADA LOCAL.....	67
FIGURA 9 CUSTODIA ARMADA LOCAL.....	67
FIGURA 10 PERSONAL SUPERVISADO.....	68
FIGURA 11 PERSONAL DE REFUERZO.....	68
FIGURA 12 ACONDICIONANDO EL TRABAJO DEL PERSONAL.....	69
FIGURA 13 AREAS DE TRABAJO LIMPIAS.....	69
FIGURA 14 RETROALIMENTANDO AL PERSONAL A DIARIO.....	70
FIGURA 15 RETROALIMENTANDO AL PERSONAL A DIARIO.....	70
FIGURA 16 EXPONRIENDO NUEVAS ESTRATEGIAS A LOS CLIENTES.....	70
FIGURA 17 UBICACIÓN DE LA EMPRESA PROVILOCK CIA LTDA ...	71

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 Análisis Económico Financiero de períodos anteriores de la empresa	39
Cuadro 2 Cuadro por población.....	42
Cuadro 3 Cuadro por muestra.....	43
Cuadro 4 Ficha de observación.....	46

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La compañía de seguridad privada Provilock, ubicada en la ciudad de Guayaquil, apertura sus actividades en el año 2015, está orientada a prestar servicios de seguridad en las urbanizaciones privadas ubicadas en Guayaquil y sus alrededores.

Actualmente existen problemas en el servicio de guardiana de seguridad debido a la falta de los procedimientos adecuados para la contratación y capacitación apropiada del personal, por lo tanto, el servicio de seguridad que ofrecemos a nuestros clientes y el resultado de esta falta de procesos nos lleva a una elevada rotación de personal, clientes descontentos, a la pérdida de los contratos que mantenemos, esto conlleva a la disminución de ingresos.

Es necesario e importante el servicio que prestan las empresas de seguridad, debido al incremento de la delincuencia, de acuerdo con los últimos estudios realizados por el Ministerio del Interior, estos indican que existen alrededor de 780 compañías de seguridad privada, registradas en la Superintendencia de Compañías. Las compañías de vigilancia y seguridad privada legalizadas mayormente se encuentran en las principales provincias del Ecuador estas son Guayas y Pichincha lugares donde se concentra el ámbito empresarial.

Por tal razón las empresas consagradas a la seguridad física brindan el servicio de vigilancia privada a la colectividad ofreciendo servicios al alcance de los usuarios y lograr satisfacer los requerimientos de los clientes en lo que

corresponde a vigilancia privada a toda la población. Es vital que las empresas innoven sus servicios para la afinidad de clientes. (El tiempo, 2017).

Una excelente empresa de seguridad de ser perseverante con los servicios que presta a sus clientes, además tiene que contar con los recursos necesarios para asegurar un buen resultado, y este, para manenerse a la altura de los entornos de la seguridad privada. La vigilancia es un servicio encaminado a que la empresa protegida desarrolle sus labores sin intranquilidades y con el gran bienestar y tranquilidad, pretendiendo siempre no entorpecer en los procesos productivos ni en la actividad de empresa más de lo estrictamente necesario. (Ministerio del Interior, 2015).

Para conseguir este objetivo es importante brindar una continuación de servicios análogos con las necesidades del cliente y sus requerimientos, por ejemplo, vigilantes de seguridad cualificados y experimentados con, o sin arma, vigilantes especializados en explosivos, escoltas privados y escoltas para personalidades, vigilantes para eventos, guardias particulares, de empresas en medio de alto riesgo.

En diversas ocasiones, no solo los vigilantes y guardias son los facultados para ofrecer los servicios, igualmente las empresas de seguridad deben contar con personal auxiliar para asumir los retos que plantean los clientes.

El servicio es una actitud de vida, es dar para facilitar el desempeño de un proceso, resolver una necesidad, demanda o solicitud, o remediar una expectativa de alguien, de modo que tanto quien da como quien recibe puedan sentirse atraídos.

A través del actual estudio podremos darnos cuenta que debemos estar comprometidos en conceder un servicio de calidad a nuestra cartera de clientes actuales y potenciales en cada momento de verdad y los puntos críticos en el modelo de atención al cliente para efectuar los progresos prácticos de servicio para el beneficio de la empresa.

SITUACIÓN CONFLICTO

Provilock Cía. Ltda., es una empresa dedicada a brindar los servicios de vigilancia, seguridad y protección de personas y bienes, tiene su origen en la ciudad de Guayaquil y está laborando en el mercado hace 3 años. Esta legalmente constituida y cuenta con todos los permisos de funcionamiento de los respectivos organismos de control.

Por un lado, Provilock se preocupa por entregar la mejor prestación de servicio a sus clientes, en todo lo que corresponde a seguridad privada, en los seguimientos periódicos que realiza la empresa encuentra las siguientes situaciones:

- Insatisfacción de los beneficiarios por el servicio que brindan los guardias.
- Quejas de la administración de las ciudadelas por el mal servicio de seguridad de parte de los guardias.
- Falta un plan de capacitación a los empleados para mejorar el servicio de seguridad.

Lo antes mencionado ha provocado bajos ingresos en la empresa debido a las falencias al atender al cliente y resolver el conflicto de los residentes sobre el servicio que brinda la empresa.

Este tipo de inconvenientes genera inestabilidad dentro de la nómina de guardias ya que la rotación de los mismos es elevada y esta situación no es saludable para la compañía, así mismo en la actualidad el personal no tiene conocimiento de cómo dar una buena atención al cliente.

El lograr que nuestro personal llegue al máximo nivel de cultura para que este sea parte esencial de un buen desempeño laboral, toma determinados procesos en las diferentes capacitaciones que se brindaría.

Tener personal acto y capacitado, favorece tanto a la empresa de seguridad en sus ingresos y a su vez genera más fuentes de trabajo, que en la actualidad se necesita de manera urgente.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

País: Ecuador
Cantón: Guayaquil
Campo: Operaciones
Área: Servicio al cliente
Aspecto: Seguridad y Vigilancia privada
Periodo: 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el servicio al cliente en la seguridad privada que brinda la empresa Provilock Cía. Ltda., periodo 2018?

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- **VARIABLE DEPENDIENTE**

Poca Capacitación

- **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Servicio al Cliente

EVALUACION DEL PROBLEMA

Delimitado: La presente investigación se realizará en La compañía de seguridad privada Provilock debido a la escasa capacitación, inducción y seguimiento de los procesos que se deben implementar en cada uno de los guardias asignados en los diferentes puestos que mantiene la empresa.

Evidente: Se evidencia la falta de procedimientos y en la constante rotación de personal; esto no es muy saludable para la nómina de la empresa y ante la vista de nuestros clientes.

Concreto: El presente proyecto se enfoca en el mejoramiento de la estructura de La compañía de seguridad privada Provilock con el propósito de lograr la reducción de errores futuros.

Relevante: Es importante que las pequeñas empresas elaboren procedimientos para la presentación de los servicios que brindan a clientes actuales y futuros, esto ayudará a tener más acogida y menos contratiempo con nuestros clientes.

Variables. - Las variables identificadas en el problema expuesto, de acuerdo con el proyecto son:

Variable Dependiente: Poca Capacitación

Variable Independiente: Servicio al Cliente

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de mejora en los modelos de atención al cliente en la compañía Provilock Cía. Ltda., a partir del año 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar los aspectos teóricos de servicio al cliente.
- Evaluar los modelos de servicio al cliente que ofrecen las empresas de seguridad para establecer las mejoras en la organización.
- Diseñar de la propuesta de un plan de mejora en los modelos de atención de clientes.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar los problemas que tiene el servicio al cliente de la empresa de seguridad Provilock Cía. Ltda., orientado a mejorar el proceso actual que maneja la organización con sus clientes porque son puntos claves en el modelo de negocio para establecer las relaciones sólidas con el cliente.

Es importante que las empresas se preocupen por el trato a los clientes actuales y potenciales para constituir lazos duraderos en la compra de nuestros servicios, para así garantizar nuestra permanencia.

Un factor de análisis en los métodos de atención al servicio al cliente, son los momentos de verdad que se tiene en cada proceso ya sea este de los procesos a seguir, consignas, cordialidad, presencia, con todos nuestros clientes, con esto garantizamos lealtad hacia la empresa y no buscar a la competencia.

La clave está en retener a los clientes, orientados en los siguientes pasos para mantener la eficacia en la atención:

- Saludos iniciales y atención con cordialidad.
- A nadie le gusta esperar, el personal siempre debe buscar en ser eficiente en su atención para apreciar el tiempo del cliente.

- Información confiable: es primordial conocer ampliamente el producto que se está brindando.
- El aspecto personal es sustancial tanto como semblante de los empleados, el orden y la limpieza del área de trabajo.
- Cada promesa es un contrato para la formación porque se asume un compromiso, es preciso cumplirlo.
- La discusión no es una opción.
- Aceptar las quejas y sugerencias sin una procedencia de mejora.

Es importante que nos certifiquemos que toda persona en contacto con clientes evidencie los protocolos de atención, para así garantizar un estándar de calidad previsible en el trato es esencial para retener a los clientes.

La excelencia en el servicio al cliente es un valor agregado, que conlleva, la mayoría de ocasiones a la lealtad del cliente.

La insatisfacción de los clientes con el servicio que se está impartiendo, tiene como consecuencia perder al mismo y al círculo en el que este se mueve.

Cuando un cliente demanda cualquier servicio, siempre estará a la expectativa de la calidad que se brinda. Más aún si tenemos en cuenta la amplia competencia en empresas que ofrecen el mismo servicio.

El mejorar la calidad del servicio prestado por lo general no tiene un valor económico, pero el cliente lo percibe y se fideliza con la compañía.

Es necesario conocer los niveles de satisfacción de nuestros clientes para así poder recibir retroalimentación y conocer las fortalezas y debilidades de la empresa; saber dónde hay que realizar los cambios necesarios para obtener las mejoras (Jaramillo & Ufre, 2007)

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La seguridad representa el sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos. Incluye el conocimiento y la cualidad de atención que proyecte su personal y la capacidad que tenga para generar confianza. Seguridad también involucra credibilidad, que, a su vez, incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Representa mantener en el corazón los mejores intereses del cliente y demostrar que se los cuida y que se intranquiliza por ellos. Seguridad es el origen del viejo proverbio: las personas no se preocupan por lo mucho que usted sabe hasta que no llegan a saber lo mucho que usted se preocupa. (David, 1991)

Existen varias hipótesis del servicio, todas se encaminan a satisfacer a los clientes, sin embargo, la clave principal, es alinear los esfuerzos que permitan identificar, satisfacer las necesidades y perspectivas de los clientes externos, quienes demandan los servicios de seguridad que brindados, los mismos que generan ingresos y posibilidades laborales.

Las empresas de seguridad y vigilancia privada, tienen que trabajar enfocadas en prestar un óptimo servicio con fases y recursos inmejorables; no debemos olvidarnos de las personas que hacen factible la realización del servicio, las personas que se encuentran en el interior de la organización, estos son los colaboradores o clientes internos; ellos son quienes hacen posible la satisfacción del usuario final.

El cliente interno a través de su trabajo satisface sus propias necesidades básicas, su autoestima, crecimiento, desarrollo, por este motivo, las empresas tienen que situar su mayor esfuerzo sobre la siguiente suposición: “si

deseamos que las cosas funcionen afuera, primero debemos conseguir que funcionen bien al interior de la organización”.

Los guardias de seguridad en su lugar de trabajo desean seguir siendo parte de la empresa y para esto ellos deben sentir que son de gran utilidad.

El trabajador tiene que conocer los objetivos y proyectos de la empresa, esto le ayudara a tener claridad en las funciones que desempeña y la importancia que tiene su trabajo, así mismo, la organización tiene que conocer sus motivaciones, porque estas son el motor que mueve a las personas a ejecutar con responsabilidad y profesionalismo sus funciones. (SIETE 24 SEGURIDAD & TECNOLOGIA, 2017)

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El inicio de los agentes de seguridad privada, ocurre después de la Segunda Guerra Carlista, en la que Reinaba S.M., la Reina Isabel II, y Ramón María Narváez Campos, Duque de Valencia era el Presidente del Consejo de Ministros D., esta información va de acuerdo con el Preámbulo de la Ley de Seguridad Privada, que se remonta a 1849.

El 8 de Noviembre de 1849, a través de la Real Orden del Ministerio de Comercio, Instrucción y Obras Públicas, con concurso del Ministerio de Gobernación, se legaliza el Reglamento que crea los primeros Guardas de Campo, jurados por contraposición a los guardas particulares, que debían ser “hombres de bien sabiduría y prestigio entre su gente, que cuidaran como suyo lo que era de los demás y en los campos existe, pues no cuanto hay en el campo de todos.”

La Gazeta de Madrid, número 5.581, el sábado 10 de noviembre de 1.849, con el título “Reglamento para los guardas municipales y particulares del campo de todos los pueblos del reino”.

Con el patrocinio de esta orden de la Reina, mediante juramento ante el Alcalde, surge la primera figura histórica del Guarda de Campo Jurado, que en primera instancia tenía como misión vigilar cotos, villas, fincas, parques y pequeñas áreas rurales privadas; y la regla califica expresamente como Agente de la Autoridad, diferenciándolos de los guardas municipales, y de los guardas de campo no jurados, que eran esenciales trabajadores particulares de los terratenientes.

Los Guardas jurados de campo primeramente estaban bajo la dirección e inspección de los alcaldes, a quienes tenían que presentar informes. Cada municipio instauraba su uniformidad, todos estaban obligados a llevar una bandolera de cuero ancha, en la que se clavaba la placa de GUARDA DE CAMPO y el nombre del municipio.

Estos hombres tenían que gozar de bienhechora opinión y nombre, no haber sido condenados por delitos algunos, tampoco ser despedidos como guarda municipal, ni despojados anteriormente del cargo de guarda jurado por alguna contravención disciplinaria de su trabajo. Su reputación de hombres buenos que intervenían en pleitos y discusiones. Siempre juraron (de diferentes y distintas maneras de acuerdo a la época) resguardar los beneficios puestos bajo su custodia, con lealtad al poder establecido.

Las primeras fábricas con capacidad para ordenar este tipo de Guarda Jurados fueron las empresas petroleras. Así, es como CAMPSA quien en España crea el primer cuerpo privada de Guarda Jurados Armados con el conocido “chopo”, un revolver y cinturón de balas para ambas armas. El distintivo mismo tono de la policía gubernativa de Franco. Estaban armados hasta los dientes, trepados en los depósitos de gasolina de la estación de carga. Era la época del contrabando, los robos de gasolina y mercado negro, debido a la crisis y el racionamiento luego de la II Guerra Mundial y el posterior bloqueo comercial de la ONU A España.

mediante el Decreto del Ministerio de la Gobernación de 4 de mayo de 1946, publicado en el B.O.E. 130, de 10 de mayo, se establece la primera reglamentación dirigida a las entidades bancarias. Los directores de los bancos y sucursales tenían que realizar, a la Dirección General de Seguridad del Ministerio de la Gobernación, las propuestas de nombramiento de los Vigilantes Jurados (primera vez que parece este nuevo nombre), que están registrados expresamente en la norma como agente de la autoridad. Entre sus requisitos estaban: tener la nacionalidad española, ser mayores de 30 años, certificar aptitud física, valor acreditado o actitud cívica, así como buena conducta, y carecer de antecedentes penales.

Los especialistas para ser Vigilantes Jurados eran miembros de la policía armada y la guardia civil, también los militares, además tenían que hacer un Juramento y era el siguiente:

¿Jura usted defender la patria? ¿La bandera y a nuestro Caudillo?

Lo juro.

¿Jura usted por la Santa Biblia que detendrá y si es preciso matara para cumplir con su deber donde se le ordene?

Lo juro.

Por la autoridad que me ha entregado el Generalísimo, queda usted nombrado Guarda Jurado.

Los Vigilantes Jurados de la Industria y el Comercio, utilizaban uniformes grises, gorra de plata gris, con picos del mismo modelo que el de los policías estadounidenses, y portaban armamento doble, por un lado, el fusil, y por otro lado el revolver.

El Guarda Jurado al igual que un policía era de notoriedad solemne que no andaba con necesidades. La preparación que las empresas exigían por aquel entonces estaba bajo la administración de la Guardia civil, y consistía en estudiar un temario de 56 páginas, que describían cómo estaba armada la escopeta, hasta la munición de dotación, y el revolver reglamentario. Adicionalmente a esto, había un extracto de la ley de enjuiciamiento civil y

criminal, y el código penal, aparte de una serie de temas coherentes con el Glorioso Cuerpo Benemérito Español.

El Decreto 554/1974, de fecha 1 de Marzo (BOE 53, de 2 de Marzo), sobre medidas de seguridad en bancos, cajas de ahorro y entidades de crédito, dio paso a la consolidación de ambos servicios, bajo la figura del Vigilante Jurado de Entidades y de Ahorro.

Bajo estas Normas surgen las primeras obligaciones legales para los bancos en material de seguridad en el transporte de fondos. Al poco tiempo, un grupo de militares, conjuntamente con policías y guardias civiles, instituyeron la primera empresa de seguridad en España, con Registro No. 1, esta se dedicada al transporte de capitales, su nombre era "Transporte Blindados". Los furgones, que no eran blindados, eran de color gris y llevaban un elefante azul pintado en ambos lados del furgón. Los Guardas Jurados que iban en el furgón eran 6, un conductor, un acompañante, y cuatro operadores, dos cubrían, y dos transportaban la carga. Todos iban armados, con revolver y con fusiles.

Esta empresa después la compró SAS, la misma estaba integrada por la estadounidense Pony Express y Prosegur, y finalmente fue absorbida y convertida a PROGESUR.

Los cambios, a finales de los 70, derogan las normativas dispersas hasta ese entonces y son reemplazadas por el Real Decreto 2113/77 de 23 de Julio (BOE de 17 de agosto), que rehace el servicio de Vigilantes Jurados de Entidades Bancarias, de Ahorro y de la Industria y del Comercio.

El principal cambio es que el Vigilante Jurado ya no podía ser nombrado únicamente por la dirección privada de una industria para sus necesidades internas de protección, sino que una empresa de seguridad podía hacerse cargo de este nombramiento bajo las mismas condiciones en que se hacía antes y obtener una dotación de Vigilantes Jurados a criterio del Gobierno Civil de cada provincia; normalizando así una práctica que ya venía autorizándose en algunos casos. No obstante, la práctica paralela del nombramiento de Guardas Jurados por parte de las industrias se mantuvo hasta principio de los años 90, en que se excluyó por la actual Ley. (TODOPOLICIA.COM, 2018)

En el año de 1968, llegó al país la primera empresa de seguridad y vigilancia privada extranjera, denominada Wackenhut Corporation, la misma que rompió mitos y esquemas en aquel tiempo, para ese entonces, la seguridad ciudadana estaba únicamente bajo la responsabilidad de la Policía Nacional. (Lopez Lema, 2016).

La empresa de seguridad Wackenhut A G4S, es una compañía líder en servicios de seguridad internacional y opera a nivel mundial en tres sectores claves: Servicios de Seguridad, Sistemas de Seguridad y Transporte de Valores. En mayo del 2002 se fusiona con Wackenhut Internacional Inc., y Group 4 Flack, dando paso a mantener cobertura mundial y la consiguiente apertura a mejoras y actualizaciones tecnológicas y operativas; las mismas que convierten a G4S en una empresa de carácter global que brinda verdaderos servicios de seguridad integral.

Después en el mes de julio del 2004, Group 4 Flack se fusiona a Securicor; dando paso a el apareamiento de G4S, con sede central en U.K. y su cotización pública en la Bolsa de Valores de Londres y Copenhague.

En Ecuador G4S emplea a más de 60.00 personas, y es la Compañía de Seguridad más grande del país con 45 años de experiencia en la industria.

El 17 de septiembre del 2003, la empresa Wackenhut, durante el periodo presidencial de Lucio Gutiérrez, planteó la creación de empresas de seguridad para las instituciones públicas. Es así que por primera vez interviene la empresa privada en áreas que le competen a la Policía Nacional y provocan contrariedad legal y jurídica.

Ese mismo año, una encuesta realizada en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca, reveló que el 37,9% de los habitantes consideraba que la delincuencia es el principal problema al que se enfrentan cotidianamente. El 54% de los encuestados, culpó al Gobierno del problema; y el 31,7% indica que la Policía Nacional es la principal responsable.

En cuanto a las soluciones, el 50% de los consultados cree que la medida debe ser endurecer las penas y aumentar los procedimientos de vigilancia para disminuir la delincuencia.

De las compañías de seguridad registradas hasta el 2006, el 51,70% se encontraba en Quito y el 28,26% en Guayaquil; las dos ciudades más pobladas del Ecuador.

En el 2005 el número de guardias supera a los miembros de la Policía Nacional. En el mismo 2005, los vigilantes registrados eran 40.368, mientras que los policías era 36.907; en el 2006, los efectivos policiales se incrementaron a 42.000. (Historia de la seguridad privada en el Ecuador, 2012).

ANTECEDENTES REFERENCIALES

Reclutamiento, selección y contratación

Reclutamiento: Consiste en identificar y obtener candidatos.

Selección: Determina candidatos idóneos de acuerdo con las necesidades del puesto.

Contratación: Aceptación e incorporación del candidato.

Políticas de reclutamiento

Para identificar y conseguir candidatos se puede reclutar de las siguientes fuentes:

Promoción del personal

Bases de datos de la empresa

Contactos personales

Recomendaciones de empleados

Instituciones educativas

Anuncios a través de medios como: prensa, internet

Organizaciones profesionales

Empresas consultoras

Proceso de selección de personal

- 1) Análisis de necesidades
- 2) Especificar el perfil
- 3) Reclutamiento
- 4) Recepción de candidatos
- 5) Preselección
- 6) Pruebas
- 7) Entrevista
- 8) Valoración y decisión
- 9) Contratación
- 10) Incorporación
- 11) Seguimiento

Proceso de contratación

- 1) Firma del contrato
- 2) Inducción
- 3) Capacitación
- 4) Integración
- 5) Reglamento interno
- 6) Políticas

Capacitación y perfeccionamiento del talento humano

La capacitación de las personas en las empresas se origina debido al equilibrio necesario de las competencias (conocimiento y habilidades), sean estas actuales o futuras.

Cuando las organizaciones apoyan a sus integrantes capacitándolos, el beneficio de esta se desarrolla durante toda su vida laboral y esto ayuda a las personas para cumplir responsabilidades actuales y futuras.

Beneficios de la capacitación:

Aumenta el valor de las empresas.

Mejoran los resultados económicos

Mejora el clima laboral

Incrementa la satisfacción de las personas

Mejora la comunicación

Las personas se comprometen con los objetivos de la organización.

Mejora las relaciones entre los jefes y subordinados

Mejora la toma de decisiones y la solución de problemas

Aumenta la productividad y la calidad del trabajo

Disminuye costos

Determinar necesidades de capacitación

Evaluar las necesidades de capacitación ayuda a determinar un diagnóstico de los problemas actuales que se deben enfrentar en futuros desafíos como los cambios en el entorno externo o interno y lograr que la organización se mantenga preparada a largo plazo.

Al evaluar las necesidades de capacitación es necesario tomar en consideración las necesidades individuales del personal, talento humano o los

supervisores de área deben detectar estas y recomendar procesos de capacitación.

Planificación de planes de capacitación

Detectar la necesidad

Definir el objetivo

Elegir el método de acuerdo con la tecnología disponible

Definir los recursos de la capacitación como: instructor, recursos, equipos o herramientas, etc.

Definir el número de personas que recibirán la capacitación.

Disponibilidad del tiempo

Determinar lugar, tiempo y periodos de capacitación

Establecer la relación costo – beneficio

Evaluar los resultados

SATISFACCIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL

De acuerdo con las investigaciones sobre la relación entre satisfacción y rotación de personal, estas indican que la satisfacción es mucho más fuerte y que los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de rotación que los trabajadores insatisfechos.

Otros factores como las condiciones del mercado laboral, las expectativas en torno de oportunidades laborales alternativas y la duración del empleo en una organización, también afectan la decisión que toman las personas de dejar sus trabajos.

Servicio al cliente: Es un componente imprescindible para el desarrollo de la empresa y constituye el centro de utilidad primordial y la clave para el éxito o fracaso las actividades empresariales. El servicio al cliente debe mejorar continuamente a base de esfuerzo y compromiso.

Todo lo que apliquemos a las diversas áreas de la empresa es adaptable a las demás y estas de manera directa o indirectamente involucran el servicio al cliente.

Una definición amplia que podemos dar de servicio al cliente podría ser la siguiente: “Todas las actividades que relacionan a la empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente”. Entre estas actividades podemos mencionar las siguientes:

- Las actividades necesarias para asegurar que el servicio se entrega al cliente en tiempo, unidades y presentación adecuados.
- Las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente.
- El servicio de atención, información y reclamaciones de clientes.

(Renata Paz, 2005).

Servicio: Entender los conceptos de servicio y calidad del servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de exactitud.

Cualquier actividad beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la participación de ninguna cosa.

Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un cliente.

Se puede plantear una enunciación para servicio al cliente y adicionalmente establecer los medios y su objetivo.

Servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la empresa. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene como servicio de la empresa.

Es necesario anotar la calidad de lo planteado, pero se debe aclarar que esto hace parte de la gestión de la calidad del servicio y, por ende, de la implementación de sistemas integrados de gestión de la calidad.

Estas definiciones aprueban entrever los elementos de análisis en el establecimiento de un estudio del concepto de calidad observada del servicio al cliente, a través unos elementos básicos de estudio. Aunque las definiciones engloban adecuadamente el concepto, es necesario estudiarlos a profundidad, pues de esta forma se entienden mejor su definición y enfoque. (Duque Oliva, 2005)

Satisfacción al Cliente: requisito imprescindible para ganar un lugar en la “mente” de los clientes y en el mercado meta. Por esto, el propósito de mantener satisfecho a cada cliente ha pasado los límites del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de toda el área funcional (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, como precisar, cuales son los niveles de satisfacción, como se forman las esperanzas en los clientes y en que consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente. (Thompson I. , 2005)

Cliente Fiel: El cliente es la persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente.

Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos en las empresas.

El cliente, como tal, no permanece impasible ante la realidad que le rodea, sino que actúa de formas diferentes. Se mueve por necesidades o por deseos y su nivel de contacto vendrá determinado por la percepción que tenga en cada

momento de esa necesidad o deseo. Esto conlleva un esfuerzo asimilador y de interiorización que es subjetivo en cada individuo, y que determina que un cliente resulte siempre distinto de otro.

El cliente está vivo, acciona, cambia de gustos, amplía su información; en definitiva, obliga a la empresa a adaptarse a su realidad, a modernizarse y a ofertar productos cada vez mejores y novedosos, estableciendo, en cualquier caso, su punto de partida en los gustos y motivaciones de los consumidores.

En la venta tradicional los intermediarios controlan el flujo de la información entre los vendedores y los compradores. El advenimiento del comercio electrónico permite prescindir de los intermediarios. (Boubeta A. I., 2007).

FUNDAMENTACION LEGAL

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR ASAMBLEA CONSTITUYENTE 2008

TITULO VI

REGIMEN DE DESARROLLO

Capitulo Primero

Principios generales

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del

desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3. Fomentar la participación y el control, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural. (Ecuador, 2008).

PLAN DEL BUEN VIVIR

OBJETIVO 9

GARANTIZAR EL TRABAJO DIGNO

En la actualidad:

Hoy por hoy el cumplimiento de dicho objetivo se da a base de la creación de nuevos espacios fundamentalmente para los jóvenes, es así que una muestra clara de esto en la educación se da a base de introducir la materia de emprendimiento y gestión en los dos últimos años de bachillerato, para que

estos sean emprendedores y contribuyan al desarrollo del país de una forma positiva.

Como sabemos, ara cumplir con el objetivo de garantizar un trabajo digno se da a base de que todos y todas sean capaces de cubrir la canasta familiar y afíliarlos universalmente al seguro social.

A base de muchas campañas principalmente para erradicar el trabajo infantil en el Ecuador se ha progresado considerablemente, debido a que hubo el apoyo de todas las ciudades del país, así podemos verificar que se está trabajando duro y con todos los medios posibles para el cumplimiento de este objetivo.

Otro de los grandes cambios que podemos percibir es la inclusión de las personas con discapacidades físicas o mentales, las cuales son consideradas y respetadas en grandes empresas y fabricas del país, siendo tratados y valorados como se lo merecen.

Un gran punto que se debe aplaudir de este gobierno es que para este año el salario básico unificado aumento en un 4,11% lo que significa que beneficiara a miles de personas de nuestro país, dando así un impulso para que todas y todos tengamos un trabajo digno y bien remunerado.

¿Qué se hace para cumplir el objetivo?

El gobierno actual, para cumplir con el objetivo planteado se encuentra impulsando todas las actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y de esa manera contribuir a la consecución del pleno ejemplo priorizando a los grupos históricamente excluidos siendo estos:

Todos los trabajos familiares campesinos, para con este garantizar la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población, facilitando el acceso a créditos de financiamiento productivo en bienes d capital e infraestructura productiva y así ayudar a las pequeñas actividades económicas de carácter asociativo y su vinculación a cadenas productivas del mercado.

Logrando con esto fortalecer el servicio público, comunitario de empleo con el mismo objetivo de impulsar la inserción laboral de todos los ciudadanos y articular la oferta y demanda de trabajo.

Otro punto estratégico es el cumplimiento del trabajo digno, es el promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y a la vez liberadoras que incrementen sus capacidades, talentos y conocimientos, promoviendo los distintos tipos de proyectos que impulsen el desarrollo del emprendimiento juvenil en ámbitos de financiamiento, capacitación y gestión empresarial.

Garantizar el cumplimiento de los derechos laborales, asegurando el pago de remuneraciones justas y dignas que permitan garantizar las necesidades básicas del trabajador y su familia. (Haneul).

Que mediante Ley N°. 12, publicada en Registro Oficial 130 de 22 de julio de 2003, se expidió la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada;

Que, mediante Decreto Ejecutivo N°. 1181 de 02 de julio de 2008, publicado en Registro Oficial N°.383 de 17 de julio de 2008, se expidió el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

Que, mediante Acuerdo Ministerial N° 700 de 28 de enero de 2010; se emite el Instructivo para la Renovación del Permiso de Operación por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada; y, con Acuerdos Ministeriales Nos. 1086 del 30 de marzo de 2012, 1771 de 20 de octubre de 2010 y 1903 de 29 de mayo de 2011, se expiden varias reformas al instructivo mencionado;

Que, se hace necesario actualizar a normativa que regula la Renovación del Permiso de Operación a las compañías de seguridad privada para el desarrollo de sus actividades;

Que, la Disposición General Séptima del Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, publicado en el Registro Oficial N° 383 de 17 de julio del 2008, establece que las compañías de vigilancia y seguridad privada renovaran anualmente el permiso de operación conferido por el Ministerio del Interior mediante acuerdo; y,

En ejercicio de las atribuciones contempladas en el Art. 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador.

Acuerda:

EXPEDIR EL INSTRUCTIVO PARA LA RENOVACION DEL PERMISO DE OPERACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGURIDAD PRIVADA.

Art. 1.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada para el ejercicio de sus actividades, deberán obtener el permiso de operación anual que será otorgado por el Ministerio del Interior, para lo cual deberán presentar los siguientes requisitos:

- a) Solicitud del permiso de operación dirigida a la máxima autoridad del Ministerio del Interior;
- b) Nombramiento que acredite la representación legal del petitionerario;
- c) Pago de USD 50,00 (cincuenta con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América por recuperación de costos del servicio, de conformidad al artículo 17-A de la Ley de Modernización del Estado;
- d) Nómina de los socios emitida por la Superintendencia de Compañías, en la que conste el porcentaje de sus respectivas participaciones;
- e) Declaración juramentada de los socios y administradores de no encontrarse dentro de las prohibiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada;
- f) Declaración juramentada por medio de la cual el representante legal describa los contratos que su representada mantiene vigentes;
- g) La compañía deberá presentar la póliza de responsabilidad civil, sobre los contratos vigentes, de conformidad a lo establecido en el artículo 25 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y el artículo 26 de su Reglamento, cuya vigencia será igual o mayor a la del permiso de operación anual, y cobertura provenga de los actos y omisiones del personal que se encuentre a su servicio, además de conformidad con el artículo 27 de dicho Reglamento, deberá presentar la póliza de seguro de vida y accidentes personales con el listado del personal beneficiario de este seguro, que también mantendrá una vigencia igual o mayor a la del permiso de operación anual. Adicionalmente las compañías que realicen transporte de dinero y valores, deberán presentar la póliza de transporte, cuya vigencia será igual o mayor a la del permiso de operación anual, y por un valor no menor a USD 1.000.000,00 (un millón

con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) de conformidad con el último inciso del artículo 26 del Reglamento a la Ley de Vigilancia de Seguridad Privada;

- h) Permiso de uniformes o certificado otorgado por el Departamento de Control y Supervisión de las Organizaciones de Seguridad Privada de la Policía Nacional, adjuntando una fotografía a color;
- i) Registro Único de Contribuyentes (RUC) actualizado, que será sujeto de verificación por parte del Ministerio del Interior;
- j) Certificado actualizado del Permiso de Actividades Complementarias emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- k) Certificado de cumplimiento de obligaciones emitido por el organismo respectivo de la Policía Nacional;
- l) Certificado de inscripción en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas;
- m) Certificado de inscripción en la Comandancia General de la Policía Nacional; y,
- n) En el permiso de Departamento de Bomberos respecto del Rastrillo de las compañías de Seguridad Privada, según corresponda.

ñ) Para las empresas que estén integradas por socios, partícipes o accionistas extranjeros, sean estos personas jurídicas o naturales, para la obtención y renovación del permiso de operación, deberán presentar adicionalmente una garantía incondicional, irrevocable y de cobro inmediato, otorgada por un banco o institución financiera establecidos en el país o por intermedio de ellos, a favor del Ministerio del Interior, cuyo monto será equivalente al veinte y cinco por ciento (25%) de su capital social, y cuya vigencia se mantendrá por el mismo periodo del permiso. Dicha garantía incondicional será ejecutada en caso de cancelación definitiva del permiso de operación de la empresa exclusivamente, y su objeto será cubrir las contingencias derivadas por perjuicio a terceros por dichas empresas, hasta el monto máximo en que fueran otorgadas.

La referida garantía, no admitirá clausula alguna que establezca trámite administrativo previo, bastando para su ejecución, el requerimiento por escrito del Ministerio del Interior;

- o) Las empresas conformadas por personas jurídicas o naturales extranjeras, como socios, participes o accionistas, para la obtención o renovación del permiso de operación, deberán presentar adicionalmente: los documentos que acrediten la existencia de la inversión extranjera, mediante deposito en una institución financiera establecida en el país: declaración juramentada de origen y licitud de los fondos de la inversión; declaración juramentada del detalle de activos y pasivos totales: certificación emitida por el Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas en la que conste que sus socios, no se encuentran inmersos en ninguna lista de las personas encausadas, o sentenciadas en juicios relacionados con el delito de narcotráfico; certificados de existencias legales debidamente apostillados o legalizados, en el caso de personas jurídicas extranjeras socias; documentos de identificación y nacionalidad debidamente apostilladas o legalizados, en el caso de personas jurídicas naturales socias; y, declaración juramentada de no encontrarse su representante legal incurso en las prohibiciones contempladas en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada;
- p) Las empresas conformadas por personas jurídicas, incluidas las extranjeras, presentaran la declaración juramentada de desagregación de su participación societaria hasta determinar todas las personas
- q) naturales accionistas, participes o socias. (Salgado, 2014).

La Ley de Tenencia de Armas se había creado ya en el gobierno militar de Guillermo Rodríguez Lara (1972-1973), mediante decreto el Consejo Supremo de Gobierno. En ese mismo gobierno se creó el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas dentro de la Ley de Seguridad Nacional y destinado a ser un organismo de dirección estratégica para las Fuerzas Armadas. La Ley de Seguridad Nacional si bien permaneció como la norma por excelencia durante las dictaduras de los años 60 y 70, fue promulgada por decreto de la dictadura

a 5 días de posesionarse el gobierno civil que restauró la democracia el 10 de agosto de 1979. En esa misma fecha se expidió también por decreto de la dictadura a la Ley de Fabricación, Comercialización, tenencia y uso de armas y explosivos.

El gobierno civil admitió estas Leyes que permanecen con carácter reservado, como uno de los condicionamientos, que pusieron los militares para la entrega del poder y ha sido recientemente cambiada por una Ley de Seguridad Pública y del Estado en septiembre de 2009. (BERTHA G. G., 2012).

Cronología: Legislación y regulación de la seguridad privada y de tenencia de armas en Ecuador (1979-2011)

Fecha	Título	No. Registro
27 de marzo de 1997	Reglamento a la Ley sobre Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios	Decreto Ejecutivo No. 169. R.O/32
25 de junio de 2003	Plan andino para la prevención, combate y erradicación del tráfico ilícito de armas pequeñas y ligeras	Decisión 552
22 de julio de 2003	Ley de Vigilancia y Seguridad Privada	130 R.O
12 de noviembre de 2007	Convención Interamericana contra Fabricación, Tráfico ilícito de Armas de fuego, municiones, explosivos relacionados (CIFTA)	
8 de abril de 2008	Mandato constituyente No. 8 que elimina y prohíbe la tercerización e intermediación y cualquier forma de precarización del trabajo****	Asamblea Constituyente
17 de julio de 2008	Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada	383 R.O
30 de junio de 2009	Acuerdo interministerial (entre defensa y gobierno para portar armas)*****	001
28 de enero de 2010	Expedición del instructivo para renovación del permiso de operación por parte de las compañías de vigilancia y seguridad privada	Acuerdo Min. Gob. No. 0700
30 de marzo de 2010	Reforma del instructivo*	Acuerdo Min. Gob. No. 1086
20 de octubre de 2010	Reforma del instructivo**	Acuerdo Min. Gob. No. 1771
29 de marzo de 2011	Reforma del instructivo***	Acuerdo Min. No. 1903
28 de abril de 2011	Derogación de acuerdo interministerial*****	Decreto Ejecutivo No. 749
23 de junio de 2011	Prórroga de renovación de permiso de operaciones	Acuerdo Min. Interior No. 1996

Fecha	Título	No. Registro
2 de marzo de 2011	Reglamento de constitución y funcionamiento para centros de formación y capacitación personal de vigilancia y seguridad privada	Acuerdo Min. Interior No. 2011

VARIABLES DE INVESTIGACION

VARIABLE DEPENDIENTE

Poca Capacitación: La capacitación comprende la preparación teórica y práctica que ayudan en el incremento del desempeño de las actividades de los colaboradores dentro de una organización o empresa.

En la actualidad, el contar con un título universitario y un postgrado ya no es un requisito, sino también la continua capacitación ayuda a mejorar el rendimiento laboral.

Capacitación laboral es la solución a la carencia que tienen las organizaciones o empresas para contar con personal competente y productivo, a través de conocimientos teóricos, técnicos y prácticos que ayuden al incremento de la productividad y la mejora continua en la práctica laboral.

La capacitación es de trascendental importancia, debido a que favorece el perfeccionamiento de los colaboradores en el aspecto personal y profesional. Pero para lograrlo, las empresas han de encontrar elementos que aporten conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para lograr un desempeño óptimo.

Las empresas deben entender que la capacitación no es un gasto innecesario, sino que es una inversión productiva, con resultados positivos y con beneficios superiores de calidad, productividad que ayudan hasta al mismo trabajador.

La capacitación permite diseñar proyectos orientados a entregar la información requeridas para el desarrollo de las actividades de cada empresa. Mediante el contenido de estos, las personas obtienen la oportunidad para aprender nuevas cosas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas, satisfacer sus propias necesidades, aplicando técnicas y métodos que ayuden a incrementar sus competencias para desempeñarse con éxito en su puesto.

Entre estos beneficios tenemos los siguientes:

Estimular el incremento de la productividad y la calidad del trabajo.

Incrementar la rentabilidad de la organización.

Mejorar la moral en los empleados.

Solucionar problemas.

Reducir la necesidad de supervisión.

Prevenir accidentes de trabajo.

Mejorar la estabilidad de la organización y su flexibilidad.

Facilita que el personal se identifique con la empresa.

Podemos concluir que la capacitación al personal debe ser obligatoria, ya que es un componente importante que ayuda a ser competitivos y más eficientes, dando como resultado un cambio productivo a la organización.

(Díaz, s.f.)

VARIABLE INDEPENDIENTE

Servicio al Cliente: Las empresas para brindar un buen servicio al cliente tienen que enfocarse en los siguientes aspectos:

Debido a que la competencia cada vez es mayor, es preciso y necesario ofrecer valor agregado.

Hay que hacer la diferencia entre los competidores que cada vez, se van identificando con precio y calidad.

Los consumidores o clientes cada día son más exigentes, estos no solamente buscan buen precio o calidad, sino también, desean buena atención, buen trato y servicio rápido.

Cuando el cliente está insatisfecho por el servicio o la atención que recibe, esta hablará mal de la empresa y contara de su mala experiencia a futuros clientes.

Al contrario cuando un cliente recibe buena atención y buen servicio, este nos recomendará futuros clientes.

Por todas estas razones antes expuestas, hoy en día es más que obligatorio brindar un buen servicio o atención al cliente. (LATINOAMERICA, s.f.)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Contratación. - Realización de un contrato a una persona en el que se pacta un trabajo a cambio de dinero u otra compensación.

Capacitación. - Proceso continuo de enseñanza y aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo con un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

Proceso. - Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

Seguridad. - Es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, los criterios para determinar los grados de seguridad pecaran de tener algún grado de subjetividad. En general, el término suele utilizarse para hacer referencia al conjunto de medidas y políticas públicas implementadas para guarecer a la población del sufrimiento de delitos, en especial de aquellos que pongan en riesgo la integridad física.

Delegados. - Es aquella persona a la cual se le delega la representación de una facultad, una organización, o una jurisdicción, entonces, representara a otra persona, o en su defecto a una institución o entidad, ya sea en un evento o situación determinada, como puede ser una reunión de trabajo o una conferencia.

Calidad. - Las cualidades y particularidades típicas de algo se resaltan a partir del concepto de calidad, una noción que se utiliza al realizar comparaciones entre elementos pertenecientes a una misma especie. Cabe resaltar que la definición de calidad, por el carácter subjetivo de su acepción, no suele ser precisa.

Existen múltiples perspectivas útiles a la hora de abordar el concepto de calidad. Si nos referimos a un producto, la calidad apunta a lograr una diferencia de tipo cualitativo y cuantitativo en relación a algún atributo requerido.

Atención al cliente. - La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

Funcionamiento. - Es básicamente un proceso que se lleva a cabo o pone en práctica en algo, en un ámbito como el laboral por ejemplo, para que despliegue las tareas para lo cual fue ideado y pensado y que entonces a la persona que lo utiliza o lo pone en práctica, le reporte lo que se conoce como funcionalidad, que es, a grandes rasgos, que le sirva y que le retribuya a quien utiliza el funcionamiento en cuestión, beneficios o ganancias por el hecho de usar el mismo, que se pueden materializar en un aparato o en un sofisticado invento.

Insatisfacción. - Se trata de un sentimiento muy humano que puede estar contextualizado en ámbitos muy concretos: en el plano laboral una persona puede sentirse de este modo cuando tiene un trabajo precario, en una etapa de

desempleo que no conecta con la vocación profesional, al estar estancado en el trabajo.

Servicio. - Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas.

Rotación. - La rotación de personal es la proporción de empleados que sale de una compañía en determinado periodo, por lo general de un año.

La rotación de personal puede definirse como: el número de trabajadores que salen y entran, en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto.

Cordialidad. - Es habitual vincular la cordialidad al respeto y a la cortesía.

Excelencia. - La noción de excelencia, por lo tanto, se relaciona a la idea de perfección y a las características sobresalientes. El término señala aquello que está por encima del resto y que posee escasas falencias o puntos débiles; en el mundo del consumo, puede tratarse de un producto de calidad probada o innovador.

Lealtad. - Es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso aun frente a circunstancias cambiantes o adversas. Se trata de una obligación que unos tienen para el prójimo.

CAPITULO 3

METODOLOGIA

PRESENTACION DE LA EMPRESA

Nombre Completo: PROVILOCK CIA. LTDA. SEGURIDAD PRIVADA.

Fecha de Constitución: 12 de mayo del 2015.

Fecha de Inscripción: 05 de junio del 2015.

Fecha de Inicio de Actividades: 05 de junio del 2015.

Objetivo Social: Generar fuentes de trabajo.

Misión:

Proporcionar el servicio de seguridad de manera profesional y técnica, conservando el recurso humano altamente calificado, obteniendo la satisfacción y expectativas de nuestros usuarios. Y proyectándonos hacia la calidad y excelencia del servicio.

Visión:

Ser líderes, posicionándonos entre las mejores empresas del país, ofreciendo soluciones que cubran las necesidades de los clientes, optimizando y creciendo de forma sostenible.

Provilock, fue fundada en la ciudad de Quito, en el año 2015, la empresa de seguridad obtuvo su primer puesto de seguridad fija en la ciudad de Guayaquil con la cantidad de siete hombres, debidamente uniformados y armados en la Urbanización Metrópolis Dos en una de sus etapas.

Por la necesidad de extenderse en la ciudad de Guayaquil, se vio en la obligación de realizar el respectivo cambio de domicilio ante los entes reguladores y contar con su matriz en esta ciudad, durante tres años de funcionamiento en la actualidad contamos con cinco clientes fijos y clientes eventuales, logrando obtener la cantidad aproximada de 30 personas operativas, llegando a incrementar el personal administrativo y para su mejor desempeño realiza charlas de atención al cliente, relaciones humanas, funciones de un agente de seguridad, etc.

Principales clientes

Urbanización Villa España

Urbanización Villa Club

Urbanización Metropolis

Servicontei

Nuestros principales proveedores son:

Uniformes: Ing. Juan Carlos Sáenz De Viteri, el cual nos provee de los dos modelos de uniformes que cuenta la empresa (camisa ploma manga larga, pantalón negro de vestir, overoles, gorras, corbatas, camisetas interiores).

Dotación: Ing. Juan Carlos Sáenz de Viteri, confecciona los chalecos antibalas, porta armas, porta toletes, funda para armas, entre otros; Ing. Rufino Herrera, nos provee toletes, botas, pitos, y vestimenta para época invernal.

Armamento: Directamente se consigue armamento, municiones, en la fábrica denominada Santa Bárbara, que se encuentra legalmente autorizada por los entes reguladores.

Nuestros principales competidores

Empresas grandes reconocidas en el medio de la seguridad privada, con muchos años de trayectoria entre ellos:

G4S: Empresa de seguridad especializada en el suministro de productos de seguridad, servicios y soluciones.

[\(http://www.g4s.ec/\)](http://www.g4s.ec/).

Liderman: Valemos tanto como lo que cuidamos. (<http://liderman.com.ec/>).

Guaypro: Acude inmediatamente ante emergencias o necesidades de apoyo (<http://www.guaypro.com/ec/es/>).

Mac Security: Máxima atención y control. (<http://www.macsecurity.com.ec/>).

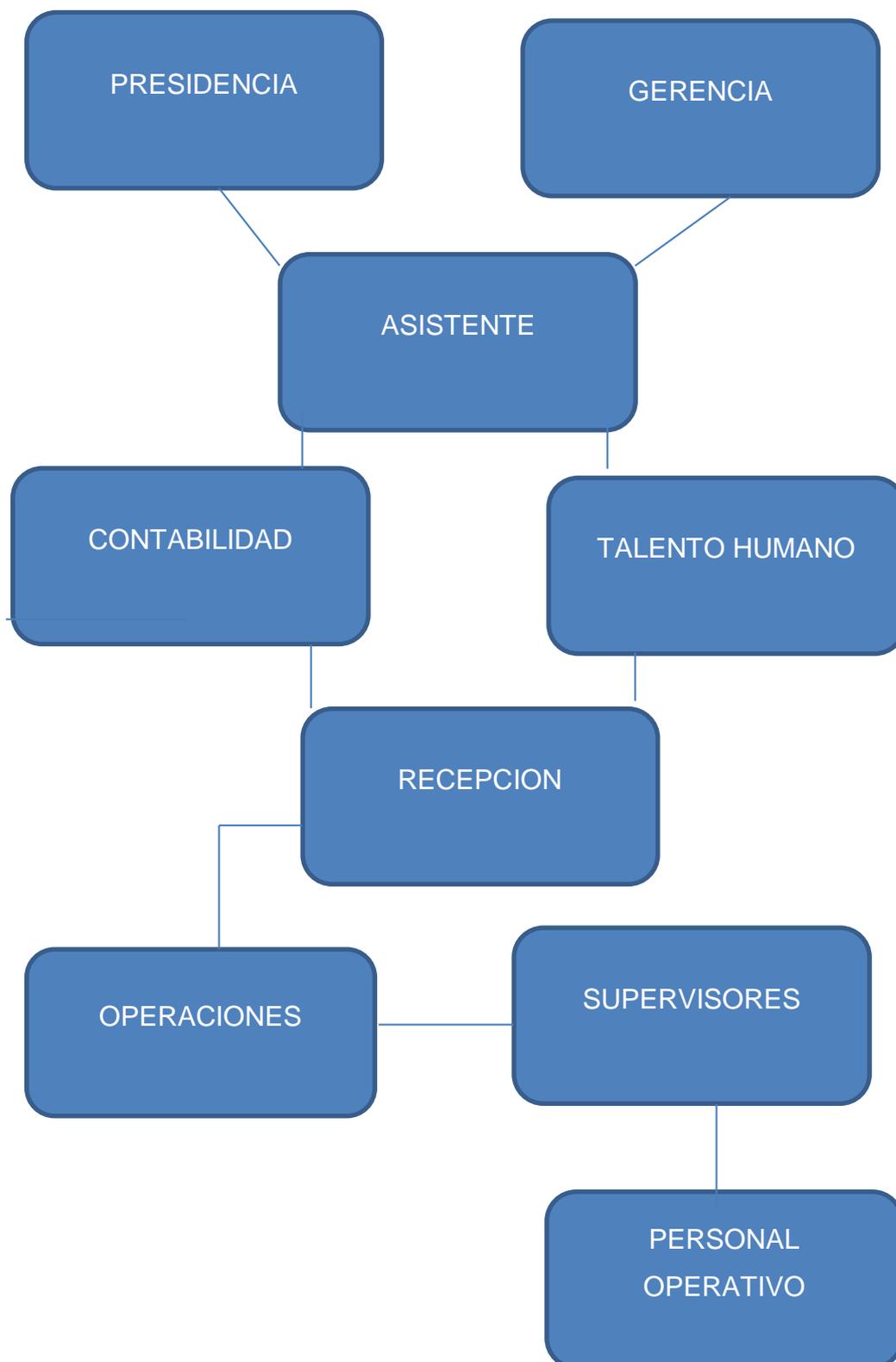
LOGO DE LA EMPRESA.

FIGURA 1: LOGO DE LA EMPRESA



ESTRUCTURA DE LA EMPRESA.

FIGURA 2: Estructura Organizativa: ORGANIGRAMA PROVILOCK CIA LTDA



DESCRIPCION DEL PROCESO OBJETO DE ESTUDIO

Provilock se preocupa por entregar la mejor prestación de servicio a sus clientes, en todo lo que corresponde a seguridad privada, en los seguimientos periódicos que realiza la empresa encuentra las siguientes situaciones:

- Insatisfacción de los beneficiarios por el servicio que brindan los guardias.
- Quejas de la administración de las ciudadelas por el mal servicio de seguridad de parte de los guardias.
- Falta un plan de capacitación a los empleados para mejorar el servicio de seguridad.

Lo antes mencionado conlleva a la pérdida de contratos que la empresa mantenía con algunas urbanizaciones, esto es debido a las falencias al atender al cliente y resolver el conflicto de los residentes sobre el servicio que brinda la empresa.

Este tipo de inconvenientes genera inestabilidad dentro de la nómina de guardias ya que la rotación de los mismos es elevada y esta situación no es saludable para la compañía, así mismo en la actualidad el personal no tiene conocimiento de cómo dar una buena atención al cliente.

En el año 2016, La Urbanización Metrópolis, terminó el contrato de servicio que mantenía con la empresa de seguridad Provilock Cía. Ltda., debido a los diferentes inconvenientes que se han presentado con el personal de seguridad.

En el año 2017, la Urbanización Villa España etapa Barcelona, terminó el contrato de servicio que mantenía con la empresa de seguridad Provilock Cía. Ltda., debido a los diferentes inconvenientes que se han presentado con el personal de seguridad.

Así mismo, en el mes de diciembre del 2017, iniciamos un nuevo contrato de seguridad fija privada en la Urbanización Compostela, el mismo que al inicio

fue complicado mantenerlo por los motivos que se han venido presentando con los guardias de seguridad.

Cuadro 1. Análisis Económico Financiero de períodos anteriores de la empresa

PROVILOCK CIA. LTDA
Estado de Resultado Integral

	2015	2016	2017
Total Ingresos	\$ 83.548,65	\$ 222.796,39	\$ 240.620,10
Total Costos	\$ 66.838,92	\$ 174.948,04	\$ 188.886,78
Margen Bruto	\$ 16.709,73	\$ 47.848,35	\$ 51.733,32
Total Gastos	\$ 15.038,76	\$ 45.444,34	\$ 48.124,02
Ut. antes de Imp.	\$ 1.670,97	\$ 2.404,01	\$ 3.609,30
15% Participacion trabajadores	\$ 250,65	\$ 360,60	\$ 541,40
22% Impto. A la renta	\$ 312,47	\$ 449,55	\$ 674,94
Utilidad Neta	\$ 1.107,86	\$ 1.593,86	\$ 2.392,97

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

TIPOS DE INVESTIGACION

La investigación es de tipo descriptiva, explicativa, de campo y correlacional. Es un paso mediante la aplicación del método científico para obtener información selecta y segura, para entender, verificar, corregir o aprovechar el conocimiento en el campo de que se está analizando.

Descriptivo

La investigación descriptiva consiste en la determinación de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de implantar su estructura o

procedimiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la hondonada de los conocimientos se refiere.

La investigación descriptiva se clasifica en:

a) Estudio de medición de variables independientes:

Su misión es observar y cuantificar la innovación de una o más características en un grupo, sin establecer recomendaciones entre estas. Es decir, cada característica o variable se examina de forma autónoma o independiente. Por siguiente, en este tipo de estudio no se formulan hipótesis, sin embargo, es obvia la presencia de variables.

Correlacional

Su propósito es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se calculan las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de metodologías estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no implanta de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las potenciales causas de un fenómeno. (Arias, 2012).

Explicativa

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto, en este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación postfacto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus consecuencias y ejecuciones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Arias, 2012).

De campo

La investigación de campo es aquella que fundamenta en la recolección de datos concisamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin maniobrar o controlar variable alguna, es decir, el investigado obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

Claro está, en una investigación de campo también se utilizan datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los principales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo. (Arias, 2012).

POBLACION Y MUESTRA

Las estadísticas de por si no tienen contrariado si no se consideran o se afectan dentro del argumento con que se trabajan. Por lo tanto, es necesario concebir los conceptos de población y de muestra para lograr comprender mejor su significado en el sondeo educativo o social que se lleva a cabo. (Wigodski, Metodologia de la Poblacion, 2010)

POBLACION. - Es el conjunto total de organismos, objetos o medidas que poseen algunas particularidades comunes observables en un lugar y en un momento explícito. (Wigodski, Metodologia de la Poblacion, 2010).

MUESTRA. - La muestra es un subconjunto exactamente característico de la población. (Wigodski, 2010) .

La muestra es un subgrupo de la población, es decir, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

En la presente investigación la muestra está conformada por el personal administrativo, operativo y el personal activo, estos últimos son los guardias de seguridad.

La empresa de seguridad Provilock Cía. Ltda., cuenta con un aproximado de 20 personas distribuidas en áreas administrativas y operativas.

La muestra será probabilística porque corresponde a un subgrupo de la población y todos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Muestra probabilística. - Subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Cuadro 2 Cuadro por Población

Provilock Cía. Ltda. Seguridad Privada

DESCRIPCION		CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	PRESIDENTE	6
	GERENTE GENERAL	
	ASISTENTE	
	TALENTO HUMANO	
	CONTABILIDAD	
	RECEPCION	
OPERATIVO	GERENTE DE OPERACIONES	4
	JEFE DE OPERACIONES	
	SUPERVISORES	
PERSONAL ACTIVO	AGENTE DE SEGURIDAD	20

Fuente: Empresa Provilock Cía. Ltda.

Autora: Lissette Vélez Ávila

En Provilock Cía. Ltda., todo el personal tiene la obligación de brindar un buen servicio al cliente el presidente, el personal administrativo, operativo y hasta el agente seguridad que es la última persona que se encuentra con el cliente día a día, es por esto que ellos serán parte de nuestra muestra de estudio

Cuadro 3 Cuadro por muestra

PROVILOCK CIA LTDA SEGURIDAD PRIVADA

	PERSONAL ENCARGADO DE BRINDAR EL SERVICIO	CARGO	
1	ADMINISTRATIVO	CHRISTIAN MOROCHO	PRESIDENTE
2		DENISSE LAURIDO	GERENTE GENERAL
3		LISSETTE VELEZ	ASISTENTE
4		KARLA ZAMBRANO	RECEPCION
5	OPERATIVO	JOSE MONTECE	GERENTE DE OPERACIONES
6		MARLON CHAVEZ	JEFE DE OPERACIONES
7		HECTOR JARRIN	SUPERVISORES
8	PERSONAL ACTIVO	ALVARADO OLGER	AGENTE DE SEGURIDAD
9		BRAVO WILLIAM	AGENTE DE SEGURIDAD
10		CANO FRANCISCO	AGENTE DE SEGURIDAD
11		CABEZAS GABRIEL	AGENTE DE SEGURIDAD
12		CASTILLO LAUREN	AGENTE DE SEGURIDAD
13		CEREZO FLORENCIO	AGENTE DE SEGURIDAD
14		CEREZO JULIO	AGENTE DE SEGURIDAD
15		CHIRIGUAYA ROBERTO	AGENTE DE SEGURIDAD
16		DE SANTIS MARCELO	AGENTE DE SEGURIDAD
17		FRANCO HOLGER	AGENTE DE SEGURIDAD
18		GUERRA FRANCISCO	AGENTE DE SEGURIDAD
19		HERRERA HILARIO	AGENTE DE SEGURIDAD
20		MORAN ANGEL	AGENTE DE SEGURIDAD
21		MOREIRA LIVINGTON	AGENTE DE SEGURIDAD
22		NIEVES GEOVANNY	AGENTE DE SEGURIDAD
23		PACHECO VICTOR	AGENTE DE SEGURIDAD
24		PIGUAVE ARSENIO	AGENTE DE SEGURIDAD
25		PUGA SEGUNDO	AGENTE DE SEGURIDAD
26		SOLEDISPA VICENTE	AGENTE DE SEGURIDAD
27		SUAREZ SANTIAGO	AGENTE DE SEGURIDAD

Fuente: Empresa Provilock Cía. Ltda.

Autora: Lissette Vélez Ávila

TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación que se utilizan en el presente trabajo serán la observación y la entrevista.

La observación

La observación investigativa no es solamente sentarse a ver y tomar notas, esta involucra todos los sentidos. Es profundizar en situaciones sociales, tener un papel activo, reflexionar permanente, es mantenerse atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones, comprender procesos e identificar problemas.

La entrevista

Específicamente la entrevista es como una reunión en la que el entrevistador y el entrevistado o entrevistados conversan e intercambian información.

Los tipos de entrevistas son estructuradas, semi-estructuradas o no estructuradas y abiertas.

En las entrevistas estructuradas, el entrevistador realiza su tarea con base en una guía de preguntas específicas, es decir un cuestionario elaborado y se sujeta exclusivamente a este (la herramienta determina qué cuestiones se preguntarán y en qué orden).

Las entrevistas semi-estructuradas, se fundamentan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador puede incluir preguntas adicionales que le ayudarán a precisar conceptos para alcanzar más información sobre los temas deseados (no todas las preguntas están predeterminadas).

Las entrevistas abiertas se basan en una guía general de contenido y el entrevistador tiene toda la flexibilidad para manejarla (el entrevistador es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido).

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Al aplicar la técnica de investigación la observación utilizamos una ficha de investigación la cual nos ayudó a mantenernos atentos a los detalles, sucesos, eventos e interacciones para comprender procesos e identificar problemas.

La ficha de observación elaborada para la presente investigación es la siguiente:

Cuadro 4 Ficha de observación



PROVILOCK CIA LTDA
FICHA DE OBSERVACION
FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO PARA INSPECCION

PUESTO: _____ **TURNO:** _____ **FECHA:** _____

SITUACION A OBSERVAR	SI	NO	OBSERVACIONES
EL JEFE DE GRUPO SE ENCUENTRA BIEN UNIFORMADO?	X		
EL JEFE DE GRUPO SE ENCUENTRA EN CAPACIDAD PARA EJERCER SU TRABAJO?	X		
EL PERSONAL DE GUARDIA LLEGO PUNTUAL A SU HORA DE ENTRADA?		X	EL SEÑOR VILLAGRAN ATRASADO CON 20
SE IMPARTIO LA RETROALIMENTACION DIARIA POR PARTE DEL JEFE DE GRUPO ASIGNADO?		X	NO TODOS CUMPLEN
EL PERSONAL DE GUARDIA SE ENCUENTRA BIEN UNIFORMADO?	X		
EL PERSONAL DE GUARDIA SE ENCUENTRA CON EL UNIFORME COMPLETO Y EN BUEN ESTADO?	X		
EL PERSONAL DE GUARDIA CUENTA CON BUENA PRESENCIA Y ASEO PERSONAL?	X		
EL PERSONAL DE GUARDIA SE ENCUENTRA EN ESTA ETILICO?		X	
EL AREA DE TRABAJO SE ENCUENTRA EN ORDEN Y ASEADO?	X		
EL PERSONAL DE GUARDIA ATIENDE RAPIDAMENTE Y PROPORCIONA INFORMACION ADECUADA		X	NO TODOS CUMPLEN
EN EL AREA CUENTA CON TODOS LOS IMPLEMENTOS PARA SU TRABAJO?	X		
LOS ARMAMENTOS Y DOTACION SE ENCUENTRA EN BUEN ESTADO PARA SU USO?	X		
CUENTAN CON TODA LA DOTACION COMPLETA PARA SU DESEMPEÑO LABORAL?	X		
LAS LINEAS TELEFONICAS PARA CONTACTO URGENTE CON LOS RESIDENTES ESTA EN PERFECTO ESTADO?		X	FUERA DE SERVICIO
LAS BARRERAS DE INGRESO Y SALIDA ESTA EN PERFECTAS CONDICIONES?	X		
EL CITOFOONO PARA LA COMUNICACIÓN DE VISITANTES ESTA EN FUNCIONAMIENTO?	X		

SUPERVISOR ENCARGADO: _____ **DE GRUPO:** _____

Fuente: Empresa Provilock Cía. Ltda.
 Autora: Lissette Vélez Ávila

La entrevista es otra de las técnicas de investigación que aplicamos, esta nos ayudó a mantener una reunión entre el entrevistador y el entrevistado con el propósito de intercambiar información para determinar los problemas que presentan al contratar, seleccionar y capacitar a su personal de seguridad el mismo que proporcionará el servicio para las ciudadelas con las que la empresa tiene contratos.

Utilizamos las entrevistas estructuradas, donde el entrevistador realiza su tarea con base en una guía de preguntas específicas, es decir un cuestionario elaborado y se sujeta exclusivamente a este (la herramienta determina qué cuestiones se preguntarán y en qué orden).

La guía de la entrevista es la siguiente:

GUIA DE ENTREVISTA

- 1) ¿Conoce el procedimiento que realiza el departamento de talento humano para la contratación del personal?

No, lo conozco

- 2) ¿Conoce si el departamento de talento humano tiene un plan de capacitación para el personal, especialmente para los guardias de seguridad?

No, existe un plan de capacitación.

- 3) ¿Considera que es importante elaborar un plan de capacitación?

Si, lo considero importante porque esto ayudaría a la compañía a solucionar los problemas que existen en relación con el servicio al cliente, a la rotación del personal y a la perdida de contratos

4) ¿Qué factores usted cree que influyen en la rotación del personal?

La falta de capacitación, falta priorizar el proceso de pagos al personal, la falta de comunicación y retroalimentación, deficiente liderazgo.

5) ¿Considera que la empresa está realizando correctamente el servicio al cliente?

No, eso es algo en lo que estamos trabajando, porque sabemos que debe mejorar para evitar la pérdida de contratos, mantener los contratos que tenemos y proyectarnos a ofrecer nuestros servicios de calidad en otras urbanizaciones.

6) ¿Qué medidas piensan aplicar para mejorar el servicio al cliente?

En la empresa estamos viendo la posibilidad de invertir en la implementación del sistema de Calidad ISO9000, con base a la investigación y al seguimiento de los procesos que hemos venido realizando conocemos que hay que implementar procesos de selección y contratación del personal y el proceso de capacitación, además establecer otros procesos como: implementar lista de chequeo del turno de Líder de Grupo (presencia del guardia, aseo del área de trabajo, estado de radio, bicicletas, dotación, uso del arma, etc.), implementar lista de chequeo de inspección mensual de instalación matriz (Condición de las instalaciones eléctricas, extintores, armas, y en general), formalizar el proceso de priorización de los gastos (pagos) de la empresa, para así poder cumplir con los pagos mensuales del personal sin inconvenientes, capacitar al personal que no ha realizado el curso de Guardia Nivel 1, con el aval del Ministerio del Interior, para su mejor desempeño, formalizar e interactuar con el personal y residentes de cada urbanización para saber cómo actuar en casos de emergencias, a través de charlas programadas y folletos.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

El análisis de la información obtenida de la observación y las entrevistas realizadas en la presente investigación, nos ayudarán a determinar las falencias que se vienen presentado tanto en el área administrativa como durante el proceso operativo de los guardias en relación al servicio de seguridad que la empresa Provilock, actualmente ofrece; la pérdida de clientes a causa de los malos procedimientos presentados, nos obliga a indagar cuales son los problemas que se presentan, con el propósito de proponer acciones correctivas inmediatas que nos ayuden a solucionar inconvenientes y enfocarnos en la mejora continua. para lograr mantener a los clientes que tenemos e incrementar nuevos contratos.

A continuación, realizaremos el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los guardias de seguridad:

Durante el proceso de observación detectamos:

- 1) Los guardias llegan atrasados
- 2) No todos cumplen con la retroalimentación diaria que imparte el jefe de grupo.
- 3) El personal de seguridad algunas veces llega en estado etílico.
- 4) Los demás puntos se cumplen normalmente, de acuerdo con la ficha de observación, abajo adjunta.



PROVILOCK CIA LTDA
FICHA DE OBSERVACION
FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO PARA INSPECCION

PUESTO: _____ **TURNO:** _____ **FECHA:** _____

SITUACION A OBSERVAR	SI	NO	OBSERVACIONES
EL JEFE DE GRUPO SE ENCUENTRA BIEN UNIFORMADO?	X		
EL JEFE DE GRUPO SE ENCUENTRA EN CAPACIDAD PARA EJERCER SU TRABAJO?	X		
EL PERSONAL DE GUARDIA LLEGO PUNTUAL A SU HORA DE ENTRADA?		X	EL SEÑOR VILLAGRAN ATRASADO CON 20
SE IMPARTIO LA RETROALIMENTACION DIARIA POR PARTE DEL JEFE DE GRUPO ASIGNADO?		X	NO TODOS CUMPLEN
EL PERSONAL DE GUARDIA SE ENCUENTRA BIEN UNIFORMADO?	X		
EL PERSONAL DE GUARDIA SE ENCUENTRA CON EL UNIFORME COMPLETO Y EN BUEN ESTADO?	X		
EL PERSONAL DE GUARDIA CUENTA CON BUENA PRESENCIA Y ASEO PERSONAL?	X		
EL PERSONAL DE GUARDIA SE ENCUENTRA EN ESTA ETILICO?		X	
EL AREA DE TRABAJO SE ENCUENTRA EN ORDEN Y ASEADO?	X		
EL PERSONAL DE GUARDIA ATIENDE RAPIDAMENTE Y PROPORCIONA INFORMACION ADECUADA		X	NO TODOS CUMPLEN
EN EL AREA CUENTA CON TODOS LOS IMPLEMENTOS PARA SU TRABAJO?	X		
LOS ARMAMENTOS Y DOTACION SE ENCUENTRA EN BUEN ESTADO PARA SU USO?	X		
CUENTAN CON TODA LA DOTACION COMPLETA PARA SU DESEMPEÑO LABORAL?	X		
LAS LINEAS TELEFONICAS PARA CONTACTO URGENTE CON LOS RESIDENTES ESTA EN PERFECTO ESTADO?		X	FUERA DE SERVICIO
LAS BARRERAS DE INGRESO Y SALIDA ESTA EN PERFECTAS CONDICIONES?	X		
EL CITOFONO PARA LA COMUNICACIÓN DE VISITANTES ESTA EN FUNCIONAMIENTO?	X		

SUPERVISOR ENCARGADO: _____ **DE GRUPO:** _____

El resultado de la entrevista con la Gerente General de la empresa nos ayudó a determinar las falencias del servicio de seguridad de la empresa Provilock Cía.. Ltda.

Los resultados se muestran a continuación:

- 1) La gerente general indica que no conoce el procedimiento que realiza el departamento de talento humano para la contratación del personal.
- 2) La gerente general indica que el departamento de talento humano no tiene un plan de capacitación para el personal, especialmente para los guardias de seguridad
- 3) La gerente general considera que es importante elaborar un plan de capacitación, porque esto ayudaría a la compañía a solucionar los problemas que existen en relación con el servicio al cliente, a la rotación del personal y a la pérdida de contratos

- 4) La gerente general cree que los factores que influyen en la rotación del personal son: la falta de capacitación, falta priorizar el proceso de pagos al personal, la falta de comunicación y retroalimentación, deficiente liderazgo.
- 5) La gerente general considera que la empresa no está realizando correctamente el servicio al cliente, además indica que eso es algo en lo que están trabajando, porque saben que debe mejorar para evitar la pérdida de contratos, mantener los contratos que tenemos y proyectarnos a ofrecer nuestros servicios de calidad en otras urbanizaciones.
- 6) Indica que las medidas que piensan aplicar para mejorar el servicio al cliente son:
- 7) La implementación del sistema de Calidad ISO9000.
- 8) Implementar procesos de selección y contratación del personal.
- 9) Implementar procesos de capacitación.
- 10) Además establecer otros procesos como: implementar lista de chequeo del turno de Líder de Grupo (presencia del guardia, aseo del área de trabajo, estado de radio, bicicletas, dotación, uso del arma, etc.),

implementar lista de chequeo de inspección mensual de instalación matriz (Condición de las instalaciones eléctricas, extintores, armas, y en general), formalizar el proceso de priorización de los gastos (pagos) de la empresa, para así poder cumplir con los pagos mensuales del personal sin inconvenientes, capacitar al personal que no ha realizado el curso de Guardia Nivel 1, con el aval del Ministerio del Interior, para su mejor desempeño, formalizar e interactuar con el personal y residentes de cada urbanización para saber cómo actuar en casos de emergencias, a través de charlas programadas y folletos.

PLAN DE MEJORAS

Después de realizar el análisis de los resultados a continuación se encuentra el plan de mejoras que debe aplicar la empresa Provilock Cia. Ltda

Estas interrogantes forman parte de la solución de los problemas encontrados en la empresa Provilock Cia. Ltda.

¿Qué vamos hacer?	¿Por qué?	¿Cómo hacerlo?	¿Cuándo hacerlo?	¿Quién?	¿Dónde hacerlo?	¿Cuánto costaría?
<p>Propuesta de plan de mejora en el modelo del servicio al cliente de la compañía de seguridad Provilock Cia Ltda., en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017</p>	<p>Para mejorar los niveles de satisfacción del servicio al cliente en las urbanizaciones y demás empresas con la que mantenemos contratos, asegurar la continuidad del servicio y lograr nuevos contratos.</p>	<p>Orientándonos a solucionar nuestros principales problemas, con el propósito de asegurar la calidad del servicio que ofrecemos. Nos alinearemos en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer Procedimientos de Selección y Contratación de personal 2. Elaborar un plan de capacitación 3. Implementar la Certificación ISO9000. (Normas Internacionales de Aseguramiento de la Calidad 4. Formalizar el proceso de priorización de los gastos (pagos) de la empresa. 5. Capacitar al 	<p>Se iniciará después de la aprobación de la gerencia fecha aproximada 26 de marzo del 2018.</p>	<p>Talento Humano Todo el personal Talento Humano Empresa SCM Gestión certificadora de ISO9000 Ministerio del Interior Talento Humano contratará una empresa para los residentes de las urbanizaciones</p>	<p>Talento humano se encargará de elaborar los planes de Contratación y capacitación del personal. Talento humano se encargará de contratar empresas de capacitación Toda la empresa Guardias de seguridad Departamento Financiero En las urbanizaciones que prestamos servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. \$ 1.000,00 2. \$2.000,00 3. \$3.720,00 4. -0- 5. \$ 4.000,00 6. \$3.000,00 7. -0-

		<p>personal que no ha realizado el curso de Guardia Nivel 1, con el aval del Ministerio del Interior, para su mejor desempeño.</p> <p>6. Formalizar e interactuar con el personal de seguridad y los residentes de cada urbanización para saber cómo actuar en casos de emergencias, a través de charlas programadas y folletos.</p> <p>7. Solicitar el servicio con el 911 para cada eventualidad que se presente en las urbanizaciones por inconvenientes</p>			
--	--	---	--	--	--

		con los residentes.			
--	--	------------------------	--	--	--

Elaboración Propia

PROCESOS DEL PLAN DE MEJORAR EMPRESA PROVILOCK CIA. LTDA.

Orientándonos a solucionar nuestros principales problemas, con el propósito de asegurar la calidad del servicio que ofrecemos.

Nos alinearemos en:

1. Establecer Procedimientos de Selección y Contratación de personal

Selección y Contratación de personal

Políticas de reclutamiento

Para identificar y conseguir candidatos se puede reclutar de las siguientes fuentes:

Promoción del personal

Bases de datos de la empresa

Contactos personales

Recomendaciones de empleados

Instituciones educativas

Anuncios a través de medios como: prensa, internet

Organizaciones profesionales

Empresas consultoras

Proceso de selección de personal

1. Análisis de necesidades
2. Especificar el perfil
3. Reclutamiento
4. Recepción de candidatos
5. Preselección

6. Pruebas
7. Entrevista
8. Valoración y decisión
9. Contratación
10. Incorporación
11. Seguimiento

Proceso de contratación

1. Firma del contrato
2. Inducción
3. Capacitación
4. Integración
5. Reglamento interno
6. Políticas

2. Elaborar un plan de capacitación

1. Determinar una necesidad específica de capacitación
2. Definir el objetivo de la capacitación
3. Establecer cómo se va a desarrollar la capacitación en módulos o ciclos.
4. Seleccionar el método de capacitación de acuerdo con la tecnología
5. Definir el personal que será capacitado
6. Especificar los recursos necesarios para la implementación de la capacitación; tipo de instructor, herramientas, equipos, manuales, etc.

3. Implementar la Certificación ISO9000. (Normas Internacionales de Aseguramiento de la Calidad)

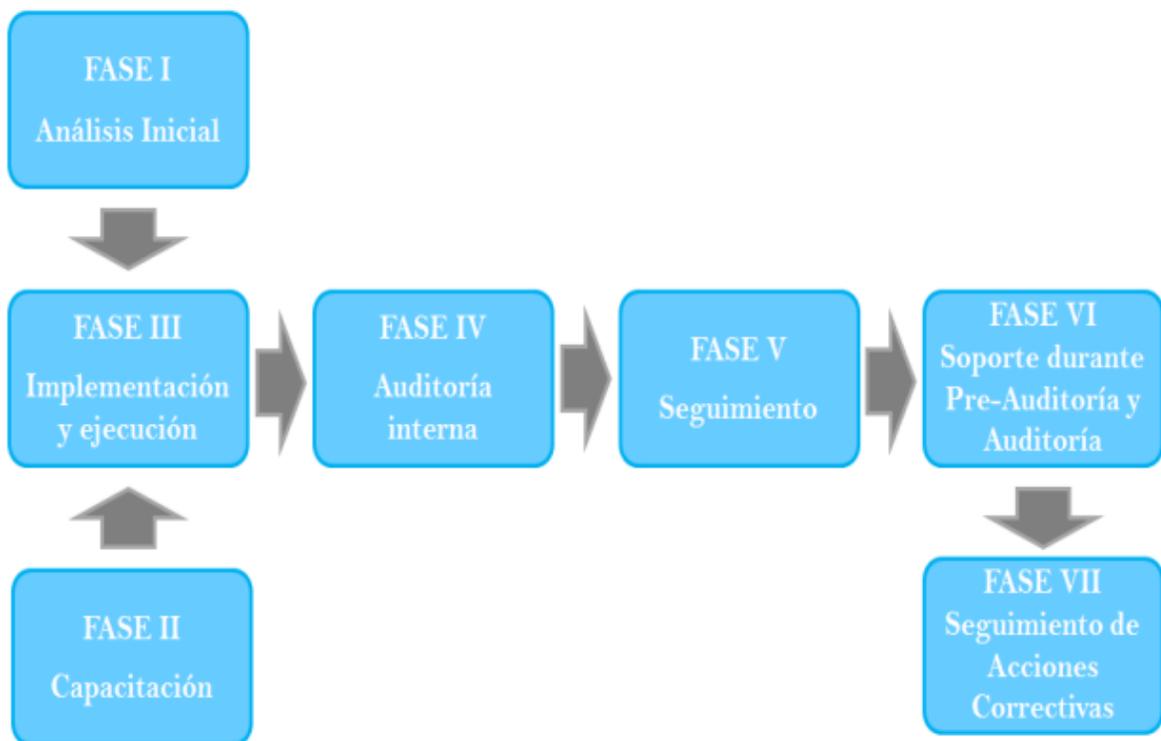
La implementación de la Certificación ISO9000, la realizaremos con la empresa SCM GESTION que es una firma de consultoría, con presencia internacional, que permite a las empresas

implementar y mantener Sistemas de Gestión integrados, Seguridad y Salud Ocupacional, Calidad, Medio ambiente, Planes estratégicos, Diagnósticos logísticos, Proyectos Six Sigma, Balance Score Card, Mejora de inventarios, y otros procesos de manera óptima.

La Implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 se realizará con la capacitación de acuerdo con la normativa vigente para alcanzar un nivel óptimo en los procesos internos de la empresa para obtener la CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL DE CALIDAD ISO 9001:2015.

La metodología para el proceso de Certificación Internacional de Calidad ISO 9001:2015, es la siguiente:

Figura 3 Proceso de Certificación Internacional de Calidad ISO 9001:2015



4. Formalizar el proceso de priorización de los gastos (pagos) de la empresa, se realiza el constante registro de gastos de manera diaria, semanal o mensual dependiendo la necesidad a lo que se requiere, de esta manera sabremos que se esté obteniendo lo sumamente necesario.

5. Capacitar al personal que no ha realizado el curso de Guardia Nivel 1, con el aval del Ministerio del Interior, para su mejor desempeño.
Esto se debe a la elevada rotación de personal, y algunos se los contrata con la condición de realizar el curso.
La empresa realizará un convenio con los guardias en lo referente al costo del curso y después se les descontará mensualmente a través del rol de pagos.
Esto es importante para la renovación anual del permiso de operaciones, exigido a las empresas de seguridad privada.

6. Formalizar e interactuar con el personal de seguridad y los residentes de cada urbanización para saber cómo actuar en casos de emergencias, a través de charlas programadas y folletos.

USO Y MANEJO DE EXTINTORES

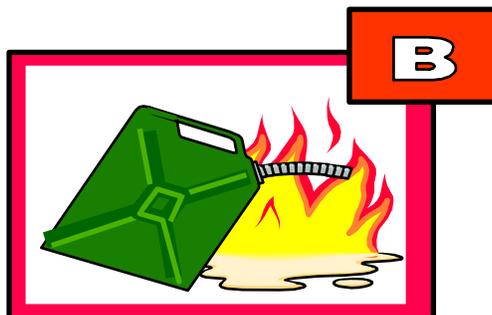


CLASES DE FUEGOS

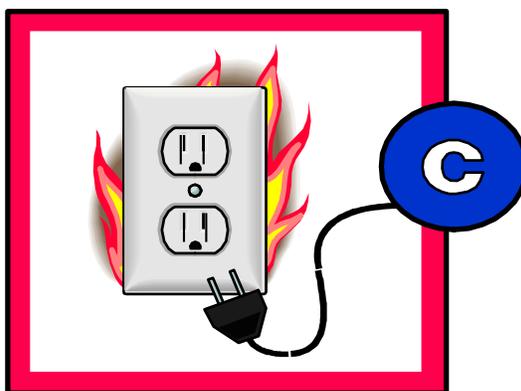
- **FUEGOS CLASE "A":** Son los que afectan a combustibles sólidos (ordinarios) que dejan cenizas y residuos sólidos (brazas) al quemarse.



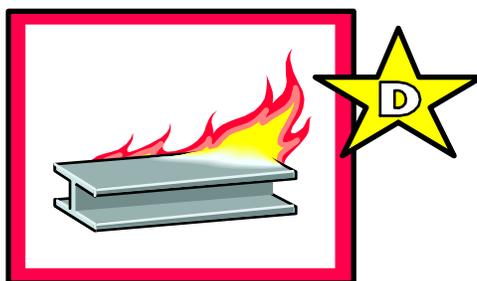
- **FUEGOS CLASE “B”**: Son aquellos fuegos en que participan combustibles líquidos y gaseosos, principalmente hidrocarburos, se caracterizan por dejar residuos al quemarse.



- **FUEGOS CLASE “C”**: Son los que se producen en equipos eléctricos conectados o energizados.



- **FUEGOS CLASE “D”**: Son los que afectan a combustibles metálicos. Generan gran cantidad de calor al estar en ignición



CLASES DE EXTINTORES

Polvos Multi-Propósitos

CLASE: A.B.C.



Compuesto: Fosfato Mono amonio.
Sulfato Mono amonio

Polvos Convencionales

CLASE: B.C.



Compuesto: Bicarbonato de Sodio. Bicarbonato de Potasio,

Polvos Especial

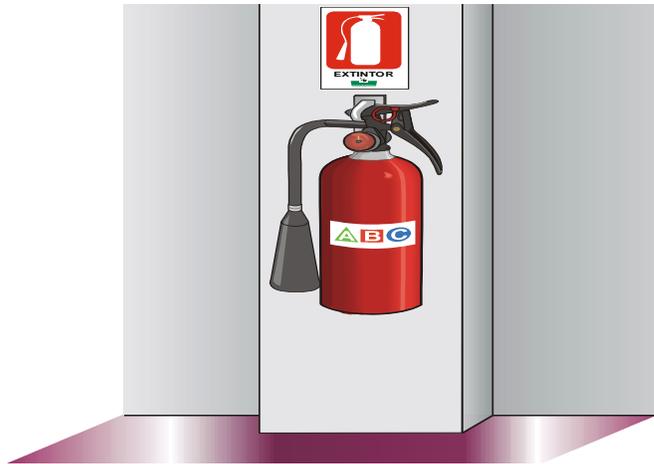
CLASE: D.

Compuesto: Cloruro de Sodio. Carbonato de Sodio.
Compuestos de Grafito,

UBICACION:

Los extintores se deben colocar sobre muros o columnas, colgados de sus respectivos soportes en lugares de fácil acceso.

Los extintores se colocarán a una altura mínima de 20 cm. y a una máxima 1,30 m medidos desde el suelo a la base del extintor



SEÑALIZACION:

La ubicación debe señalarse con símbolos que identifiquen el tipo o clase de fuego que combaten.

En los grandes recintos provistos de estanterías, estos discos se deberán colocar sobre las mismas. convenientemente ubicados para que sean vistos desde la mayor distancia posible

MANEJO DE EXTINTORES

Paso 1: Retire el pasador o seguro de la manilla del extinto



Paso 2: Diríjase a la zona de fuego.

Paso 3: Accione el gatillo y dirija la descarga (Manguera) a la base del fuego

TECNICAS PARA COMBATIR FUEGOS INCIPIENTES

Atacar primero el borde más cercano para alejar las llamas. Mantener descarga máxima. Dirigir el chorro a la base de la llama. El fuego avanza si se aplica en forma intermitente.



**Recuerda que los extintores estan
diseñadas para apagar FUEGOS**

7. Solicitar el servicio con el 911 para cada eventualidad que se presente en las urbanizaciones por inconvenientes con los residentes.

A través de la Asociación Ecuatoriana de Números de Emergencia (AENE), contaremos con la conexión directa con el ECU 911. Además, contamos con dispositivos de rastreo satelital con los que, al tocar un botón, el 911 inmediatamente llega al lugar de la ubicación que envió el dispositivo, los puestos fijos, solo se realizarán una llamada telefónica y el ECU911 se desplaza al lugar señalado ya que cuenta con un registro de las ubicaciones exactas de cada una de los puestos.

CONCLUSIONES

La realización de este trabajo investigativo en la empresa de seguridad Provilock Cía. Ltda., nos llevó a determinar lo siguiente:

- La falta de procedimientos de contratación y selección del personal de guardias genera problemas en la prestación de servicios de seguridad de la empresa Provilock Cia. Ltda., no contratar y mantener el personal que no se encuentra idóneo para el servicio que fue contratado; esto se demuestra en la inasistencia de los guardias a su trabajo y hasta el llegar en estado etílico.
- La falta de procedimientos de capacitación también crea problemas, porque el personal no se encuentra orientado en el manejo de ciertos aspectos importantes para ofrecer los servicios de seguridad entre estos tenemos: mal servicio al cliente, el manejo del orden en horarios, relevos, dotación, falta coordinación para evitar los apuros que se presentan.
- Así también es importante falta orientarse en los siguientes aspectos: formalizar el proceso de priorización de los gastos (pagos) de la empresa, hacer que el personal se capacite en el curso de Guardia Nivel 1, que tiene el aval del Ministerio del Interior, para su mejor desempeño, formalizar e interactuar con el personal de seguridad y los residentes de cada urbanización para saber cómo actuar en casos de emergencias, a través de charlas programadas y folletos.

RECOMENDACIONES

Con el propósito de solucionar principales problemas que presenta la empresa Provilock Cia. Ltda., y asegurar la calidad de sus servicios recomendamos aplicar los aspectos desarrollados en el plan de mejoras y estos son:

1. Establecer Procedimientos de Selección y Contratación de personal
2. Elaborar un plan de capacitación
3. Implementar la Certificación ISO9000. (Normas Internacionales de Aseguramiento de la Calidad
4. Implementar lista de chequeo del turno de Líder de Grupo (presencia del guardia, aseo del área de trabajo, estado de radio, bicicletas, dotación, uso del arma, etc.)
5. Implementar lista de chequeo de inspección mensual de instalación matriz (Condición de las instalaciones eléctricas, extintores, armas, y en general).
6. Formalizar el proceso de priorización de los gastos (pagos) de la empresa.
7. Capacitar al personal que no ha realizado el curso de Guardia Nivel 1, con el aval del Ministerio del Interior, para su mejor desempeño.
8. Formalizar e interactuar con el personal de seguridad y los residentes de cada urbanización para saber cómo actuar en casos de emergencias, a través de charlas programadas y folletos.
9. Solicitar el servicio con el 911 para cada eventualidad que se presente en las urbanizaciones por inconvenientes con los residentes.

Es urgente un cambio que refleje el mejoramiento y la capacidad que se brinda al entregar el servicio esperado por nuestros clientes.

ANEXOS

GUIA DE ENTREVISTA

11) ¿Conoce el procedimiento que realiza el departamento de talento humano para la contratación del personal?

No, lo conozco

12) ¿Conoce si el departamento de talento humano tiene un plan de capacitación para el personal, especialmente para los guardias de seguridad?

No, existe un plan de capacitación.

13) ¿Considera que es importante elaborar un plan de capacitación?

Si, lo considero importante porque esto ayudaría a la compañía a solucionar los problemas que existen en relación con el servicio al cliente, a la rotación del personal y a la pérdida de contratos

14) ¿Qué factores usted cree que influyen en la rotación del personal?

La falta de capacitación, falta priorizar el proceso de pagos al personal, la falta de comunicación y retroalimentación, deficiente liderazgo.

15) ¿Considera que la empresa está realizando correctamente el servicio al cliente?

No, eso es algo en lo que estamos trabajando, porque sabemos que debe mejorar para evitar la pérdida de contratos, mantener los contratos que tenemos y proyectarnos a ofrecer nuestros servicios de calidad en otras urbanizaciones.

16) ¿Qué medidas piensan aplicar para mejorar el servicio al cliente?

En la empresa estamos viendo la posibilidad de invertir en la implementación del sistema de Calidad ISO9000, con base a la investigación y al seguimiento de los procesos que hemos venido realizando conocemos que hay que implementar procesos de selección y contratación del personal y el proceso de capacitación, además establecer otros procesos como: implementar lista de chequeo del turno de Líder de Grupo (presencia del guardia, aseo del área de trabajo, estado de radio, bicicletas, dotación, uso del arma, etc.), implementar lista de chequeo de inspección mensual de instalación matriz (Condición de las instalaciones eléctricas, extintores, armas, y en general), formalizar el proceso de priorización de los gastos (pagos) de la empresa, para así poder cumplir con los pagos mensuales del personal sin inconvenientes, capacitar al personal que no ha realizado el curso de Guardia Nivel 1, con el aval del Ministerio del Interior, para su mejor desempeño, formalizar e interactuar con el personal y residentes de cada urbanización para saber cómo actuar en casos de emergencias, a través de charlas programadas y folletos.

EMPRESA DE SEGURIDAD PROVILOCK CIA LTDA

FIGURA 4: FACHADA PROVILOCK



FIGURA 5: PERSONAL GUARDIAS URBANIZACION COMPOSTELA



FIGURA 6: PERSONAL GUARDIAS TURNO DIURNO



FIGURA 7: PERSONAL GUARDIA TURNO NOCTURNO URBANIZACION VILLA ESPAÑA ETAPA MALLORCA.



FIGURA 8: OPERATIVO CUSTODIA ARMADA LOCAL



FIGURA 9: CUSTODIA ARMADA LOCAL



FIGURA 10: PERSONAL SUPERVISADO



FIGURA 11: PERSONAL DE REFUERZO



FIGURA 12: ACONDICIONANDO EL TRABAJO DEL PERSONAL



FIGURA 13: AREAS DE TRABAJO LIMPIAS



FIGURA 14: RETROALIMENTANDO AL PERSONAL A DIARIO



FIGURA 15 RETROALIMENTANDO AL PERSONAL A DIARIO

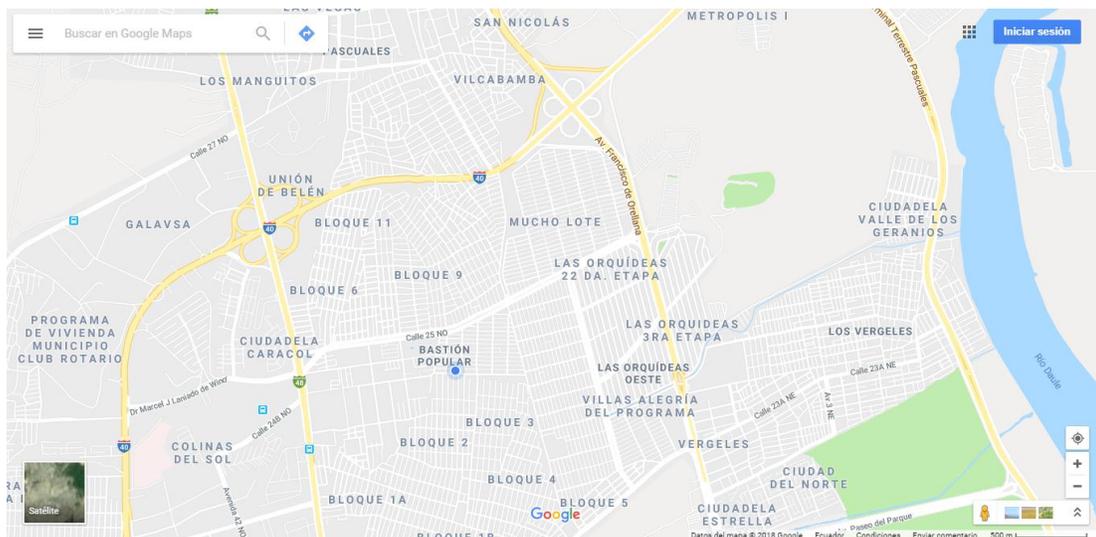


FIGURA 16: EXPONIENDO NUEVAS ESTRATEGIAS A LOS CLIENTES



FIGURA 18: UBICACIÓN DE LA EMPRESA PROVILOCK CIA LTDA

UBICACIÓN GOOGLE MAPS



Bibliografía

(28 de junio de 2012). Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/Fernandocefoseg/02-historia-de-la-seguridad-privada-en-el-ecuador>

Alvarez Torres, M. (2006). *Manual de planeacion estrategica*. Mexico: Panorama Editorial S.A.

Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta.*

Artal, M. (2010). *Dirección de ventas: organización del departamento de ventas y gestión de vendedores.* . ESIC Editorial.

Bembibre, C. (16 de 12 de 2010). *Lluvia de Ideas*. Obtenido de Definicion de Lluvia de Ideas: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/lluvia-de-ideas.php>

BERTHA, G. (2012). La regulación de la seguridad privada en Ecuador: globalización, delincuencia y control civil de las Fuerzas del Estado. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 17.

BERTHA, G. G. (2012). *La regulación de la seguridad privada en Ecuador: globalización, delincuencia y control civil de las Fuerzas del Estado*. Revista de Ciencias Sociales y Humanas.

Botía Sanabria, & Orozco Pulido. (Junio de 2012). *Competencias en servicio al cliente y efectividad en solucion de problemas: sus características en el sector turismo*.

Boubeta, A. I. (2006). *Fidelización Del Cliente*. Vigo: Ideas Propias.

Boubeta, A. I. (2007). *Fidelizacion del cliente*. Ideaspropias Editorial SL.

Compañías, S. (5 de Noviembre de 1999). *Supercias*. Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>

Constitucion del Ecuador. (2008). Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>

Cottle David W. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. . Ediciones Díaz de Santos.

Couso, R. P. . (2005). *Servicio al cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Ideaspropias Editorial SL.

Danvila del Valle, S. C. (agosto de 2007). *El papel de la formacion de personal en el proceso de implantacion de un sistema de calidad total*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422007000200002&script=sci_arttext

David, C. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos.

Díaz, A. (s.f.). *IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION EMPRESARIAL*. Obtenido de <http://www.sincal.org/articulo31-importancia-de-la-capacitacion-empresarial.html>

Doldán, R. A. (1998). *GESTION.ORG*. Diana. Obtenido de *GESTION.ORG*: <http://www.gestion.org/author/ruben/>

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 25.

Ecuador, A. d. (2008). *Consortio para el Derecho Socio-Ambiental*. Obtenido de http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_4.html

Ecuadorencifras. (25 de 11 de 2010). Recuperado el 07 de 09 de 2017, de Ecuadorencifras: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias/asi_esGuayaquil_cifra_a_cifra.pdf

El tiempo. (1 de 08 de 2017). *El tiempo*. Recuperado el 27 de 01 de 2018, de El tiempo: <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/ecuador/4/418152/ecuador-cuenta-con-789-companias-de-seguridad-privada-registradas>

eltiempo.com.ec. (08 de Enero de 2018).

- García Gallegos Bertha. (2012). La regulación de la seguridad privada en Ecuador: globalización, delincuencia y control civil de las Fuerzas del Estado. . *Ciencias Sociales y Humanas.* , 17.
- Grande Esteban, I. (2005). *Marketing de los servicios* . Madrid - España: Esic.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2005). *Negocios. Séptima Edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Haneul, K. (s.f.). Obtenido de <http://objetivo9bvaula04.blogspot.com/>
- Historia de la seguridad privada en el Ecuador*. (28 de junio de 2012). Obtenido de <https://es.slideshare.net/Fernandocefoseg/02-historia-de-la-seguridad-privada-en-el-ecuador>
- Horowitz, J. (1991). *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. McGraw-Hill.
- <http://liderman.com.ec/>. (s.f.).
- <http://www.g4s.ec/>. (s.f.).
- (2014). *Instructivo de Renovación Permiso de Operación Compañías Vigilancia*. Quito.
- Iqbal, M., Nieves, M., & Taylor, S. (2009). *Estrategia del servicio*. London: the Stationary Office.
- Jaramillo, J., & Ufre. (2007). Calidad de servicio al cliente en empresas comerciales. *Revista Virtual Inpsicon*, 14.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Mexico: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta Edición ed.). Mexico: Pearson Educación de México.
- Lamata, F., Conde, J., Martínez, B., & Horno, M. (1998). *Marketing Sanitario*. Madrid - España: Díaz Santos S.A. Recuperado el 05 de 06 de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=seYYA8x4XewC&pg=PA582&lpg=PA582&dq=concepto+de+cliente+es+una+persona+o+grupos+de+personas+que+tiene+un+>

problema+que+resolver+o+una+necesidad+que+satisfacer+y+siendo+el+producto+ apropiado+aquel+que+satisface+la+necesid

Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio*. Madrid: Diaz de Santos.

LATINOAMERICA, C. (s.f.). *LA IMPORTANCA DEL SERVICIO AL CLIENTE*. Obtenido de <https://coachlatinoamerica.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>

(2003). *Ley de Vigilancia y Seguridad Privada*. Quito.

Lopez Lema, A. (Octubre de 2016). *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

Lovelock, C. H., Carrion, M. A. S., Huete, L. M., Reynoso, J., & D'Andrea, G. (2004). *Administración de servicios*. . Pearson Educacion.

Malhotra, N. (2008). *Investigacion de Mercado Quinta Edicion*. Mexico: Pearson Educacion.

Medina, R. R. (2014). *Contabilidad de Costos*. Prentice Hall. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/12101/1/ricardorojasmedina.2014.pdf>

Mendoza, P. (2016). *Economía Simple.net*. Recuperado el 2016, de Captacion: <http://www.economiasimple.net/glosario/captacion>

Metodo Delphi: Que es y como se aplica. (19 de diciembre de 2015). Obtenido de Metodo Delphi: <https://ingenioempresa.com/metodo-delphi/>

Ministerio del Interior. (15 de Octubre de 2015). Recuperado el 28 de 01 de 2018, de Ministerio del Interior: http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Programa-de-Capacitacion-para-los-Guardias-de-Vigilancia-y-Seguridad-Privada_1.pdf

Muñiz Rafael. (2015). *MARKETING XXI*. Duesto España. Obtenido de MARKETING XXI: <http://www.marketing-xxi.com/la-marca-46.htm>

Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusco.

- Orbe, A. (Octubre de 2012). *IMPLEMENTACIÓN CONTROL Y ADMINISTRACIÓN*. Recuperado el 05 de 06 de 2016, de file:///D:/respaldo/Documents/Downloads/T-UCE-0003-95.pdf
- Patricio, R. (1999). *Régimen jurídico de la seguridad privada en Chile*. Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad en la atención al cliente*. Recuperado el 05 de 06 de 2016, de <https://books.google.com.ec/books?id=3hovRPM1Di0C&pg=PT9&dq=definicion+servicio+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6hPjA45HNAhXIFh4KHczICLYQ6AEIGjAA#v=onepage&q&f=false>
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Vigo: Ideaspropias Editorial S.L.
- Pimentel, A. E. (1993). *Practicas Administrativas y Comerciales*. Mexico: Limusa S.A.
- Puente, L. (2014). Quito, Ecuador, Quito.
- (2008). *Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada*. Quito.
- Renata Paz. (2005). Couso, R. P. (2005). *Servicio La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Ideaspropias. SL.
- Ricart, J. E. (2009). Modelo de Negocio: El eslabon perdido en la direccion estrategica. *Universia Business Review*, 14.
- Salgado, S. (26 de NOVIEMBRE de 2014). *INSTRUCTIVO DE RENOVACION PERMISO DE OPERACION COMPAÑIAS VIGILANCIA*. Obtenido de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/3337-MODIFICADO.pdf>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L. C. (1998). *Metodología de la investigación (Vol. 1)*. . México: : Mcgraw-hill.
- Servicios de Rentas Internas. (2013). *RUC*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/10138/92>

- SIETE 24 SEGURIDAD & TECNOLOGIA*. (22 de 03 de 2017). Obtenido de <http://blog.siete24.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente-interno-en-una-empresa-de-seguridad-privada>
- Sonia, R. (2003). Barrios cerrados y segregación social urbana. *Scripta Nova*, 118.
- Stanton, W. J. (2004). *Fundamento de Marketing*. Ciudad de Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Swift, R. S. . (2002). *CRM: cómo mejorar las relaciones con los clientes*. . Pearson Educación.
- Thompson. (2005). *La satisfacción del cliente. Investigación correlacional*. Madrid: Hispanoamerica. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&q=thompson+ivan
- Thompson, I. (Julio de 2005). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44275060/Satisfaccion_del_Cliente.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1518983377&Signature=s8AqnRTB3ulnAF11kLs61aCdLsE%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_Satisfaccion_del_C
- Thompson, I. (2012). *PROMONEGOCIOS.NET*. Hispanoamericana. Obtenido de PROMONEGOCIOS.NET: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>
- TODOPOLICIA.COM*. (19 de febrero de 2018). Obtenido de <http://www.todopolicia.com/historia-seguridad-privada/>
- Torres, L. F. (2005). *Análisis y Planteamiento con aplicaciones a la organización policial*. San Jose, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia .
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2006). *Tamaño de una muestra para una investigación de mercado*. *Universidad Rafael Landívar: Boletín electrónico [en línea]. [consultado 6.04. 2015] Disponible en: http://www. tec. url. edu. gt/boletin/URL_02_BAS02. pdf.*
- Torres, V. C. (2006). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Vigo: Ideas Propias.

Tres Punto Uno. (15 de Septiembre de 2015). Obtenido de <http://trespuntouno.com/los-servicios-de-seguridad-privada-que-el-cliente-necesita/>

wigodski, J. (Miercoles 14 de Julio de 2010). *Metodologia de la Poblacion*. Obtenido de Poblacion y Muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Wigodski, J. (Miercoles 14 de Julio de 2010). *Metodologia de la Poblacion*. Obtenido de Poblacion y Muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Wigodski, J. (Miercoles 14 de Julio de 2010). *Metodologia de la Poblacion*. Obtenido de Poblacion y Muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUPERIOR
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA EN EL MODELO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PROVILOCK CIA LTDA., EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL PERIODO 2018”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo incide el servicio al cliente en la seguridad privada que brinda la empresa Provilock Cía. Ltda. en el periodo 2018? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales.

Presentado por el Egresado:  Lissette Yolanda Vélez Ávila

Tutor:


Ing. Silvia Delgado Vera

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Wais Alberto Rkater  Wais Alberto Rkater

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCYT Firma