



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MODALIDAD COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

CASO DE ESTUDIO

INNOVACION “SEGURIDAD PRIVADA” CIA. LTDA

AUTOR

PAUL STUARD VELEZ CABEZA

GUAYAQUIL

AÑO 2024

CERTIFICADO DE SIMILITUD

SEGUNDA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad San Marcos Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to UDELAS: Universidad Especializada de las Americas Panama Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	1%
5	ciscoredaccionvirtual.com Fuente de Internet	1%
6	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

ÍNDICE

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
ANÁLISIS DEL CASO DE ESTUDIO.....	3
PROPUESTA DEL CASO DE ESTUDIO.....	8
CONCLUSIONES	15
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo general de este caso de estudio es fortalecer la capacidad de la compañía de seguridad para enfrentar de manera efectiva los desafíos emergentes y evolucionar junto con las amenazas cambiantes.

Como objetivos específicos que respaldan el objetivo general del caso de estudio tenemos:

- Mejorar la Efectividad Operativa
- Integración de Tecnologías Emergentes
- Mejora en la Experiencia del Cliente

A partir de los objetivos propuestos surgen preguntas como:

- ¿Cuál es nuestra estrategia general de innovación en seguridad?
- ¿Cómo incorporar la capacitación continua para nuestro personal de seguridad?
- ¿Cómo utilizar la tecnología para mejorar la prevención y detección de amenazas?

La compañía “SEGURIDAD PRIVADA” se fundó en el año 2005 con un enfoque inicial en seguridad fija para empresas privadas que requieran dicho servicio a nivel nacional, es decir en todo el Ecuador.

A lo largo de los años la compañía fue creciendo para incluir servicios de seguridad residencial y a entidades públicas, sin embargo, con la aparición de nuevas compañías de seguridad privada y con el creciente índice de inseguridad en varias provincias del país, la compañía se ve en la obligación de mejorar el servicio brindado para mantenerse competitivo.

Este desafío se verá enfocado en el ámbito de la innovación y la capacitación continua del personal de seguridad, el cual es necesario para mantenerse en este

mercado cada vez más competitivo.

II. ANÁLISIS DEL CASO DE ESTUDIO

La compañía se enfrenta a desafíos relacionados con los avances tecnológicos en los implementos de seguridad y la creciente competencia entre compañías de seguridad debido a la creciente demanda formada por las olas de criminalidad y violencia en Ecuador. La innovación en empresas de seguridad privada es esencial para adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio y para enfrentar los desafíos emergentes en el ámbito de la seguridad

Estos desafíos se pueden descomponer en:

- Adaptación a Amenazas Emergentes:

Desafío: Las amenazas y tácticas criminales evolucionan constantemente, requiriendo una adaptación continua por parte de las compañías de seguridad.

Consideraciones: Mantenerse actualizado sobre las últimas amenazas, invertir en tecnologías que aborden desafíos emergentes y proporcionar capacitación constante al personal.

- Desarrollo y Adopción de Tecnologías Avanzadas:

Desafío: Identificar, desarrollar e implementar tecnologías avanzadas, como inteligencia artificial, análisis predictivo y soluciones cibernéticas.

Consideraciones: Evaluar la viabilidad técnica, la escalabilidad y la aceptación del mercado, así como garantizar la capacitación adecuada para el personal.

- Cambio Cultural y Aceptación Interna:

Desafío: La resistencia al cambio dentro de la organización puede dificultar la adopción de nuevas tecnologías y procesos.

Consideraciones: Fomentar una cultura de innovación, proporcionar capacitación y comunicar los beneficios de la innovación a todo el personal.

A continuación, se ofrece un análisis de los elementos que considero claves en el caso de estudio y sus posibles soluciones:

Avance Tecnológico

Con la rápida evolución de la tecnología de seguridad, tuvo que adaptarse a nuevas soluciones, como sistemas de vigilancia avanzados, control de accesos biométricos y análisis de datos para mejorar la eficiencia operativa. La rápida evolución de la tecnología de seguridad ha llevado a las empresas de seguridad privada a adaptarse constantemente para aprovechar las nuevas soluciones y mejorar su eficiencia operativa.

La adopción de cámaras de alta resolución, sistemas de cámaras inteligentes y análisis de video ha permitido una vigilancia más eficaz, así como la integración de tecnologías como cámaras térmicas y de visión nocturna ha mejorado la capacidad de monitoreo en diferentes condiciones ambientales.

La implementación de sistemas de control de acceso basados en biometría, como reconocimiento facial, huellas dactilares o escaneo de iris, ha mejorado la seguridad y la gestión de identidades. Los avances en la tecnología biométrica han aumentado la precisión y la velocidad de autenticación.

La obtención de armamento actualizado para brindar un adecuado servicio de seguridad, especialmente en entornos donde se requiere la presencia y capacidad de respuesta de personal de seguridad armado. El armamento actualizado proporciona a los equipos de seguridad la capacidad de defender eficazmente a las personas, propiedades o activos bajo su protección en caso de amenazas.

La tecnología en armamento avanza constantemente, y contar con equipos actualizados permite a las fuerzas de seguridad adaptarse a nuevas amenazas y desafíos que puedan surgir. Las armas modernas suelen tener mejor precisión y capacidades de fuego más efectivas, lo que mejora la capacidad del personal de seguridad para responder de manera eficiente y precisa a situaciones críticas.

Armamento actualizado a menudo incluye características de seguridad

mejoradas, reduciendo el riesgo de accidentes y mejorando la protección del personal de seguridad durante el uso y el transporte. Mantener el armamento actualizado ayuda a garantizar el cumplimiento con las regulaciones y normativas locales y nacionales, evitando problemas legales y sanciones.

La presencia de armamento moderno puede disuadir a posibles amenazas y contribuir a la prevención de incidentes, ya que los actores malintencionados pueden ser menos propensos a enfrentarse a fuerzas de seguridad bien equipadas. La utilización de armas modernas puede aumentar la confianza del cliente al demostrar un compromiso con la seguridad y la capacidad de enfrentar situaciones críticas de manera efectiva.

Al contar con armamento actualizado, se puede proporcionar un entrenamiento especializado que asegure que el personal esté familiarizado y competente en el uso de las armas más recientes, algunos armamentos modernos se integran con tecnologías avanzadas, como sistemas de puntería mejorados o sistemas de comunicación, mejorando aún más la capacidad operativa del personal de seguridad. El armamento actualizado puede ser fundamental en situaciones de alta tensión, donde la rapidez y la eficacia de la respuesta son cruciales para la seguridad de las personas y la protección de activos.

Capacitación Continua

A través de la capacitación continua, el personal se mantiene informado sobre las últimas tecnologías, tácticas y tendencias en el campo de la seguridad, lo que les permite estar preparados para enfrentar desafíos emergentes.

La capacitación continua del personal es esencial para mantenerse al tanto de las últimas tecnologías, tácticas y tendencias en el campo de la seguridad.

La naturaleza en constante evolución de las amenazas y los desafíos en el ámbito de la seguridad hace que sea imperativo que el personal esté bien informado y

actualizado.

Al mantener al equipo al tanto de las últimas tecnologías, se asegura de que estén preparados para enfrentar desafíos emergentes. La ciberseguridad, por ejemplo, es un área donde la tecnología avanza rápidamente y las amenazas evolucionan constantemente. La capacitación continua permite que el personal adquiera las habilidades necesarias para identificar y mitigar nuevas formas de amenazas cibernéticas.

Los programas de capacitación ofrecen oportunidades para mejorar las habilidades técnicas del personal, como la operación de equipos de seguridad avanzados, el análisis de datos y la aplicación de tecnologías biométricas. Se brinda entrenamiento en tácticas y procedimientos actualizados, adaptados a las amenazas y desafíos actuales. Esto puede incluir simulaciones de escenarios realistas para mejorar la preparación del personal ante situaciones críticas.

Los empleados aprenden a utilizar eficientemente las nuevas tecnologías implementadas en la empresa, como sistemas de vigilancia avanzados, dispositivos biométricos y herramientas de análisis de datos.

Los empleados estarán al tanto de las últimas tecnologías de seguridad, desde sistemas de vigilancia avanzados hasta herramientas de análisis de datos, permitiéndoles utilizar eficientemente estas tecnologías en sus funciones diarias. La capacitación continuada proporciona a los empleados información actualizada sobre tácticas de seguridad, lo que les permite ajustar y adaptar sus enfoques en respuesta a las amenazas cambiantes.

Esto también fomenta una cultura de prevención, donde el personal no solo responde a situaciones, sino que también está capacitado para identificar y abordar proactivamente posibles problemas de seguridad.

Los empleados capacitados aprenden a reconocer los indicadores tempranos de posibles problemas de seguridad, lo que les permite intervenir antes de que la situación empeore.

III. PROPUESTA DEL CASO DE ESTUDIO

Propuesta para mejorar la efectividad operativa en la compañía de seguridad:

Realizar una evaluación exhaustiva de los procesos operativos actuales y las tecnologías utilizadas para identificar áreas de mejora.

Obtener retroalimentación del personal de seguridad para comprender los desafíos operativos que enfrentan en su día a día.

Fomentar una cultura organizacional que promueva la innovación y la eficiencia.

Reconocer y recompensar las ideas innovadoras del personal que contribuyan a la mejora de la efectividad operativa.

Propuesta para integración de tecnologías emergentes en la compañía de seguridad:

Realizar un análisis exhaustivo de las necesidades específicas de seguridad de la compañía.

Evaluar las tecnologías emergentes disponibles y su aplicabilidad a los desafíos particulares de la empresa.

Actualizar o implementar sistemas de vigilancia avanzados, como cámaras de alta resolución y cámaras térmicas.

Integrar sistemas de reconocimiento facial y de objetos para mejorar la identificación y seguimiento de amenazas.

Propuesta para mejora en la experiencia del cliente en una compañía de seguridad

Realizar una investigación exhaustiva para comprender las necesidades y expectativas específicas de los clientes en cuanto a servicios de seguridad.

Utilizar encuestas, entrevistas y análisis de retroalimentación para obtener información valiosa.

Desarrollar paquetes de servicios personalizables que se ajusten a las necesidades específicas de cada cliente.

Implementar sistemas flexibles que permitan ajustes a medida según las cambiantes necesidades de seguridad de los clientes.

Adicionalmente propongo las siguientes sugerencias a grandes rasgos:

Inversión en Tecnología

Invertir en tecnologías de punta en armamento, medidas de vigilancia, así como implementos de seguridad para el personal brinda se servicio de seguridad, para mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios, incluyendo la implementación de la monitorización en tiempo real.

Tecnologías avanzadas en armamento y vigilancia permiten una respuesta más rápida y efectiva a situaciones de seguridad, mejorando la capacidad de controlar y gestionar eventos críticos.

Armamento de punta tiende a ser más preciso y efectivo, lo que mejora la capacidad del personal de seguridad para abordar amenazas de manera eficaz y reducir el riesgo de daño colateral.

La implementación de tecnologías avanzadas puede actuar como disuasión,

desalentando a posibles amenazas y contribuyendo a la prevención de incidentes.

La inversión en implementos de seguridad para el personal, como chalecos antibalas y equipos de protección personal avanzados, contribuye a la seguridad y el bienestar del equipo.

La implementación de medidas de vigilancia avanzada, como cámaras de alta resolución y sistemas de monitoreo en tiempo real, mejora la capacidad de observar y analizar situaciones en curso.

La monitorización en tiempo real permite una gestión más eficiente de los recursos, facilitando la asignación adecuada de personal y respuesta inmediata a eventos no deseados.

La integración de diferentes tecnologías, como sistemas de vigilancia, armamento y comunicación, proporciona una plataforma unificada que mejora la coordinación y la eficiencia operativa.

La inversión en tecnologías de punta puede ayudar a asegurar el cumplimiento con normativas y estándares de seguridad, evitando problemas legales y sanciones.

Los clientes suelen valorar la adopción de tecnologías avanzadas como un signo de compromiso con la seguridad, lo que puede aumentar la confianza en los servicios de seguridad proporcionados.

La inversión en tecnologías de punta a menudo incluye la capacitación especializada del personal, asegurando que estén familiarizados y competentes en el uso de las herramientas más recientes.

Capacitación Continua

La capacitación continua del personal es una estrategia crucial para mantenerse actualizado en un entorno empresarial en constante evolución. Mejorar la profesionalidad y la eficiencia operativa a través de la formación demuestra una visión a largo plazo y un compromiso con la excelencia en el desempeño laboral.

La inversión en capacitación y desarrollo del personal no solo beneficia a los empleados, sino que también contribuye de manera significativa a la calidad del servicio ofrecido por la empresa. Un equipo bien capacitado y actualizado es más capaz de abordar los desafíos emergentes y proporcionar soluciones efectivas a los clientes, lo que puede conducir a la satisfacción del cliente y, en última instancia, al éxito empresarial.

Es fundamental continuar fomentando un ambiente de aprendizaje continuo y desarrollo profesional dentro de la empresa. Este enfoque no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también fortalece la posición de la empresa en el mercado al garantizar la entrega de servicios de alta calidad y la adaptabilidad a los cambios tecnológicos y del entorno empresarial.

Se estableció un programa de capacitación continua para el personal, asegurando que estén al tanto de las últimas tecnologías y tácticas de seguridad, mejorando así su desempeño y la satisfacción del cliente.

El programa asegura que el personal esté al tanto de las últimas tecnologías de seguridad, permitiéndoles utilizar eficazmente herramientas avanzadas para la vigilancia, el control de acceso y la respuesta a emergencias.

Se brinda la oportunidad de mejorar las habilidades técnicas del personal en áreas como el manejo de equipos de seguridad, sistemas de comunicación y tecnologías de vigilancia avanzadas.

El personal se mantiene informado sobre tácticas actuales en seguridad, lo que

les permite ajustar y adaptar sus estrategias para abordar amenazas emergentes y situaciones cambiantes.

La capacitación continua contribuye a una mayor capacidad de respuesta del personal ante situaciones de emergencia, lo que puede ser crítico para la seguridad de los clientes y la protección de activos.

El personal bien capacitado es más eficiente en la ejecución de sus tareas diarias, lo que puede resultar en una mejora general en la eficiencia operativa de la empresa de seguridad.

La inversión en la formación y desarrollo del personal puede contribuir a la retención del talento al demostrar un compromiso de la empresa con el crecimiento profesional de sus empleados.

El programa promueve una cultura de mejora continua, donde el personal está motivado a aprender, crecer y aplicar nuevas habilidades y conocimientos en su trabajo diario.

La inversión en la formación y desarrollo del personal puede contribuir a la retención del talento al demostrar un compromiso de la empresa con el crecimiento profesional de sus empleados.

Al mantener al personal actualizado en las últimas tácticas y tecnologías, la empresa de seguridad puede ofrecer un enfoque integral para la seguridad, abordando múltiples aspectos de manera efectiva.

Relaciones con Clientes

Se centró en establecer relaciones sólidas con sus clientes, brindando soluciones personalizadas, desarrollando protocolos de comunicación efectivos y realizando

evaluaciones periódicas de satisfacción.

Ofrecer soluciones personalizadas demuestra un compromiso con las necesidades específicas de cada cliente. Esto puede incluir la adaptación de los servicios de seguridad, la implementación de tecnologías específicas y la consideración de factores únicos en el entorno del cliente.

Establecer canales de comunicación efectivos con los clientes es esencial. La empresa debe estar disponible para discutir preocupaciones, actualizaciones de seguridad y cualquier cambio en los requisitos, promoviendo una comunicación abierta y transparente.

La realización de evaluaciones periódicas de satisfacción permite a la empresa entender continuamente las expectativas y necesidades del cliente. Esto proporciona la oportunidad de realizar ajustes, mejorar servicios y abordar cualquier problema que pueda surgir.

Establecer relaciones sólidas implica una respuesta rápida y efectiva a cualquier problema o preocupación del cliente. La capacidad de resolver problemas de manera oportuna contribuye a fortalecer la confianza y la lealtad del cliente.

Asegurar que el personal de seguridad esté capacitado en habilidades de servicio al cliente es crucial. Esto incluye la empatía, la comunicación efectiva y la capacidad de tratar con situaciones delicadas de manera profesional.

Al establecer relaciones sólidas, la empresa puede trabajar en colaboración con los clientes para identificar y abordar proactivamente posibles problemas de seguridad, en lugar de simplemente reaccionar a situaciones críticas.

Las relaciones sólidas permiten una comprensión más profunda de las cambiantes necesidades del cliente. La empresa puede adaptar sus servicios y protocolos de

seguridad según sea necesario para seguir siendo efectiva.

Una relación sólida puede involucrar a la empresa en la planificación estratégica de seguridad del cliente. Esto puede incluir la evaluación de riesgos, la identificación de áreas de mejora y la implementación de soluciones preventivas.

Establecer relaciones sólidas implica un compromiso a largo plazo con los clientes. Esto puede resultar en contratos renovados y la continuación de la asociación a medida que evolucionan las necesidades de seguridad del cliente.

Un cliente satisfecho es más propenso a proporcionar recomendaciones positivas y referencias a otros clientes potenciales, lo que contribuye al crecimiento y la reputación positiva de la empresa.

El enfoque en establecer relaciones sólidas con los clientes va más allá de la simple prestación de servicios de seguridad, creando asociaciones a largo plazo basadas en la confianza, la comunicación efectiva y la adaptabilidad a las necesidades cambiantes del cliente.

IV. CONCLUSIONES

La compañía “SEGURIDAD PRIVADA” ha experimentado un crecimiento constante en su participación de mercado. La satisfacción del cliente ha aumentado significativamente debido a la mejora en la calidad de los servicios y la atención personalizada.

La empresa se ha destacado como líder en la adopción de tecnologías de seguridad avanzadas. La capacitación continua del personal ha mejorado la profesionalidad y la eficiencia operativa. La inversión en capacitación y desarrollo del personal contribuye significativamente a la calidad del servicio.

Se recomienda estar pendiente de los avances tecnológicos para mantenerse siempre en la vanguardia al brindar el servicio de seguridad privada.

Propuesta para mejorar la efectividad operativa en la compañía de seguridad

El enfoque integral no solo identifica áreas de mejora, sino que también crea un entorno propicio para la innovación y la eficiencia, permitiendo a la compañía evolucionar continuamente para adaptarse a los cambios del entorno de seguridad y brindar servicios más efectivos.

Propuesta para integración de tecnologías emergentes en la compañía de seguridad

El análisis exhaustivo de las necesidades específicas y al evaluar tecnologías emergentes aplicables, la empresa se posiciona para implementar soluciones de seguridad adaptadas a su entorno y desafíos particulares. La actualización de sistemas de vigilancia y la integración de tecnologías avanzadas refuerzan la capacidad de la compañía para mantener la seguridad, identificar amenazas potenciales y mejorar la eficacia operativa en general. Este enfoque estratégico no solo responde a las

necesidades actuales de seguridad, sino que también prepara a la empresa para enfrentar los desafíos futuros de manera proactiva.

Propuesta para mejora en la experiencia del cliente en una compañía de seguridad

Las herramientas de retroalimentación y la adaptación de servicios mediante paquetes personalizables y sistemas flexibles posicionan a la compañía para ofrecer soluciones de seguridad altamente efectivas y centradas en el cliente. Este enfoque no solo cumple con las necesidades actuales del cliente, sino que también establece una base sólida para la lealtad a largo plazo y la adaptabilidad a futuros desafíos en el panorama de la seguridad.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACTUARIA. (2021). *La innovación empresarial y su importancia*. Obtenido de <https://actuaria.com.ec/es/la-innovacion-empresarial-y-su-importancia/>

CARDINAL SYSTEMS. (2023). *La importancia de la innovación empresarial en la gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de cardinal-systems.com/2023/02/27/la-importancia-de-la-innovacion-empresarial-en-la-gestion-de-recursos-humanos/

Douglas da Silva, Web Content & SEO Associate, LATAM. (2021). *¿Qué es la cultura de innovación y cómo innovar en el día a día de la empresa?* Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/cultura-de-innovacion/>

ESLABON. (2019). *La importancia de la innovación*. Obtenido de <https://www.eslabon.com.mx/es/articulo/129-la-importancia-de-la-innovacion>

INNOVACION SEGURIDAD ELECTRONICA. (2021). *Las 10 principales tendencias de la industria de la seguridad en 2021*. Obtenido de https://revistainnovacion.com/nota/11198/las_10_principales_tendencias_de_la_industria_de_la_seguridad_en_2021/

ISEP. (2023). *La importancia de la innovación en las empresas: ejemplos y estrategias*. Obtenido de <https://isep.com/mx/empresas/la-importancia-de-la-innovacion-en-las-empresas-ejemplos-y-estrategias-4/>

LA REPUBLICA. (2020). *Las innovaciones tecnológicas pensadas para la seguridad son la gran apuesta de la compañía Prosegur*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/las-innovaciones-tecnologicas-para-la-seguridad-la-gran-apuesta-de-prosegur-3041239>

METODOEGM. (2024). *Por qué es importante la Innovación en una Empresa*. Obtenido

de <https://metodoegm.com/emprendimiento/importancia-de-la-innovacion-en-una-empresa/>

O., R. H. (2022). *La Importancia de la Innovación*. Obtenido de <https://keisen.com/es/la-importancia-de-la-innovacion/>

PORTAFOLIO. (2020). *La importancia de la innovación para el desarrollo de las regiones*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/infraestructura/la-importancia-de-la-innovacion-para-el-desarrollo-de-las-regiones-539701>

Prosegur Research y Estrategia – Market Intelligence. (2023). *Tendencias en innovación tecnológica para la seguridad*. Obtenido de https://www.prosegurresearch.com/dam/jcr:8ddfad8f-fbb5-4a75-9a71-77f1f04f2b02/Informe_esp%3Fol.pdf

Rodriguez, A. N. (2023). *ANR #72: Importancia de la innovación en la gestión de proyectos*. Obtenido de <https://antonionietorodriguez.com/es/innovacion-en-la-gestion-de-proyectos/>

TALENTO EN MOVIMIENTO. (2022). *Innovación | Qué es, importancia y beneficios para tu empresa*. Obtenido de <https://www.talenmo.es/innovacion/>

Toulouselautrec. (2021). *Conoce la importancia de la innovación en los negocios*. Obtenido de <https://www.toulouselautrec.edu.pe/blogs/importancia-innovacion-negocios>

UCAL. (2021). *Importancia de la innovación en tiempos difíciles*. Obtenido de <https://www.ucal.edu.pe/blog/negocios/importancia-de-la-innovacion-en-tiempos-dificiles>