

**UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES  
“UNIANDES”**



**FACULTAD DE DIRECCION DE EMPRESAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN EMPRESAS Y ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**TEMA:** COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE VIGILANCIA PRIVADA EN  
CONJUNTOS HABITACIONALES DE SANTO DOMINGO

**AUTORA:** RAMÓN PROAÑO ALBA AZUCENA

**TUTORA:** MARGARITA DE MIGUEL GUZMÁN. PhD.

**Santo Domingo -Ecuador**

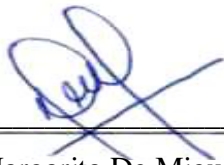
**2020**

## **APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **CERTIFICACIÓN**

Quien suscribe, legalmente **CERTIFICA QUE:** El presente Trabajo de Titulación realizado por el Sra. **RAMÓN PROAÑO ALBA AZUCENA**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas y Negocios, Facultad de Dirección de Empresas, con el tema **COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE VIGILANCIA PRIVADA EN CONJUNTOS HABITACIONALES DE SANTO DOMINGO.**, ha sido prolijamente revisado, y cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa pertinente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES, por lo que apruebo su presentación.

Santo Domingo, marzo del 2020



---

Ing. Margarita De Miguel Guzmán. PhD.

**TUTORA**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **RAMÓN PROAÑO ALBA AZUCENA**, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas y Negocios, Facultad Dirección de Empresas, declaro que todos los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN EMPRESAS Y ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.**, son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas, por lo que son de mi exclusiva responsabilidad.

Santo Domingo, marzo del 2020



---

**Sra. Ramón Proaño Alba Azucena**

**C.I. 1721667820**

**AUTORA**

## **DERECHOS DE LA AUTORA**

Yo, **RAMÓN PROAÑO ALBA AZUCENA**, declaro que conozco y acepto la disposición constante en el literal d) del Art. 85 del Estatuto de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, que en su parte pertinente textualmente dice: El Patrimonio de la UNIANDES, está constituido por: La propiedad intelectual sobre las investigaciones, trabajos científicos o técnicos, proyectos profesionales y consultoría que se realicen en la Universidad o por cuenta de ella.

Santo Domingo, marzo del 2020



---

**Sra. Ramón Proaño Alba Azucena**

**C.I. 1721667820**

**AUTORA**

## **CERTIFICACIÓN DEL LECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Ing. Edgar Ramón Arredondo Domínguez, MSc., en calidad de Lector del Proyecto de Titulación.

### **CERTIFICO:**

Que el presente trabajo de titulación realizado por la Sra. **RAMÓN PROAÑO ALBA AZUCENA** sobre el tema: **COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE VIGILANCIA PRIVADA EN CONJUNTOS HABITACIONALES DE SANTO DOMINGO**, ha sido cuidadosamente revisado por el suscrito, por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y forma establecidos por la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, para esta clase de trabajos, por lo que autorizo su presentación.

Santo Domingo, junio del 2020



Ing. Edgar Ramón Arredondo Domínguez, MSc

**LECTOR**

## **TÍTULO**

COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE VIGILANCIA PRIVADA EN CONJUNTOS HABITACIONALES DE SANTO DOMINGO.

## **RESUMEN**

La competitividad es un elemento clave para las empresas, por lo que la cuantificación de esta es vital para establecer escalas de medición y se puedan interpretar los resultados alcanzados. La investigación se enfocó en evaluar la competitividad de las empresas de seguridad con presencia en los conjuntos habitacionales de la ciudad de Santo Domingo, para lo cual se utilizó la metodología sugerida por el Banco Interamericano de Desarrollo que considera medir las variables gestión estratégica, servicios y operaciones, aseguramiento de la calidad, comercialización, contabilidad y finanzas, talento humano, gestión ambiental y sistema de información. Los resultados muestran que las empresas de seguridad alcanzan una calificación alta en servicio y operaciones, contabilidad y finanzas, gestión ambiental y sistemas de información, al contrario las otras variables muestran una baja calificación, evidenciado la imperiosa necesidad de mejorar los aspectos inmersos en las mismas. Lógicamente, un progreso sustancial e integral de la gestión, servicios y operaciones de este tipo de compañías, contribuirá a lograr un desarrollo sostenido en el mercado de la seguridad privada de la ciudad de Santo Domingo. Es importante acotar que, en muchas referencias bibliográficas consideradas en el presente estudio, se hace referencia a la innovación como punto neurálgico para la competitividad, elemento que debe ser tomado en cuenta para que las empresas de seguridad optimicen el diseño de productos y servicios que permitan fidelizar a los clientes.

**PALABRAS CLAVES:** Competitividad, innovación, seguridad privada, gestión productividad.

## TITLE

COMPETITIVENESS OF PRIVATE SURVEILLANCE COMPANIES IN SANTO DOMINGO HOUSING SETS.

## SUMMARY

Competitiveness is a key element for companies, so quantifying it is vital to establish measurement scales and interpret the results achieved. The research focused on evaluating the competitiveness of security companies with a presence in the housing complexes of the city of Santo Domingo, for which the methodology suggested by the Inter-American Development Bank that considers measuring the variables strategic management, services and operations, quality assurance, marketing, accounting and finance, human talent, environmental management and information system. The results show that security companies reach a high rating in service and operations, accounting and finance, environmental management and information systems, but the other variables show a low rating, evidencing the imperative need to improve aspects immersed in them . Logically, a substantial and integral progress of the management, services and operations of this type of companies will contribute to a sustained development in the private security market of the city of Santo Domingo. It is important to note that, in many bibliographical references considered in this study, reference is made to innovation as a key point for competitiveness, an element that must be taken into account for security companies to optimize the design of products and services that allow customer loyalty.

**KEY WORDS:** Competitiveness, innovation, private security, productivity management.

## **Introducción**

En lo que respecta a competitividad de una empresa, se debe considerar que los productores tienen la capacidad de fijar los precios de los bienes y/o servicios, que son muy diferentes a los de libre mercado en los cuales los precios se establecen por la ley de oferta y demanda, al considerar mercados oligopólicos la competencia no solo se basa en un bajo precio, sino en la diferenciación de calidad del producto, lo cual les faculta a crear innovadores productos, fortalecidos por tácticas de promoción y publicidad para atraer a los potenciales clientes (Porter, 2015).

Por otra parte, para Franch León y Chávez Betancourt (2017), la competitividad es un elemento primordial, ya que se convierte en un factor diferenciador de la competencia que tiene un país, un sector, una corporación o una empresa en particular, con el propósito de mejorar su posicionamiento, basado en una mejora ostensible de los procesos organizacionales y la gestión integral desarrollada por la organización buscando satisfacer y fidelizar a los clientes.

Por otra parte, la eficiencia del funcionamiento de los mercados y el nivel de competitividad, son fundamentales para alcanzar el desarrollo de la economía de mercado; es importante acotar que los competidores impulsan la productividad de todos y cada uno de los factores inmersos en la economía de un país o de un sector, la fusión de estos complementados con una adecuada innovación, benefician cada vez más a un mayor número de clientes a través de su satisfacción, lo cual permite impulsar el crecimiento y desarrollo económico de una manera sostenida (Quemada, 2018).

Para alcanzar un importante mejoramiento de la competitividad, es fundamental que se posea una diligente gestión financiera (Dosi, 1988), además deben sumarse la capacidad para generar nuevos procesos de producción, potencializar la productividad, contar con mayor capital de inversión, reducción de costos con integración vertical, potencializar la investigación y desarrollo de nuevos productos y/o servicios (Padilla, 2006).

La competitividad de las empresas está en función de varios factores en tres niveles, el primero se refiere a la competitividad del país, considerando la estabilidad económica, la accesibilidad de los bienes y servicios a mercados internacionales y regulaciones del



sector, el segundo se enfoca a la infraestructura regional donde se desarrolla la empresa y el último se enfoca a los esfuerzos internos que permiten mejorar su competitividad (Horta y Jung, 2002). Por lo tanto, la competitividad empresarial es una derivación implícita de la ventaja competitiva que una empresa alcanza a través del desarrollo de su proceso productivo y administrativo, reflejándose en la calidad alcanzada y en el precio de los bienes y/o servicios ofertados en relación con la competencia (Barquero, 2003).

Porter (1990) y Krugman (1994) coinciden en que las empresas son las que compiten y no los países, por consiguiente, la competitividad de un país está directamente en función con el nivel de competitividad de las empresas que operan en el mismo, lo cual es avalado por Fernández y Curado (2019).

Varias investigaciones sobre competitividad direccionan sus esfuerzos en dos corrientes, así Nara, Schaefer, De Moraes, Tedesco, Furtado y Baierle (2019) señalan que la primera se fundamenta en la respuesta de las compañías a sistemas económicos abiertos, los cuales están influenciados por varios factores externos que no pueden ser controlados por las empresas, concluyendo que el éxito de estas depende de las dimensiones existentes en el ámbito externo. Sobre este particular Porter (1991), concluyó manifestando que las particularidades de un mercado son muy cambiantes y que estas repercuten de manera primordial en las organizaciones de toda índole.

En lo referente a la segunda tendencia, la competitividad está en función de los esfuerzos internos desarrollados por las empresas. Al respecto existen innumerables estudios, distinguiéndose la teoría de los recursos y capacidades de las compañías (Barney, 1991; Penrose 1959), que señalan que los logros en competitividad son la resultante de todos los esfuerzos, capacidad y gestión que estas desarrollan y que la diferencia de la competencia. Entre los principales factores con mayor influencia en la competitividad de acuerdo con González y Torres (1992) están la gestión exitosa de la producción, así como de los mecanismos de interacción entre planeación, marketing, investigación y desarrollo.

En lo que respecta a la medición de la competitividad no existe una metodología universal, sin embargo, generalmente son utilizados indicadores de solvencia y rentabilidad (Kim, Knotts y Jones, 2008; Gadenne, 1998). Por otra parte, algunos autores consideran que estos parámetros son insuficientes, debido a que excluyen a otros factores

de enorme relevancia relacionados con el éxito competitivo, concluyendo que deberían ser utilizados índices cualitativos (Zahra, Neubaum y Naldi, 2007; Okamuro, 2007).

En este ámbito, Rubio y Aragón (2006) estiman que los indicadores a utilizarse para medir la competitividad son: tecnología, innovación, mercadotecnia, recursos humanos, gestión, finanzas, cultura y calidad, los cuales deben ser plenamente identificados, para desarrollar planes y programas acorde a las necesidades. Algunos de estos indicadores también son considerados por De la Cruz, Morales y Carrasco (2006), que además incluyen la producción, logística y la capacidad empresarial, lo cual fortalece la competitividad, pretendiendo alcanzar un desarrollo sostenido y sustentable a través de la diferenciación en relación con la competencia, permitiendo cuantificar el nivel de inversión, así como los riesgos y expectativas de crecimiento y posicionamiento en el mercado objetivo.

Por otro lado, Solleiro y Castañón (2005), indican que el desenvolvimiento competitivo de las organizaciones en su etapa inicial está supeditada al control de la gestión administrativa, la cual también está influenciada de la calidad de las relaciones existentes con varios aspectos externos e internos. Desde otra perspectiva, Quiroga (2003) propuso un modelo matemático para establecer la competitividad de una PYME, basado en aspectos controlables por las organizaciones, incluyendo los factores externos que influyen positiva o negativamente en el desarrollo de la empresa u organización. Por lo tanto, las empresas deben estar preparadas para los desafíos que exige la competitividad en base al ambiente externo e interno (Varon, Rodríguez-Barrero y Buitrago-Mejía 2019).

En otro estudio Martínez, Sánchez, Henríquez y Calvo (2009), estimaron que los indicadores de mayor influencia y repercusión en la competitividad son los relacionados con el ambiente de la actividad empresarial, la tecnología e innovación de nuevos productos y/o servicios, la calidad de los mismos, el compromiso del talento humano, la gestión empresarial, la internacionalización con acceso a nuevos y diversos mercados y la fusión adecuada de financiamiento propio y con acreedores que fortalezcan tanto el capital de trabajo, como de inversión para alcanzar un desarrollo sostenido en el mercado.

Sobre los recursos Barney (1991) indica que estos proporcionan una ventaja competitiva, siempre y cuando sean maximizadas las oportunidades y minimizadas las amenazas de la organización a través de la ejecución de óptimas estrategias, sin embargo, los recursos sino son priorizados y productivos no brindan una ventaja competitiva, es primordial que

sean gestionados eficientemente en función de la capacidad que se posee y de las metas que se desean alcanzar en un momento determinado. En tal virtud las compañías deben impulsar las competencias que deben distinguirlas de las demás, estas, de acuerdo con Sáez de Viteri (2000), son: organizativa, personal tecnológica y estratégica.

La competitividad, en función del enfoque sistémico, indica que la generación de ventajas competitivas en los sectores productivos estratégicos se fundamenta en las relaciones existentes entre el estado, empresas, intermediarios y sociedad en general a todo nivel y condición, considerando la dimensión política, social, socio cultural, tecnológica, ambiental y económica como ejes fundamentales del desarrollo, el entorno competitivo, fusionando normas, políticas, organismos, reglas, entre otros condicionan el desarrollo empresarial (Esser, Hillebrand, Messner y Meyer-Stamer, 1995 y Hernández, 2004).

La competitividad a nivel macro se sostiene en varias políticas, los esfuerzos de un estado deben direccionarse a alcanzar un desarrollo económico sostenido, teniendo como ejes primordiales a la educación, la salud y la inversión pública, potencializando así la creación de ventajas competitivas, por otra parte, la competitividad a nivel micro tiene como ejes a la gestión financiera, la calidad, innovación, marketing, desarrollo del talento humano, liderazgo en ventas, ente otros, las empresas deben ser productivas, eficientes, y adaptables a las nuevas condiciones y exigencias de los mercados, asegurando la calidad en aras de la satisfacción de los clientes. (Hernández, 2001 y Flores, 2008).

En lo que respecta a innovación, Schumpeter (1975) señala que esta es vital para el desarrollo del capitalismo, lo cual es ampliado por Lemus (2011), cuando concluye que una empresa que requiere ser más competitiva en el mercado debe involucrarse decididamente con la innovación, aspecto que también coinciden Díaz, Páez y Padilla (2019). En cualquier caso, la innovación es primordial para que las empresas tengan una gran apertura para desarrollar nuevos y diferentes bienes y servicios que acojan las necesidades cambiantes de los consumidores y usuarios, considerando la transformación digital como eje para alcanzar mejores réditos económicos (Michel y Barragán, 2018).

Sobre competitividad el BID propone que las variables evaluadas deben ser: gestión estratégica, servicios y operaciones, aseguramiento de la calidad, comercialización de servicios, contabilidad y finanzas, talento humano, gestión ambiental y sistemas de información. Esta metodología también ha sido utilizada por Franch y Chávez (2017), así

como por Mejía, Barrero y Gómez (2019) y por Ramírez y Ampudia (2018), concluyendo en este último estudio que los aspectos de mayor satisfacción para la competitividad son calidad, flexibilidad de la producción e innovación.

América latina tiene una amplia variedad de pymes, estas son vitales para el diseño y ejecución de estrategias que potencialicen el crecimiento y desarrollo económico, debido fundamentalmente a la contribución de las pymes en la generación de empleo (Zamora-Torres y Tello, 2019). Las pymes latinoamericanas son muy heterogéneas, en primer lugar, se encuentran microempresas que se crearon para satisfacer necesidades de autoempleo, y que normalmente tienen un manejo empírico e informal, poca o nula internacionalización, complicaciones para ser sujetos de crédito y limitaciones técnicas en el desarrollo de las actividades (Van Hoof y Gómez, 2015).

Por otra parte, se ubican las pymes de alto crecimiento con excelentes niveles de ventas, contribuyendo en gran medida a crear empleo y aprovechando al máximo las oportunidades que le brinda el mercado donde se desenvuelve con una adecuada gestión innovadora (Dini y Stumpo, 2018). Normalmente las pymes se desarrollan bajo un conjunto de normas que rigen un determinado territorio, conviviendo con distintos agentes económicos. Estos pueden clasificarse en tres categorías: 1) unidades económicas de producción o empresas, 2) unidades económicas de ahorro o consumo, 3) Estado. La empresa es una persona natural o jurídica que oferta un bien y/o servicio para obtener una ganancia, utilizando una serie de inputs para generar outputs (Vertice S.L., 2011).

Es importante acotar que existen empresas que brindan servicios complementados con productos, en este contexto se ubican las empresas de seguridad, que brindan servicios de seguridad y vigilancia complementados con productos como sistemas de monitoreo, alarmas, cámaras, entre otros. Las empresas con mayor nivel de competitividad se destacan en la innovación, productividad, gestión, nivel tecnológico y estrategias que responden a una adecuada planificación a largo plazo. (Estrada, García y Sánchez, 2009), sobre este particular las empresas de seguridad deben diseñar e implementar estrategias flexibles e innovadoras que se adapten a las nuevas necesidades del mercado basadas en altos niveles de inseguridad a todo nivel (Murcia, Cardozo, Botero y Chávez, 2014).

Por otra parte, Vega, Escobar y Rincón, (2008) indican que las empresas de seguridad deben aplicar herramientas administrativas modernas, que respondan oportunamente a las

necesidades y desafíos, para lo cual deben emplearse adecuados sistemas de información y de gestión empresarial, que aseguren la calidad y la satisfacción de los clientes.

En el Ecuador a una pyme se la puede definir de distintas maneras, Revista Ekos utiliza dentro de su análisis el nivel de ingresos, de esta manera, se consideran pequeñas a las compañías con ventas entre \$ 100.000 y \$ 1.000.000 anuales, mientras que las medianas registran valores desde \$ 1.000.000 hasta \$ 10.000.000, estos pueden variar a los que manejan las fuentes oficiales para los diferentes segmentos (EKOS, 2017).

Según el mayor Patricio Vargas, jefe del Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada de la Policía Nacional, existen 556 compañías que tienen permisos, 135 están en trámite de documentación y 203 tienen permisos caducados. "Se están desarrollando acciones para regular a aquellos que están al margen de la normativa. (Comercio, 2017). Con este dato coincide Galo Estrella, presidente de la Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral (ANESI). "En Ecuador, cada año se mueve aproximadamente USD 500 millones. La inversión implica la adquisición de sistemas de rastreo satelital, de monitoreo, autos blindados y demás implementos" (Líderes, 2016).

A las empresas de seguridad se las ha analizado más por las regulaciones de índole laboral que por los temas relacionados a inversión de capital, riesgos y amenazas latentes, no existe la debida información emitida por los organismos que controlan esta actividad económica, por lo que imprescindible solicitarla a cada empresa (Comercio, 2017).

En las empresas de seguridad en el Ecuador, los paquetes más demandados son los de monitoreo electrónico con alarmas y respuesta inmediata, al momento de buscar protección y salvaguardar activos, las empresas aseguradoras también son una opción, en Seguros Interoceánica ofertan un plan de protección familiar, que abarca a todas las personas que habitan el hogar, los costos varían de acuerdo al plan y capacidad de cada cliente, con una inversión que bordea los \$ 1.500,00 USD (Líderes, 2016.).

Según el (INEC, 2017), en Santo Domingo se encuentran registradas 32 empresas de seguridad privada y 6 de estas tienen mayor presencia en conjuntos habitacionales. El propósito de la investigación es evaluar la competitividad de las compañías de seguridad que brindan el servicio en este tipo de complejos habitacionales, con personal capacitado

o por medio de equipos electrónicos, que responda eficazmente a situaciones de peligro, salvaguardando en todo momento y circunstancia la integridad y los bienes de los clientes.

### **Línea de investigación**

Competitividad, administración estratégica y operativa.

### **Materiales y métodos**

Para el desarrollo de la investigación se recurrió al enfoque investigativo de naturaleza mixta, por una parte, se recolectaron datos y se hizo uso del proceso cualitativo para diagnosticar la competitividad de las empresas del sector de vigilancia privada en conjuntos habitacionales en la ciudad de Santo Domingo, por otra parte la investigación se respaldó en la metodología cuantitativa, extrayendo valores medibles, que apoyaron al desarrollo de análisis, presentando los resultados alcanzados. (Hernandez Sampieri, 2018)

La población consideró a las 6 empresas de vigilancia privada con mayor presencia en los conjuntos habitacionales del cantón de Santo Domingo, las cuales son: Scanner Security, Poliseguridad, Merseguridad, Viprosec y JAB Security, la investigación de campo se direccionó hacia los gerentes y administradores de todas las empresas citadas, a efectos de fortalecer los datos e información obtenida.

Los datos obtenidos fueron procesados en base a la estadística descriptiva, además se desarrolló un análisis de los resultados alcanzados en cada uno de las variables, indicadores y aspectos considerados de acuerdo con la metodología aplicada con los preceptos del Banco Interamericano de Desarrollo, en lo que se refiere a competitividad.

El detalle de las variables, indicadores y aspectos evaluados se observan la figura 1. La información fue recolectada a través de la aplicación de encuestas, en concordancia con la población seleccionada en la presente investigación.

En lo que respecta a la calificación, esta fue desarrollada para cada uno de los aspectos a evaluar en cada indicador y variable considerada en el estudio, los cuales están detallados en la figura 1, la cual fue cuantificada en cinco niveles: 5; muy alta, 4; alta, 3; media, 2;

baja, 1; muy baja, 0; nula, estas calificaciones corresponden a los rangos de calificación porcentual reflejadas en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Rangos de calificación niveles de competitividad.*

<b>Rango calificación numérica</b>	<b>Rango de calificación %</b>	<b>Significado</b>
> 4 <= 5	> 80 <= 100	Muy alta
> 3 <= 4	> 60 <= 80	Alta
> 2 <= 3	> 40 <= 60	Media
> 1 <= 2	> 20 <= 40	Baja
> 0 <= 1	> 0 <= 20	Muy baja

**Responsable:** Azucena Ramón

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Aspectos a evaluar</b>
<b>Gestión estratégica</b>	<b>Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispone Plan estratégico</li> <li>Implementación de estrategias</li> <li>Análisis de resultados</li> <li>Aplicación de FODA</li> <li>Evaluación del sector</li> <li>RRHH comprometido</li> </ul>
	<b>Aplicación de estrategias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias función necesidades</li> <li>Participación en estrategias</li> <li>Decisiones consensuadas</li> </ul>
	<b>Toma de decisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decisiones oportunas</li> <li>Socialización de decisiones</li> </ul>
<b>Servicios y operaciones</b>	<b>Planificación del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos planificados</li> <li>Planificación contingente</li> <li>Documentación oferta servicios</li> </ul>
	<b>Capacidad del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio flexible y adaptable</li> <li>Tecnología de punta</li> </ul>
	<b>Mantenimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento preventivo</li> <li>Mantenimiento recomendado por proveedor</li> </ul>
	<b>Investigación y desarrollo de servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación estudios de mercado</li> <li>Nuevos servicios exigidos por el mercado</li> </ul>
	<b>Aprovisionamiento de equipos y materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compras en función a proyecciones</li> <li>Oportuna adquisición de equipos</li> <li>Estricto control de inventarios</li> </ul>
	<b>Administración de inventarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos debidamente embodegados</li> <li>Optimo nivel de inventarios</li> <li>Periódicos inventarios físicos</li> <li>Supervisión de entradas y salidas</li> </ul>
	<b>Localización e infraestructura de la empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuada localización</li> <li>Infraestructura en función del sector</li> </ul>
<b>Aseguramiento de calidad</b>	<b>Aspectos generales de calidad del servicio de seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de mejoramiento continuo</li> <li>Normas de calidad documentadas</li> <li>Normas en conjuntos habitacionales</li> <li>Comparación necesidades con servicio</li> <li>Controles de calidad</li> </ul>
	<b>Sistemas de calidad del servicio de seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estándares de calidad socializados</li> <li>Compras con especificaciones técnicas</li> <li>Aplicación de programas de calidad</li> <li>El servicio de mantenimiento es ofertado</li> </ul>
<b>Comercialización servicios de seguridad</b>	<b>Mercado objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definido mercado objetivo</li> <li>Establecimiento de segmentos de mercado</li> <li>Ejecución de estrategias por segmento</li> <li>Servicios responden a estudios de mercado</li> <li>Cuenta con información de competidores</li> <li>Servicios con participación en mercado</li> </ul>
	<b>Ventas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Precios en base a costos</li> <li>Ventas en función a objetivos y metas</li> <li>Plan de ventas con cuotas de mercado</li> <li>Talento humano capacitado</li> </ul>
	<b>Servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo adecuado de objeciones</li> <li>Mecanismo evaluación satisfacción</li> <li>Folletos con características de servicios</li> <li>RRHH idóneo</li> </ul>
	<b>Distribución del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución eficiente</li> <li>Cumplimiento de fechas de compra</li> <li>Canal adecuado</li> </ul>
	<b>Promoción de los servicios de seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuadas tácticas publicitarias</li> <li>Suficiencia de recursos financieros</li> <li>Utiliza indicadores</li> </ul>



<b>Contabilidad y finanzas</b>	<b>Control contable y de gastos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información financiera confiable</li> <li>Informes financieros periódicos</li> <li>Cumplimiento normas contables</li> <li>Registro de entradas y salidas</li> <li>Adecuada planificación financiera</li> <li>Optima gestión de cuentas x cobrar</li> <li>Nivel de morosidad aceptable</li> </ul>
	<b>Gestión financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de indicadores</li> <li>Conoce niveles de rentabilidad</li> <li>Análisis horizontal</li> <li>Adecuados niveles de endeudamiento</li> <li>Evaluación de rendimiento de inversiones</li> <li>Satisfacción de ganancias de socios</li> <li>Cumplimiento obligaciones tributarias</li> </ul>
	<b>Normativa tributaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal adecuado</li> <li>Cumplimiento de declaraciones</li> <li>Correctas retenciones tributarias</li> </ul>
<b>Talento Humano</b>	<b>Generalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura adecuada</li> <li>Cuenta con manuales de funciones</li> <li>Cumple obligaciones patronales</li> <li>Programa de capacitación</li> </ul>
	<b>Capacitación y promoción del personal de seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de promoción</li> <li>Monitorea resultados de capacitación</li> <li>Evalúa el desempeño del RRHH</li> </ul>
	<b>Clima y cultura organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuada comunicación</li> <li>Compromiso con objetivos</li> <li>Fomenta trabajo en equipo</li> <li>Plan de incentivos</li> </ul>
	<b>Salud y seguridad ocupacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de salud y seguridad ocupacional</li> <li>Ambiente de seguridad</li> <li>Documentación programas de salud</li> </ul>
<b>Gestión ambiental</b>	<b>Gerencia ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación con regulaciones</li> <li>Manejo adecuado de desechos</li> <li>Es socialmente responsable</li> <li>Cuantificación de desperdicios</li> </ul>
<b>Sistema de información</b>	<b>Planificación de la información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de información satisfactorio</li> <li>Adecuado sistema informático</li> </ul>
	<b>Entradas de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporciona información oportuna</li> <li>Adecuado archivo de documentación</li> <li>Cuenta con respaldos digitales</li> </ul>
	<b>Procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protección de información relevante</li> <li>Aseguramiento preventivo de información</li> </ul>
	<b>Salidas de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discos duros en lugares seguros</li> <li>Confiable de la información</li> <li>Definición de reportes del sistema</li> </ul>

*Figura 1.* Indicadores de competitividad empresarial.

Fuente: Saavedra, (2012)

## Resultados

Las variables consideradas muestran los resultados ponderados, para cada uno de los indicadores y aspectos evaluados en las escalas señaladas, los cuales se describen de manera detallada y secuencial.

**Tabla 2**

*Calificación de competitividad de empresas de seguridad en aspectos de gestión estratégica*

Escala Ponderada	Gestión Estratégica							Total Gerencia Estratégica							
	Proceso	Aplicación de estrategias			Toma de decisiones										
	Dispone Plan estratégico	Implementación de estrategias	Análisis de resultados	Aplicación de FODA	Evaluación del sector	Total Proceso	RRHH comprometido	Estrategias función necesidades	Participación en estrategias	Total aplicación estrategias	Decisiones consensuadas	Decisiones oportunas	Socialización de decisiones	Total Toma decisiones	
Muy alta > 80 <= 100	93%							80%							
Alta > 60 <= 80															
Media > 40 <= 60				50%		<b>48%</b>			43%	<b>53%</b>	43%				
Baja > 20 <= 40		33%	37%					37%				37%	37%	<b>39%</b>	
Muy baja > 0 <= 20															

**Responsable:** Azucena Ramón

En función a los datos visualizados en la tabla 1, las empresas de seguridad que operan en conjuntos habitacionales a pesar de que poseen un plan estratégico, en el componente proceso alcanza una calificación ponderada del 48% correspondiente a buena, por otra parte, tanto en el indicador aplicación de estrategias como en el de toma de decisiones las calificaciones nuevamente se ubican en el estándar medio, al fusionar todos los aspectos se establece que el nivel de competitividad en la variable gestión estratégica es del 47%, lo que indica claramente que la misma debe mejorar ostensiblemente para alcanzar un mayor desarrollo en el mercado objetivo.

**Tabla 3**

*Calificación de competitividad de empresas de seguridad en aspectos de servicio y operaciones*

Escala Ponderada	Servicio y operaciones														Total Servicio y operaciones													
	Planificación del servicio		Capacidad del servicio		Mantenimiento		Investigación y desarrollo de servicios		Aprovisionamiento de equipos y materiales		Administración de inventarios			Localización e infraestructura de la empresa														
	Procesos planificados	Planificación contingente	Documentación oferta servicios	Total Planificación servicio	Servicio flexible y adaptable	Tecnología de punta	Total Capacidad del servicio	Mantenimiento preventivo	Mantenimiento recomendado por proveedor	Total Mantenimiento	Aplicación estudio de mercado	Nuevos servicios exigidos por el mercado	Total Investigación y desarrollo	Compra en función a proyecciones	Oportunidad adquisición de equipo	Total Aprovisionamiento	Existencia control de inventarios	Equipos devaluados embudados	Oportunidad de inventarios	Perifoneos inventarios físicos	Supervisión de emendas y salidas	Total Administración inventarios	Adecuada localización	Infraestructura en función del sector	Total Localización e infraestructura			
Muy alta > 80 <= 100																												
Alta > 60 <= 80				67%	63%	63%	<b>63%</b>	63%	70%	<b>67%</b>			63%					77%	70%	60%	73%		73%		83%	80%	82%	
Media > 40 <= 60	57%	50%		<b>58%</b>									45%	43%	53%	<b>48%</b>												
Baja > 20 <= 40													27%															
Muy baja > 0 <= 20																												

**Responsable:** Azucena Ramón

En lo referente a la variable servicios y operaciones, los resultados son más halagadores, el indicador localización e infraestructura de la empresa, alcanzó una calificación del 82%, seguido de inventarios (73%), mantenimiento (67%) y capacidad de servicio (63%), lo cual responde fielmente a una realidad visible, ya que este tipo de empresas cuentan con una adecuada infraestructura y proporcionan un buen servicio de mantenimiento, sobre todo en los equipos de monitoreo electrónico, en el rango medio se ubican los otros factores considerados que pueden visualizarse en la tabla 3. La calificación total de la variable servicio y operaciones es del 64%, equivalente a alta en la escala de competitividad.

**Tabla 4**

*Calificaciones de empresas de seguridad en competitividad en aspectos de aseguramiento de la calidad*

Escala Ponderada	Aseguramiento de la calidad											
	Aspectos generales de calidad del servicio de seguridad				Sistemas de calidad del servicio de seguridad							
	Sistema de mejoramiento continuo	Normas de calidad documentadas	Normas en conjuntos habitacionales	Total Aspectos generales calidad	Comparación necesidades con servicio	Controles de calidad	Estandares de calidad socializados	Compas con especificaciones técnicas	Aplicación de programas de calidad	El servicio de mantenimiento ofrecido	Total Sistema de calidad del servicio	Total Aseguramiento de calidad
Muy alta > 80 <= 100												
Alta > 60 <= 80			63%									
Media > 40 <= 60	47%	57%		<b>56%</b>	57%	57%	60%	43%	47%	47%	<b>52%</b>	<b>53%</b>
Baja > 20 <= 40												
Muy baja > 0 <= 20												

**Responsable:** Azucena Ramón

La evaluación del aseguramiento de calidad en los indicadores expuestos en la tabla 3, referentes a los aspectos generales del servicio y de los sistemas de calidad del servicio de seguridad brindado en los conjuntos habitacionales de la ciudad de Santo Domingo, alcanzan una calificación media, con una calificación ponderada del 53%, lo que evidencia la imperiosa necesidad de mejorar esos aspectos para fortalecer el aseguramiento de la calidad y por ende la fidelización de los clientes en el largo plazo.

Este aspecto es primordial para que mejore el posicionamiento de estas empresas.

**Tabla 5**

*Calificaciones de empresas de seguridad en competitividad en aspectos de comercialización de servicios*

Escala Ponderada	Comercialización de servicios																									
	Mercado objetivo					Ventas		Servicios			Distribución del servicio		Promoción de los servicios de seguridad		Total Comercialización de servicios											
	Definido mercado objetivo	Establecimiento de segmentos de mercado	Ejecución de estrategias por segmento	Servicios respondiendo a estudios de mercado	Cuenta con información de competidores	Servicios con participación en mercado	Total Mercado objetivo	Precios en base a costos	Ventas en función a objetivos y metas	Plan de ventas con cuotas de mercado	Total Ventas	Talento humano capacitado	Mantenimiento adecuado de operaciones	Mecanismos evaluación satisfacción		Proyectos con características de servicios	Total Servicios	RRHH idóneo	Distribución eficiente	Cumplimiento de fechas de compra	Total Distribución del servicio	Canal adecuado	Adecuadas técnicas publicitarias	Suficiencia de recursos financieros	Utiliza indicaciones	Total Promoción servicios
Muy alta > 80 <= 100																										
Alta > 60 <= 80								63%				67%						63%	67%				63%			
Media > 40 <= 60	57%	50%		47%	53%	53%	<b>50%</b>	43%	47%	<b>51%</b>		57%	53%	60%	<b>59%</b>			47%	<b>59%</b>		53%	50%			<b>48%</b>	<b>53%</b>
Baja > 20 <= 40			40%																				27%			
Muy baja > 0 <= 20																										

**Responsable:** Azucena Ramón

De igual manera que la variable anterior, la calificación de la competitividad se encuentra en la escala media en cada uno de los aspectos relacionados a la comercialización de los servicios, que hacen referencia al mercado objetivo (50%), ventas (51%), servicios (59%), Distribución (59%) y por último la promoción con un 48%, alcanzando un valor promedio total un poco mayor del 50%.

**Tabla 6**

*Calificaciones de empresas de seguridad en competitividad en aspectos de contabilidad y finanzas*

Escala Ponderada	Contabilidad y finanzas																									
	Control contable y de gastos					Gestión financiera					Normativa tributaria				Total Contabilidad y finanzas											
	Información financiera confiable	Informes financieros periódicos	Cumplimiento normas contables	Registro de entradas y salidas	Total Control contable	Adecuada planificación financiera	Óptima gestión de cuentas x cobrar	Nivel de morosidad aceptable	Aplicación de indicadores	Conoce niveles de rentabilidad	Análisis horizontal	Adecuados niveles de endeudamiento	Evaluación de rendimiento de inversiones	Satisfacción de ganancias de socios		Total Gestión financiera	Cumplimiento obligaciones tributarias	Personal adecuado	Cumplimiento de declaraciones	Correctas retenciones tributarias	Total Normativa tributaria					
Muy alta > 80 <= 100								77%										83%	83%							
Alta > 60 <= 80	73%		77%	77%	<b>70%</b>		67%					67%					70%	70%		<b>77%</b>				<b>62%</b>		
Media > 40 <= 60		53%				53%				53%	57%			53%	<b>53%</b>											
Baja > 20 <= 40									23%					23%												
Muy baja > 0 <= 20																										

**Responsable:** Azucena Ramón

Una de las variables más neurálgicas para las empresas en general es la contable y financiera, el resultado de mayor calificación corresponde al indicador de normativa tributaria con un 77% equivalente a alta, en la misma escala está el control contable y de gastos con el 70%. Sin embargo, la gestión financiera solo logra una calificación del 53%, el resultado de toda la variable se ubica en la escala alta con el 62%.

**Tabla 7**

*Calificaciones de empresas de seguridad en competitividad en aspectos de talento humano*

Escala Ponderada	Talento Humano										Total Talento humano								
	Generalidades				Capacitación y promoción del personal de seguridad			Clima y cultura organizacional				Salud y seguridad ocupacional							
	Estructura adecuada	Cuenta con manuales de funciones	Cumple obligaciones patronales	Total Generalidades	Programa de capacitación	Plan de promoción	Monitorea resultados de capacitación	Evalúa el desempeño del RRHH	Total Capacitación y promoción	Adecuada comunicación	Compromiso con objetivos	Fomenta trabajo en equipo	Plan de incentivos	Total Clima y cultura organizacional	Plan de salud y seguridad ocupacional	Ambiente de seguridad	Documentación programas de salud	Total Salud y seguridad ocupacional	
Muy alta > 80 <= 100																			
Alta > 60 <= 80	67%	63%	70%	<b>67%</b>						67%					73%	70%	67%	<b>70%</b>	
Media > 40 <= 60					43%		57%		<b>45%</b>	47%	50%			<b>50%</b>					
Baja > 20 <= 40						40%	40%					37%							
Muy baja > 0 <= 20																			

**Responsable:** Azucena Ramón

La evaluación de la competitividad relacionada al talento humano obtuvo una alta calificación en los indicadores generalidades de los RRHH (67%) y la salud y seguridad ocupacional (70%), este último responde en gran medida al trabajo desarrollado por los guardias de seguridad, trabajo que conlleva un alto grado de profesionalismo sobre todo en circunstancias en las cuales se desarrollan hechos delincuenciales que requieren una respuesta efectiva para garantizar la integridad y seguridad de los clientes y de sus bienes. Sin embargo, las calificaciones bajan al 50% en el clima y cultura organizacional y en capacitación y promoción apenas alcanza una calificación equivalente al 45%. Esto provocó que a pesar de tener dos indicadores con calificaciones altas la calificación de la variable talento humano llega a un incipiente 56%.

**Tabla 8**

*Calificaciones de empresas de seguridad en competitividad en aspectos de gestión ambiental*

Escala Ponderada	Gestión ambiental					Total Gerencia ambiental	Total Gestión ambiental
	Instalación con regulaciones	Manejo adecuado de desechos	Es socialmente responsable	Cuantificación de desperdicios	Total Gerencia ambiental		
Muy alta > 80 <= 100							
Alta > 60 <= 80	67%	67%	63%		<b>63%</b>	<b>63%</b>	
Media > 40 <= 60				53%			
Baja > 20 <= 40							
Muy baja > 0 <= 20							

**Responsable:** Azucena Ramón

A pesar, que las empresas de seguridad no generan una gran cantidad de basura, este parámetro al ser considerado en la metodología propuesta por el BID para evaluar la competitividad también fue aplicado en el desarrollo de la investigación. El resultado es del 63% equivalente a una calificación alta.

**Tabla 9**

*Calificaciones de empresas de seguridad en competitividad en aspectos de sistemas de información*

Escala Ponderada	Sistemas de información													
	Planificación de la información			Entradas de información			Procedimientos			Salidas de información				
	Sistema de información satisfactorio	Adecuado sistema informático	Proporciona información oportuna	Adecuado archivo de documentación	Cuenta con respaldos digitales	Total Entradas información	Protección de información relevante	Asseguramiento preventivo de información	Discos duros en lugares seguros	Total Procedimientos	Confiablez de la información	Definición de reportes del sistema	Total Salidas información	Total Sistemas de información
Muy alta > 80 <= 100														
Alta > 60 <= 80	63%	67%	<b>63%</b>	70%	70%	<b>70%</b>	67%	63%	70%	<b>67%</b>	70%		<b>65%</b>	<b>66%</b>
Media > 40 <= 60			60%									60%		
Baja > 20 <= 40														
Muy baja > 0 <= 20														

**Responsable:** Azucena Ramón

En lo referido a los sistemas de información, los resultados son muy halagadores, ya que todos los indicadores alcanzaron una alta calificación, la más alta es la entrada de información con el 70%, seguido de procedimientos (67%), salidas de información (65%) y por último planificación de la información, lo que arrojó un resultado final de la variable del (66%) correspondiente muy alta.

## **Discusión**

De acuerdo con la clasificación del programa estadístico comunitario de la CAN, (2019), las consideradas pequeñas empresas tienen ingresos anuales superiores a los \$ 100.000,00 USD y menores a \$1 000.000,00 USD, por lo que una amplia mayoría de las empresas de seguridad que operan en la ciudad de Santo Domingo se encuentran en esta categoría.

Las empresas de seguridad tienen como propósito fundamental salvaguardar los bienes muebles e inmuebles e integridad de los clientes, para lo cual es primordial que cuenten con un personal altamente capacitado, que responda eficientemente para mitigar situaciones que puedan presentarse y que representen algún nivel de riesgo. (Gámez y Villalba-Díaz, 2006).

En la ciudad de Santo Domingo, de acuerdo con el INEC (2017), operan 32 empresas de seguridad, pero apenas 6 tienen una presencia significativa en conjuntos habitacionales, es importante acotar que la regulación y control de este sector que indirectamente compite con la Policía Nacional ha experimentado cambios profundos en la legislación y reglamentación para este tipo de empresas, sobre todo en lo referente al manejo de armas de fuego (Gallegos, 2012), este aspecto ha limitado en gran medida el accionar y respuesta de los guardias de seguridad. A pesar de que los niveles delincuenciales se han elevado considerablemente en los últimos años, esto concuerda con la percepción generalizada de mayor inseguridad que percibe la población en todo el país.

Las empresas de seguridad brindan diversos servicios que van desde: guardianía física, diseño e instalación de sistemas de alarma y monitoreo electrónico, custodia de valores, mantenimiento de equipos, seguridad personal, control de visitas, asesoramiento, entre otros, lo cual se adapta a todo tipo de necesidades y presupuesto de clientes individuales o corporativos.

Al respecto de la oferta de servicios, Porter (1999) estima que el precio y la calidad son elementos fundamentales para el desarrollo de la competitividad de una compañía. De igual forma, existen otras variables de suma relevancia para alcanzar a fidelizar a los clientes en mercados de altísima competencia, recalcando que la calidad, el precio, la innovación y la diferenciación del servicio antes, durante y después de la venta, son pilares fundamentales para alcanzar un desarrollo sostenido que permita alcanzar un mayor posicionamiento en el mercado objetivo.

Las empresas de seguridad que prestan el servicio en conjuntos habitacionales de la ciudad de Santo Domingo evidenciaron que en la variable servicio y operaciones tienen un sin número de aspectos positivos, permitiéndole ubicarse en una escala alta de acuerdo con la metodología aplicada del BID respecto a competitividad, en el largo plazo este factor fusionado con la innovación de productos y servicios, contribuiría a potencializar la captación de un mayor número de clientes en el nicho de mercado descrito.

En base a lo anterior, todas las empresas deben direccionar sus esfuerzos hacia la innovación. Respecto a esto Valdés (2004) manifiesta que: las empresas deben ser competitivas, sin embargo, la mayoría no lo es, existen muchos administradores, pero con una marcada escasez de emprendedores, de verdaderos empresarios que innoven a través de la creación de nuevos mercados, atrayendo y fidelizando a los clientes, asegurando sus ingresos, reinventándose continuamente en aras de alcanzar un mayor posicionamiento en los mercados donde actúan.

La innovación de acuerdo con Meza y Esp (2014), Mathison, Gándara, Primera y García (2007) y Mejía, Mendieta y Bravo (2015) es un factor vital para potencializar la competitividad y productividad de las empresas, lo que significa que las empresas de seguridad deben darle especial atención a la innovación de los productos y servicios que ofertan, con el fin de alcanzar un mayor desarrollo en el mercado objetivo.

En otro aspecto de enorme relevancia las empresas de seguridad evaluadas demostraron que manejan una correcta contabilidad, sobre todo en el campo tributario, en estudios referentes a evaluación de competitividad de pymes mexicanas desarrollados esta variable también alcanzó una escala alta (SCIAN, 2017), escala que concuerda con la del presente estudio.



## Conclusiones

Ha quedado evidenciado que a pesar de que una amplia mayoría de las empresas de seguridad con presencia en conjuntos habitacionales poseen un plan estratégico, este es insuficiente debido a que, en los otros aspectos considerados, este tipo de compañías presentan debilidades que repercuten en la competitividad de la gestión estratégica que apenas alcanza una calificación del 47%, siendo la más baja de todas las variables.

En la otra orilla se ubica los sistemas e información, concluyendo que esta variable alcanza la calificación más alta de todas las referenciadas en el presente estudio con una calificación ponderada del 66%, que se sostiene en gran medida al adecuado, confiable y protegido manejo de la información que generan estas empresas, aspectos que sin embargo podrían ser mejorados.

Otras variables que se ubican en la escala ponderada de competitividad alta son servicios y operaciones, gerencia ambiental, contabilidad y finanzas, en referencia al primero las empresas de seguridad cuentan con un amplio portafolio de servicios e inventarios, con buena infraestructura y servicio de mantenimiento preventivo, pero deben fortalecer la planificación con énfasis en el desarrollo de nuevos servicios, en lo que respecta al ámbito ambiental, estas compañías no generan grandes desperdicios y son manejados de manera adecuada, en la contabilidad se evidencian procedimientos eficaces en el registro de las transacciones realizadas cumpliendo a cabalidad con las obligaciones tributarias, pero mostrando una débil gestión financiera lo cual repercute en la calificación obtenida.

Los resultados alcanzados en la evaluación del nivel de competitividad indican que las variables talento humano, aseguramiento de la calidad y comercialización de servicios se ubican en un rango medio, lo cual ratifica la imperiosa necesidad de mejorar sustancialmente los indicadores y aspectos relacionados a dichas variables.

En función del crecimiento del nivel delincucional en el Ecuador, la demanda por sistemas de seguridad se ha ampliado de manera considerable, existe una vasta gama de servicios y productos de todo índole y presupuesto, bajo este precepto la competitividad se convierte en un factor primordial y diferenciador en la preferencia de los clientes al adquirir un producto o servicio de seguridad.

Este tipo de empresas de seguridad tienen que estar conscientes que en la actualidad existe una gran competencia para atraer a nuevos clientes, pero sobre todo para fidelizarlos, por lo que es fundamental que oferten innovadores servicios y productos de calidad y que además vengán acompañados de valores agregados, que aseguren la satisfacción de los clientes antes, durante y después de efectuada la venta.

Las compañías de seguridad, si desean alcanzar un importante ascenso en los niveles de competitividad, deben mejorar de manera sustancial la gestión estratégica y financiera, asegurando la calidad e innovación de productos y servicios, potencializando el desarrollo integral del talento humano, además deben diseñar y ejecutar adecuadas estrategias de comercialización, promoción y publicidad, para lograr una mayor participación en el mercado objetivo.

### **Referencias bibliográficas**

Armijos, C., Gómez, C., Fernández, A., Falcón, V., Rodríguez R. & Velásquez, M. (2017). La investigación científica y las formas de titulación, Ambato.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17(1), 99-120.

Barquero, I. (2003). El estado y la Competitividad de la Micro pequeña y mediana empresa, colección cuadernos de desarrollo humano sostenible 21. *Honduras: Programa de las Naciones Unidas*.

Bernal, C. (2011). *Metodología de la investigación*. México D.F: Pearson.

CAN (2019). Clasificación de las PYMES, obtenido de: [http://www.ccq.ec/wp-content/uploads/2017/06/Consulta\\_Societaria\\_Junio\\_2017.pdf](http://www.ccq.ec/wp-content/uploads/2017/06/Consulta_Societaria_Junio_2017.pdf)

Comercio, E. (8 de agosto de 2017). Compañías de Seguridad con permisos. pág. Actualidad (I) Quito.

- De la Cruz, I., Morales, J. y Carrasco, G. (2006). Construcción de un instrumento de evaluación de capacidades en la empresa: Una propuesta metodológica. En las memorias del X Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas, A.C. (ACACIA). San Luis Potosí, México. 17-19 de mayo.
- Díaz, D. J., Páez, A. L. C., & Padilla, R. T. (2019). Impacto del capital social e innovación en la competitividad de productores de amaranto en México. *Mercados y Negocios* (2594-0163 en línea; 1665-7039 en impreso), (40), 105-128.
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en América Latina*. Santiago: Naciones Unidas.
- Dosi, G. (1988): Sources, procedures and microeconomic effects of innovation, *Journal of Economic Literature*, vol. 26, N° 3, Nashville, Tennessee, American Economic Association.
- Esser, K., Hillebrand, W., Messner, D., & Meyer-Stamer, J. (1995). Competitividad sistémica. *Textos de Economía*, 6 (1), 171-203.
- Estrada, B. R., García P., Sánchez T. V. (2009). Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio Empírico en México. En: *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 14, núm. 46: 169-182, Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/290/29011523002.pdf>.
- Fernández, V. L., & Curado, M. L. (2019). La matriz de competitividad argentina: evolución de la inserción internacional del país ante la controversia de los recursos naturales. *Revista CEPAL*.
- Flores, T. (2008). El papel de la inversión extranjera directa en el desarrollo de la competitividad en México. El caso de la industria del tequila en Jalisco (1998-2005). (Tesis de Doctorado). Facultad de Economía, UNAM, México D.F.

- Franch León, K., & Chávez Betancourt, R. (2017). Metodología para la gestión de la competitividad con un enfoque estratégico: caso de estudio Cooperativa de Ahorro y Crédito " Juan Pío de Mora": Ecuador. *Cofin Habana*, 11(2), 226-239.
- Gadenne, D (1998). Critical Success Factors for Small Business: An Inter-Industry Comparison. *International Small Business Journal*, vol. 17, issue 1, pp. 36 -56.
- Gallegos, B. G. (2012). La regulación de la seguridad privada en Ecuador: globalización, delincuencia y control civil de las Fuerzas del Estado. *Universitas, Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, (17), 159-179.
- Gámez Cano, J., & Villalba-Díaz, S. M. (2006). Carencia de estrategias competitivas, gerenciales y competencia desleal a través de los costos laborales, en el sector de seguridad y vigilancia privada.
- González, A., & Torres, E. (1992). El estado del bienestar en los países de la OCDE. *Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*. 290p.
- Hernández, R. (2001). *Elementos de competitividad sistémica de las pequeñas y medianas empresas (PYME) del Istmo Centroamericano*. CEPAL.
- Hernández, R. (2004). Marco teórico-conceptual de la competitividad. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*.
- Hernández R; Fernández C y Baptista P. (2016). *Metodología de la Investigación*. 7ma edición. Madrid, España. Editorial McGraw-Hill Education.
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Horta, R., & Jung, A. (2002). Competitividad e industria manufacturera. Aportes para un marco de análisis. *Revista electrónica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica*, 1(1), 1-38.

- INEC, I. E. (2017). *Base de datos por establecimientos económicos*. Quito: CEPAL/CELADE Redatam+SP 7/8/2019.
- Kim, Kee, Knotts, Tami y Jones, Stephen (2008). Characterizing viability of small manufacturing enterprises (SME) in the market. *Expert Systems with Applications*, 34:128 -134.
- Krugman, P. (1994). Competitividad: una peligrosa obsesión. *Ensayos de Economía*.
- Lemus Delgado, Daniel. (2011). *Innovación a la China*. México: Colección: Acción Empresarial Serie: Biblioteca Avante.
- León, K. F., & Betancourt, R. C. (2018). Metodología para la gestión de la competitividad con un enfoque estratégico: caso de estudio Cooperativa de Ahorro y Crédito «Juan Pío de Mora», Ecuador. *Methodology for Competitiveness Management with a Strategic Approach: Study Case of “Juan Pio de Mora” Saving and Credit Cooperative, Ecuador. Revista Cubana de Contabilidad y Finanzas. COFIN HABANA*, (2), 226-239.
- Líderes (Junio-2016). Los negocios que se activan por la inseguridad. Disponible en: <https://www.revistalideres.ec/lideres/negocios-activan-inseguridad.html>.
- López, F. Y. D., Cáceres, W. A. S., & Solano, M. R. (2018). Crecimiento sostenible y factores de competitividad del sector calzado en Cúcuta. *Respuestas*, 23(S1), 50-58.
- Martínez, M. I., Sánchez, R. S., Henríquez, L. S., & Calvo, M. Á. M. (2009). Factores de Competitividad de la pyme española 2008 España: EOI Esc. *Organiz. Industrial*.
- Mathison, L., Gándara, J., Primera, C., & García, L. (2007). Innovación: factor clave para lograr ventajas competitivas. *Revista Negotium*, (7), 65-83.
- Mejía, A. B., Barrero, M. S. R., & Gómez, H. S. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. *PODIUM*, (35), 97-118.

- Mejía, A., Mendieta, C. P., & Bravo, M. (2015). Estrategias de innovación y capital social en la pequeña y mediana empresa. *Ingeniería industrial*, 36(3), 286-296.
- Meza, M., & Esp, R. (2014). Empowerment, el liderazgo e innovación en empresas de servicios, como ventaja competitiva en medianas empresas del municipio de Tecomán, Colima, México. *Desarrollo Gerencial*, 6(2).
- Michel, Á. L., & Barragán, E. H. T. (2018). Competitividad sistémica y pilares de la competitividad de Corea del Sur. *Revista Análisis Económico*, 29(72), 155-175.
- Murcia, A. A., Cardozo, J. I. L., Botero, J. J. M., & Chávez, T. A. S. (2014). Competitividad de las escuelas de vigilancia y seguridad privada en Bogotá DC. *Revista Estrategia Organizacional*, 3, 41-58.
- Nara, E. O. B., Schaefer, J. L., De Moraes, J., Tedesco, L. P. C., Furtado, J. C., & Baierle, I. C. (2019). Obtención de documentos de investigación sobre la competitividad de las pequeñas y medianas empresas: un enfoque basado en las redes de autores. *Revista española de Documentación Científica*, 42 (2), 230.
- Okamuro, Hiroyuki (2007). Determinants of successful R&D cooperation in Japanese small businesses: the impact of organizational and contractual characteristics. *Research Policy*, 36.1529-1544.
- Padilla, R. (2006). Instrumento de medición de la competitividad. *México: Cepal*.
- Penrose, Edith (1959). *The theory of the growth of the firm* John Wiler, New York
- Porter, M. E. (1990). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Grupo editorial patria.
- Porter, M. (1991). *The competitive advantage of nations*. Press, New York.
- Porter, M. E. (1999). *Ser competitivos: nuevas aportaciones y conclusiones* (No. 338.6048 P847s). Bilbao, ES: Ed. Deusto.

Porter, M. (2015). Ventajas competitivas. Creación y sostenimiento de un desempeño superior. *México: Patria*.

Quemada, J. M. M. (2018). La CNMN: cinco años favoreciendo el correcto funcionamiento de los mercados y la competitividad de la economía española. *Información Comercial Española, ICE: Revista de economía*, (905), 59-71.

Quiroga, D. (2003). Modelo matemático para determinar la competitividad de las Pymes. *Cuadernos de Investigación y divulgación. Cali, Colombia: Corporación Universitaria Autónoma de Occidente*.

Ramírez, R., Israel, R., & Ampudia, D. M. (2018). Factores de competitividad empresarial en el sector comercial.

Rubio, A. y Aragón, A. (2006). Competitividad y recursos estratégicos en la Pyme. *Revista de empresa*, 17, 32-47.

Revista Ekos (Oct-2017). Pymes en el Ecuador: No paran de evolucionar. Disponible en: <https://www.ekosnegocios.com/articulo/pymes-en-el-ecuador-no-paran-de-evolucionar>.

Saavedra, M. (2012). Hacia la competitividad de la Pyme latinoamericana. Macroproyecto de investigación ALAFEC.

Sáez de Viteri, A. (2000). El potencial competitivo de la empresa: recursos, capacidades, rutinas y procesos de valor añadido. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 6 (3), 71-86.

Schumpeter, J. (1975). *Historia del Análisis Económico*. México: Fondo de Cultura Económico.

SCIAN (2017). *Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte*, México. México D.F.: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

- Solleiro, J. L., & Castañón, R. (2005). Competitividad y sistemas de innovación: los retos para la inserción de México en el contexto global. *Revista Iberoamericana*, 5(15), 165-197.
- Valdés, L. (2004). *Innovación: el arte de inventar el futuro* (No. 658.8 V233i Ej. 1). Editorial Norma,.
- Van Hoof, B., & Gómez, H. (2015). *Pyme de avanzada: motor del desarrollo en América Latina*. Ediciones Uniandes-Universidad de los Andes.
- Varon, N., Rodríguez-Barrero, M. S., & Buitrago-Mejía, A. (2019). Desafíos de la competitividad en el contexto colombiano del sector cooperativo. *Espíritu Emprendedor TES*, 3(1), 1-24.
- Vega, Escobar, A. M., & Rincón, E. J. (2008). Sistemas de información como una estrategia de desarrollo, crecimiento y competitividad. de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de vigilancia en Bogotá dc. *Avances en Sistemas e Informática; Vol. 5, núm. 2 (2008) Avances en Sistemas e Informática; Vol. 5, núm. 2 (2008) 1909-0056 1657-7663*.
- Vertice S.L., P. (2011). *La gestión económica y laboral en las PYMES*. Editorial Vértice.
- Zahra, S; Neubaum, D; y Naldi, L. (2007). The effects of ownership and governance on SMEs International knowledge – based resources *Small Business Economics*, 29, 309 – 327.
- Zamora-Torres, A. I., & Tello, A. F. (2019). Innovation among the OECD members. An approach through Dynamic Network Data Envelopment Analysis and Hierarchical Conglomerate Analysis. *Innovation*, 29.