

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR  
MAESTRÍA EN SEGUROS Y GERENCIA DE  
RIESGOS



Proyecto de grado

**“SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD QUE  
PERMITA MITIGAR EL RIESGO DE LA  
DELINCUENCIA EN LA CIUDAD DE LA PAZ –  
BOLIVIA”**

PRESENTADA PARA LA OBTENCION DEL GRADO DE  
MAESTRÍA EN SEGUROS Y GERENCIA DE RIESGOS

Postulante: Maria Paula Soria Galvarro Drew

Docente tutor: Msc. José Luis Palacios Céspedes

LA PAZ – BOLIVIA

2011

***Quiero dedicar este Proyecto de Grado a Dios quien da sabiduría, a mi mamá y hermanos que me apoyaron para llegar a esta meta.***

***M. P. S. G. D.***

*A la Universidad Andina Simón Bolívar, por abrir sus puertas y permitirme realizar este sueño.*

*Al Msc. José Luis Palacios Céspedes por su orientación en la materia y su apoyo.*

*A mi mamá y hermanos que estuvieron ahí cuando los necesite.*

*Al Lic. Einar Beyer por todo su apoyo y aliento en todo este tiempo.*

*Y a todas las personas que me inspiraron para realizar este Proyecto de Grado.*

*Mis más sinceros agradecimientos.*

## **RESUMEN**

El presente Proyecto de Grado, describe un Sistema Integral de Seguridad, donde la principal medida de mitigación es la Seguridad Electrónica.

Para eso, se realizó un análisis de riesgo donde se determinó el nivel de riesgo en temas de delincuencia por los que atraviesa la ciudad de La Paz, se identificó las principales empresas que brindan el servicio de seguridad electrónica y que comprende el mismo, se identificó los nichos de mercado para poder realizar un sistema de acuerdo a las necesidades de las empresas, ciudadanos y barrios.

Con el diseño de un producto que permita ofrecer el Sistema Integral de Seguridad, se puede llegar a la conclusión que se ha cumplido con los objetivos planteados y que el Sistema puede ponerse en vigencia a través de cualquier Empresa de Seguridad Electrónica que desee mejorar el servicio que actualmente oferta.

# ÍNDICE

## **INTRODUCCION**

## **CAPÍTULO 1: ASPECTOS METODOLÓGICOS**

<b>Antecedentes</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Planteamiento del Problema</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Justificación del Tema</b>	<b>5</b>
1.2.1. Justificación Teórica	5
1.2.2. Justificación Práctica	6
1.2.3. Justificación Social	7
1.2.4. Justificación Económica	9
<b>1.3. Objetivos y Alcances</b>	<b>9</b>
1.3.1. Objetivo General	9
1.3.2. Objetivos Específicos	10
1.3.2.1. Objetivos específicos del marco teórico	10
1.3.2.2. Objetivos específicos del marco práctico	10
1.3.3. Alcances de la investigación	11
1.3.3.1. Alcance Temático	11
1.3.3.2. Alcance Temporal	11
1.3.3.3. Alcance Geográfico	12

<b>1.4. Diseño Metodológico</b>	<b>12</b>
1.4.1. Método de investigación	13
1.4.2. Tipo de Estudio	16
1.4.2.1. Investigación descriptiva	16
1.4.2.2. Investigación explicativa	16

## **MARCO TEÓRICO**

### **CAPÍTULO 2: GERENCIA DE RIESGO Y SEGURIDAD**

<b>2. 1. Gerencia de Riesgos</b>	<b>19</b>
2.1.1. Definición de Gerencia de Riesgos	19
2.1.2. Etapas de la Gerencia de Riesgos	21
2.1.2.1. Definición de la Política de Gerencia de Riesgos	22
2.1.2.2. Identificación y Análisis de Riesgos	22
2.1.2.3. Evaluación de los Riesgos	22
2.1.2.4. Minorización y Control de Riesgos	23
2.1.2.5. Transferencia y Financiación de los Riesgos	23
2.1.2.6. Administración de los Riesgos	24
2.1.3. Análisis de Riesgos	24
2.1.3.1. Riesgos	25
2.1.3.1.1. La Amenaza	26
2.1.3.1.2. El Riesgo	26

2.1.3.2. Evaluación del Riesgo	27
2.1.3.2.1. Probabilidad	27
2.1.3.2.2. Impacto	28
2.1.3.2.3. Percepción	30
2.1.4. Etapas del Análisis de Riesgo	30
2.1.5. Nivel de Riesgo	31
2.1.6. Medidas de Mitigación	32
<b>2.2. Seguridad</b>	<b>33</b>
2.2.1. Definición de Seguridad	33
2.2.2. Seguridad Humana	34
2.2.3. Seguridad Ciudadana	36
2.2.3.1. Seguridad Ciudadana en Bolivia	39
2.2.4. Sistema de Seguridad	40
2.2.5. Sistema Integral de Seguridad	41
2.2.6. Marco Legal	41
<b>MARCO PRÁCTICO</b>	
<b>CAPÍTULO 3: ASPECTOS METODOLOGICOS</b>	
<b>3. 1. Diseño Metodológico</b>	<b>44</b>
<b>3.2. Nivel de Investigación</b>	<b>45</b>
3.2.1. Investigación Descriptiva	45
3.2.2. Investigación Explicativa	46
<b>3.3. Método</b>	<b>46</b>
3.3.1. Deductivo	47

3.3.2. Inductivo	48
<b>3.4. Universo y sujetos de investigación</b>	<b>49</b>
<b>3.5. Técnicas de investigación para la recopilación de Información</b>	<b>50</b>
3.5.1. Recopilación documental	50
<b>3.6. Trabajo de Campo: Análisis de la delincuencia en la Ciudad de La Paz</b>	<b>52</b>
3.6.1. La Delincuencia	52
3.6.1.1. Bancos, Entidades financieras y Empresas Corporativas	53
3.6.1.2. Domicilios y Pequeños Negocios	56
3.6.1.3. Barrios, condominios y/o Urbanizaciones de Nivel Medio- alto	59
3.6.2. Otros Estudios	60
3.6.2.1. CIES Internacional	60
3.6.2.2. Denuncias sobre atracos	62
<b>3.7. Análisis de Riesgo y Amenaza en Relación a la Delincuencia en la ciudad de La Paz</b>	<b>64</b>
3.7.1. Identificación de Amenaza y su tipificación	64
3.7.2. Evaluación de la Amenaza de delincuencia	65
<b>3.8. Empresas de Seguridad en la ciudad de La Paz</b>	<b>66</b>
<b>3.9. Conclusiones</b>	<b>68</b>



# **PROPUESTA**

## **CAPÍTULO 4: PROPUESTA**

<b>4.1. Generalidades de la Propuesta</b>	<b>72</b>
<b>4.2. Propósito de la Propuesta</b>	<b>72</b>
<b>4.3. Condiciones para la Implementación de la Propuesta</b>	<b>73</b>
<b>4.4. Descripción de la Propuesta</b>	<b>73</b>
<b>4.5. Sistema Integral de Seguridad</b>	<b>74</b>
4.5.1. Bancos, Entidades Financieras y Empresas	75
4.5.1.1. Consultaría de Valoración de Riesgos	76
4.5.1.2. Venta, Instalación o Reubicación de Equipos De Seguridad Electrónica	78
4.5.1.3. Monitoreo de Alarmas	80
4.5.1.4. Respuesta ante Incidentes	82
4.5.1.5. Visitas de Control	83
4.5.1.6. Capacitación	85
4.5.2. Domicilios y Pequeños Negocios	86
4.5.2.1. Venta e Instalación de Equipos	87
4.5.2.2. Monitoreo de Alarmas	89
4.5.2.3. Respuesta ante Incidentes	90
4.5.2.4. Visitas de Control	92
4.5.2.5. Boletines de Seguridad	94
4.5.3. Seguridad Barrial	94
4.5.3.1. Plan de Seguridad Barrial	95

4.5.3.2. Venta e Instalación de Equipos de Seguridad	
Electrónica	97
4.5.3.3. Monitoreo de Alarmas	98
4.5.3.4. Respuesta ante Incidentes	100
4.5.3.5. Visitas de Control	102
4.5.3.6. Capacitación	104
<b>4.6. Recomendaciones a la Propuesta</b>	<b>105</b>
<b>4.7. Conclusiones Finales</b>	<b>106</b>
Bibliografía	

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA Nº 1:	Atracan una Sucursal del Banco Nacional de Bolivia En La Paz	53
FIGURA Nº 2:	Asaltan a la Quinta Joyería en 5 meses.	54
FIGURA Nº 3:	Una Banda da un golpe en pleno Centro de la Ciudad.	54
FIGURA Nº 4:	Los atracos y riñas causan 4 muertos en La Paz.	56
FIGURA Nº 5:	Atracan 2 café Internet y en uno matan al regente.	56
FIGURA Nº 6:	Tras sufrir 7 robos en 14 días, Villa Adela decide “Hacer Justicia”.	57
FIGURA Nº 7:	Robo a domicilios se incremento en un 15% con Relación a 2009.	57
FIGURA Nº 8:	Asaltantes que actuaban en Irpavi y Alto Obrajes, a Prisión.	59
FIGURA Nº 9:	Asaltantes retornan a Sopocachi.	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1:	Incremento porcentual de la delincuencia.	58
GRÁFICO Nº 2:	La población sentía más seguridad hace 10 años	61
GRÁFICO Nº 3:	Denuncias de casos de delitos comunes de mayor Incidencia.	63
GRÁFICO Nº 4:	Identificación de amenazas y su tipificación.	64
GRÁFICO Nº 5:	Evaluación de la Amenaza de delincuencia.	65
GRÁFICO Nº 6:	Empresas de Seguridad en la ciudad de La Paz.	67
GRÁFICO Nº 7:	Bancos, Entidades Financieras y Empresas Corporativas- Consultoría de Valoración de Riesgos.	78
GRÁFICO Nº 8:	Bancos, Entidades Financieras y Empresas Corporativas- Venta, Instalación o Reubicación de Equipos de Seguridad Electrónica.	79
GRÁFICO Nº 9:	Bancos, Entidades Financieras y Empresas Corporativas- Monitoreo de Alarmas.	81
GRÁFICO Nº 10:	Bancos, Entidades Financieras y Empresas Corporativas- Respuesta ante Incidente.	83
GRÁFICO Nº 11:	Bancos, Entidades Financieras y Empresas	

	Corporativas- Visitas de Control.	84
GRÁFICO N° 12:	Bancos, Entidades Financieras y Empresas Corporativas- Capacitación.	86
GRÁFICO N° 13:	Domicilios y Pequeños Negocios – Venta e Instalación de Equipos.	88
GRÁFICO N° 14:	Domicilios y Pequeños Negocios – Monitoreo de Alarmas.	90
GRÁFICO N° 15:	Domicilios y Pequeños Negocios – Respuesta ante Incidentes.	92
GRÁFICO N° 16:	Domicilios y Pequeños Negocios – Visitas de Control.	93
GRÁFICO N° 17:	Seguridad Barrial - Plan de Seguridad Barrial	96
GRÁFICO N° 18:	Seguridad Barrial - Venta e Instalación de Equipos.	98
GRÁFICO N° 19:	Seguridad Barrial - Monitoreo de Alarmas.	100
GRÁFICO N° 20:	Seguridad Barrial - Respuesta ante Incidentes.	102
GRÁFICO N° 21:	Seguridad Barrial - Visitas de control.	103

# INTRODUCCIÓN

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación propone un Sistema Integral de Seguridad que recomienda medidas de seguridad para reducir el Riesgo de la delincuencia, problema social muy fuerte que afecta a muchos países.

En ésta parte del trabajo se presenta el capítulo uno que contiene:

Antecedentes, Planteamiento del Problema, Justificación del Tema, Objetivos, Alcances y Diseño Metodológico.

Para lograr proponer el Sistema Integral de Seguridad, se realizó un trabajo donde se analiza primero cuáles son los índices de delincuencia en la ciudad de La Paz, y cuáles son los principales rubros donde se realizan los actos delictivos. De esta manera se pretende realizar un segmento de mercado para que podamos diseñar un sistema de acuerdo a las necesidades de dicho segmento.

Y finalmente con toda la información y análisis, se desarrollará este Sistema Integral de Seguridad.

**ASPECTOS**

**METODOLÓGICOS**



## CAPÍTULO 1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### ANTECEDENTES

Para poder entender un poco más de lo se está estudiando es importante tener una definición de lo que es la delincuencia.<sup>1</sup>

Delincuencia es un conjunto de infracciones cometidas contra las normas jurídicas, el Estado, los bienes materiales y las personas. Se podría definir también como una conducta por parte de una o varias personas que no coinciden con las requeridas en una sociedad determinada, que atentas contra las leyes de dicha sociedad.

Sin duda, la delincuencia es uno de los problemas que preocupan más a las Autoridades y a la sociedad actual, en los últimos años se ha visto un incremento en actos delincuenciales y aumento del número de delincuentes que rebasan los 36000 casos denunciados en un año, existiendo un incremento del 22%, según las estadísticas de la Policía Nacional de Bolivia. La delincuencia más común es la llamada delincuencia menor, que normalmente es cometida por una persona o un grupo menor. Dentro de este grupo se incluyen delitos como asaltos, carterismos, robos, fraudes, violaciones, vandalismo, grafitis y pinturas en

---

<sup>1</sup> Delincuencia, Estudio realizado para México. Definición extraída de "La subcultura de la violencia" Marvin E Wolfgang y Franco Ferracuti

muros y monumentos, entre otros. Por otro lado, existe la delincuencia organizada y los delitos cometidos por este conjunto de personas pueden ser de carácter intermedio o mayor. Dentro de este grupo se podría hablar de industria del robo, industria del secuestro y otros.

De acuerdo a las noticias de los diferentes medios de comunicación del país y las estadísticas de la Policía Nacional, no solo existe el incremento de la delincuencia, sino que cada vez es más violenta, hace una década el delincuente usaba la fuerza solo en caso de necesidad, sin embargo, ahora la mayoría de los delincuentes primero agrede y luego comete el delito.

En estudios<sup>2</sup> realizados para investigar cuales son los principales factores que influyen en el incremento de la delincuencia, se ha llegado a las siguientes conclusiones: destacar problemas como la pobreza y la exclusión social, el desempleo y la vagancia, la deserción escolar, las desigualdades, la personalidad, la disfunción en la familia, entre otros.

Ante esta situación y la búsqueda de seguridad, empresas han intentado suplir esta necesidad, es por eso, que en los últimos años se ha visto un incremento en la apertura de empresas que ofrecen seguridad física (guardias de seguridad), seguridad electrónica, Seguros y otros tipos

---

<sup>2</sup> Estudio de Opinión Pública en Latinoamérica 2009-2010, "Gobernabilidad y Convivencia Democrática en América Latina", pág. 16. IPSOS.

de bienes y servicios que protejan a las personas, sus familias y sus bienes.

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La delincuencia en la ciudad de La Paz, según los datos estadísticos que se maneja en la Policía Nacional, se ha incrementado en los últimos años. Por lo que la ciudadanía en su afán de conseguir seguridad ha utilizado métodos como es el ejemplo de linchamientos para disminuir este problema, sin tener resultados relevantes.

Las autoridades por su parte han intentado crear planes de seguridad ciudadana y otros que disminuyan los niveles delincuenciales en la ciudad de La Paz.

***La delincuencia en la ciudad de La Paz, ha seguido incrementándose ha pesar de los esfuerzos realizados.***

El impacto que ocasiona este problema para los habitantes de la ciudad de La Paz, es que las personas se sienten inseguras, y aún no se ha elaborado y aplicado medidas de seguridad que permitan brindar un estado de seguridad a los ciudadanos y colabore en disminuir el problema de la delincuencia a un nivel aceptable.

Por lo que: ¿Un sistema integral de seguridad permitirá mitigar el riesgo de la delincuencia en la ciudad de La Paz?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

El presente punto presentara la justificación del tema elegido, luego de un sondeo preliminar de acuerdo al alcance y los objetivos de la investigación.

### **1.2.1 Justificación Teórica**

Existen varios estudios realizados por Universidades, Organismos Internacionales y otras Instituciones, relacionados con la delincuencia, muchos especialistas han realizados análisis de diferentes ámbitos para determinar cuales son las principales causas por las cuales existe un incremento. Y basados en estos estudios se ha pretendido determinar medidas que permitan reducir este problema, sin embargo, las estadísticas de la Policía Nacional reflejan que la delincuencia se ha incrementado.

Por lo que en el presente proyecto se pretende incluir tanto los métodos teóricos utilizados para determinar el nivel de Riesgo que se tiene en relación a la delincuencia en la ciudad de La Paz, y aplicar de

esta manera medidas de mitigación que vayan de acuerdo a la realidad de los ciudadanos.

### **1.2.2 Justificación Práctica**

La coyuntura actual política, económica, social y de seguridad por la que atraviesa Bolivia ha potenciado los niveles de riesgo con los que el ciudadano boliviano debe lidiar en su hogar, trabajo, calle y en casi todas las actividades que realiza.

Las estadísticas de delincuencia de la Policía Nacional se han visto incrementadas en la cantidad de casos atendidos, procesados y mucho menos aun los resueltos.

En los diferentes niveles de Gobierno (Gobierno Nacional, Gobiernos Departamentales y Gobiernos Municipales) y las autoridades de nuestro país se han preocupado por la situación delictiva, los mismos que han elaborado diferentes programas, planes de seguridad ciudadana y otros como ser políticas, legislaciones, marco jurídico entre otros que permitan salir de este problema, sin embargo, parecen no dar los resultados que se espera, por el contrario la actividad delictiva parece que esta en ascenso.

Por otra parte, los recursos con los que cuentan la Policía Nacional son escasos a pesar que han sido incrementados en los últimos años, lo que no permite atender los requerimientos de seguridad de la ciudadanía, por lo que en los últimos años se han visto casos de linchamiento por parte de la ciudadanía en el afán de hacer justicia a mano propia y de esta manera incidir en la persuasión a la delincuencia.

Ante esta situación y la búsqueda de seguridad, los bolivianos tienen que recurrir a adoptar medidas de seguridad que los protejan a ellos, sus familias y sus bienes. Entre las alternativas que utilizan están: las empresas de seguridad física, empresas de seguridad electrónica, empresas de seguros, las barreras físicas de protección (rejas, alambres, entre otros), serenos, porteros y hasta barreras de animales como son los perros de vigilancia.

Sin embargo, ninguna de estas opciones ofrece una solución integral que permita disminuir el riesgo ante la amenaza de la delincuencia y la propuesta podría potenciar un Sistema Integral de Seguridad.

### **1.2.3 Justificación Social**

La percepción de la población con respecto a la seguridad, considerada como tema socialmente sensible, por las causas que la ocasionan en la sociedad y el impacto que se tiene en la misma.

En el estudio que se realizó para Latinoamérica<sup>3</sup>, la causa de dicho agravio social que los investigadores encontraron que como motor de la violencia está el desempleo con un 21% de las percepciones, la falta de oportunidades educativas con un 18% y la pobreza con un 12% siendo los tres elementos consecuencias tangibles de la reducida confianza social.

En Bolivia, la percepción que tiene la población de inseguridad, ha llevado a que los mismos tomen como medida de mitigación la justicia en sus propias manos, según, los medios de comunicación, decenas de personas mueren linchadas cada año, donde la mayoría de los casos se trata de presuntos delincuentes, quienes son quemados, golpeados y colgados por turbas enardecidas. De acuerdo con los informes policiales, siete personas fueron linchadas y otras 20 sufrieron intentos fallidos en menos de tres meses, entre diciembre de 2009 y febrero de 2010.

El Sistema Integral de Seguridad, pretende que los ciudadanos perciban mayor seguridad y los delincuentes sean persuadidos a no cometer actos delictivos, de esta manera se reducirá los índices de delincuencia en la ciudad de La Paz.

---

<sup>3</sup> Estudio de Opinión Pública en Latinoamérica 2009-2010, "Gobernabilidad y Convivencia Democrática en América Latina", pág. 16 - 23. IPSOS.

#### **1.2.4 Justificación Económica**

Con el Sistema Integral de Seguridad, la empresa que vea óptima su aplicación podrá aumentar sus niveles de ingreso, brindando a sus clientes un servicio eficiente que supla sus necesidades.

Por otro lado, los ciudadanos tendrán menos riesgo de sufrir un evento que pueda afectarlos económicamente.

### **1.3 OBJETIVOS Y ALCANCES**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Desarrollar un Sistema Integral de Seguridad de alta calidad y eficiencia, que permita mitigar el riesgo de la delincuencia en la ciudad de La Paz.



## **1.3.2 Objetivos Específicos**

### **1.3.2.1 Objetivos específicos del marco teórico**

- 1) Precisar los conceptos de seguridad, amenaza, riesgo, probabilidad y medidas de mitigación, que mas se adecuen a la investigación.
  
- 2) Determinar el proceso del Análisis de Riesgo.

### **1.3.2.2 Objetivos específicos del marco práctico**

- 1) Identificar cuales son las expectativas que determinen la satisfacción en los ciudadanos cuando eligen el servicio de una empresa de seguridad.
  
- 2) Investigar el servicio que ofrecen las empresas de seguridad actualmente en la ciudad de La Paz.
  
- 3) Realizar una clasificación de los diferentes nichos de mercado que permitan estructurar soluciones de seguridad eficientes y

con valor agregado que se adapte a las necesidades generales y específicas de cada segmentos.

- 4) Desarrollar una estructura operativa del Sistema Integral de Seguridad en función a la integración de las líneas estratégicas que sea eficiente y sostenible en el tiempo.

### **1.3.3 Alcances de la Investigación**

#### **1.3.3.1 Alcance Temático**

El ámbito temático, será cubierto desde un análisis de riesgo que determine cual es el nivel de inseguridad en el tema de la delincuencia. Y la elaboración de un Producto como es el Sistema Integral de Seguridad que mediante las medidas de mitigación disminuyan el riesgo a un nivel aceptable, donde el beneficio que recibe el ciudadano es mayor al costo que el mismo realizara.

#### **1.3.3.2 Alcance Temporal**

Este estudio requerirá información desde el año 2005 hasta el año 2010 y se pretende crear un Sistema Integral de Seguridad que pueda ser sostenible en el tiempo.

### **1.3.3.3 Alcance Geográfico**

El ámbito geográfico del presente trabajo de investigación será en la ciudad de La Paz, en el Departamento de La Paz en el Estado Plurinacional de Bolivia. Esto debido a que las empresas de seguridad seleccionadas, tienen sus oficinas centrales en esta ciudad.

- a) Ubicación: La Paz está situada entre los 16°30' de latitud sur y los 68°08' de longitud oeste, tiene una superficie de 133,985 km<sup>2</sup>.
  
- b) Población: En 2001, la ciudad de La Paz contaba con un total de 793,293 habitantes.
  
- c) Capital de Provincia: La Paz.

## **1.4 DISEÑO METODOLÓGICO**

“Para toda investigación es de importancia fundamental que los hechos y relaciones que se establecen, así como los resultados obtenidos o nuevos conocimientos tengan el grado máximo de exactitud y confiabilidad. Para ello se planea una metodología o procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de

los hechos y fenómenos hacia los cuales está encaminado el interés de la investigación.

Científicamente la metodología es un procedimiento general para lograr de forma precisa el objetivo de la investigación. De ahí, que la metodología en la investigación nos presenta los métodos y técnicas para la realizar la investigación.”<sup>4</sup>

La metodología en la investigación utilizada en el proyecto de grado es importante, para respaldar los hechos y relaciones con datos confiables, como los menciona Tamayo, y para tener la exactitud del resultado. Por lo que se realizara la siguiente metodología en el marco práctico: Primero el nivel de investigación que se llevará a cabo, segundo el método de investigación a utilizarse, tercero se definirá el universo y los sujetos de estudio a los cuales en este caso se censará por ser un número limitado y por ultimo las técnicas de investigación para la recopilación de la información, tanto primarias como secundarias.

#### **1.4.1 Método de investigación**

“El método es el camino o procedimiento empleado para resolver en forma ordenada una tarea de índole teórica, práctica, social, económica,

---

<sup>4</sup> TAMAYO Mario “Proceso de la investigación científica” Editorial Noriega, 1989.

etc., con el que el hombre busca la verdad que revela las causas del conocimiento entre los procesos y fenómeno de la realidad, por lo general no se puede observar directamente, porque se salen de los marcos de las características señoriales observables de los sujetos de estudio”.<sup>5</sup>

Para esta investigación se utilizará dos clases de métodos<sup>6</sup>:

### **Deductivo**

Método que consiste en sacar consecuencias de un principio, proposición o supuestos. Es el razonamiento que consiste en partir de juicios o leyes generales para llegar a juicios menos generales o particulares. Los juicios generales deben tener validez lógica y estar basados en axiomas o leyes por manera que sean verdaderos.

Los principios lógicos constituyen la esencia del razonamiento deductivo.

---

<sup>5</sup> NAVIA Carlos “Elaboración científica de Tesis” Edit. Don Bosco La Paz, 1999 Pág. 38

<sup>6</sup> CANEDO CHAVEZ Juvenal “Lógica formal y simbólica” Edit. CIMA, Bolivia, 1995, Pág. 83

## **Inductivo**

Método que consiste en ascender lógicamente el entendimiento desde el conocimiento de los fenómenos, hechos o casos, a la ley o principio que virtualmente los contiene o que se efectúa en ellos uniformemente.

Consiste en tomar juicios particulares que se refieren a un grupo de objetos y luego reunir en un solo juicio lo que conviene *únicamente* ese grupo de objetos.

La inducción científica parte de juicios particulares, que se refieren a cierto grupo de objetos para luego concluir en un juicio general, donde las cualidades observadas en ese grupo se hace convenir ha *todos los objetos de su especie*.

Esta inducción constituye la esencia de la investigación científica, que la ha llevado a grandes descubrimientos y progresos.

La inducción y deducción no existen independientemente, sino que coexisten, se complementan mutuamente; en la deducción partimos de juicios generales a los cuales es necesario llegar por inducción previa.

## **1.4.2 Tipo de Estudio**

El tipo de estudio para el Proyecto de Grado será descriptivo y explicativo.

### **1.4.2.1 Investigación descriptiva**

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos, el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo o cosa que se conduce o funciona en el presente.

La investigación descriptiva trabaja sobre la realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

### **1.4.2.2 Investigación explicativa**

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos y en que condiciones se da este, o porque dos o más variables están relacionadas, por ejemplo, dar a conocer el número de personas que necesitan un sistema integral de seguridad es una actividad descriptiva.

Los estudios explicativos responderían a preguntas tales como: ¿qué efectos del establecimiento de relaciones entre conceptos que están dirigidos a responder las causas de los eventos físicos o sociales?, ¿Su interés se centra por qué ocurre o se produce?, ¿A qué se deben estos efectos? , ¿Qué variables median los efectos y de que modo?

“Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que se proporciona un sentido del entendimiento del fenómeno al que se hace referencia”.<sup>7</sup>

El método que se utilizara en este Proyecto de grado es Investigación propositiva.

---

<sup>7</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERE Roberto, “Metodología de la investigación” Edit. Mc GrawHill 1997, Pág. 66



**MARCO**

**TEÓRICO**

## CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. GERENCIA DE RIESGOS

En los últimos años hemos sido testigos del incremento de los eventos de riesgo que se producen en las diferentes ciudades alrededor del mundo así como de nuestro país, por esta causa ha existido grandes pérdidas monetarias y materiales, la paralización de operaciones de empresas y pérdidas humanas.

La Gerencia de Riesgos es el instrumento que disponemos para identificar, analizar y evaluar los Riesgos. En el presente capítulo veremos qué es y en que consiste la Gerencia de Riesgos, los medios y recursos que debemos contar para poder aplicar a cualquier tipo de necesidad determinada en el presente proyecto, llevando a convertir el propio riesgo en una fuente de generación de ventajas competitivas.

#### 2.1.1. Definición de Gerencia de Riesgos <sup>8</sup>

La Gerencia de riesgo se la puede definir de la siguiente manera: “Es un conjunto de métodos que permite identificar, analizar y evaluar los riesgos.

Deben ser analizados los riesgos de:

- a. Esfera individual o familiar
- b. Riesgos industriales de la pequeña y mediana

---

<sup>8</sup> FELIX GONZALO ALONSO (2000), “Gerencia de Riesgos” ICEA

- c. Empresa.
- d. Grandes riesgos industriales.
- e. Grandes corporaciones públicas y privadas.
- f. Actividades de servicios.
- g. Mega grupos aseguradores.

Determinando las medidas para su minoración:

- a. Eliminación.
- b. Reducción.
- c. Control de calidad.

Optimizando las medidas en términos económicos (financiación):

- a. Retención/Auto seguro.
- b. Transferencia /Aseguramiento.
- c. Cautivas.
- d. Otras formas de transferencia alternativa.

Con la finalidad de preservar y/o mantener los activos:

- a. Materiales.
- b. Inmateriales.
- c. Personales.
- d. Del medio ambiente.

En la posición óptima para el desempeño de sus objetivos.

En definitiva, el objetivo principal de la Gerencia de Riesgos<sup>9</sup> es la optimización de todos y cada uno de los recursos disponibles, para minimizar las consecuencias negativas de los riesgos y maximizar las positivas, así como sus respectivas probabilidades.

El economista Diego Rivera Tascón define la Gerencia de Riesgos como el proceso de medir, determinar y desarrollar estrategias para manejar el riesgo. Las estrategias empleadas incluyen generalmente la transferencia del riesgo, las formas de evitarlo y la reducción del efecto negativo del riesgo en los casos particulares.<sup>10</sup>

La definición de Gerencia de Riesgo que adoptaremos para el presente proyecto de grado estará basada en el concepto de que *“es un instrumento compuesto por un conjunto de métodos que permite identificar, analizar, evaluar y procesar riesgos”*.<sup>11</sup>

### **2.1.2. Etapas de la Gerencia de Riesgos<sup>12</sup>**

La Gerencia de Riesgos se puede dividir en las siguientes fases o etapas fundamentales:

---

<sup>9</sup> ITURMENDI Gonzalo. Apuntes de Gerencia de Riesgos del Master en Dirección Aseguradora del ICE.

<sup>10</sup> RIVERA TASCÓN Diego, Pagina Web: <http://gerenciadelriegologspost.com>

<sup>11</sup> Concepto de Elaboración Propia.

<sup>12</sup> FELIX GONZALO ALONSO (2000), *“Gerencia de Riesgos”* ICEA.

### **2.1.2.1. Definición de la política de Gerencia de Riesgos**

Necesidad de compromiso y participación por parte de la alta dirección.

### **2.1.2.2. Identificación y Análisis de Riesgos**

Para poder realizar un Análisis de Riesgos primero se debe identificar cuales son los riesgos a los cuales se expone, ya sea una empresa, una organización, institución u otros, lo que se conoce comúnmente como “Inventario de Riesgos” o un “listado de amenazas”, que básicamente es el inventario de riesgos pero utilizando el término apropiado, ya que la amenaza es exógena, por lo cual para el presente proyecto se utilizara el termino de Identificación de Amenazas, las cuales se las puede clasificar según:

- a. Su naturaleza (personales, patrimoniales, de responsabilidad, etc.).
- b. El sujeto activo.
- c. La actividad empresarial.
- d. Los posibles daños.
- e. Midiendo sus posibles consecuencias.

### **2.1.2.3. Evaluación de los Riesgos**

Valoración de los riesgos en función de su probabilidad de ocurrencia (frecuencia), el impacto que ocasionarían (intensidad) y la percepción (de acuerdo a experiencias pasadas).

#### **2.1.2.4. Minorización y Control de Riesgos**

Conjunto de medidas orientadas a eliminar o al menos reducir el impacto de los riesgos, empleando medidas de:

- a. Prevención.
- b. Protección.
- c. Control de Calidad.
- d. Planes de contingencia.
- e. Medidas de salvamento.

#### **2.1.2.5. Transferencia y Financiación de los Riesgos**

La Financiación de Riesgos es la fase o etapa de la Gerencia de Riesgos que aborda la “elección de la(s) alternativa(s) o mecanismos más adecuados en cada momento y en cada circunstancia, orientados a la obtención y/o disposición de los recursos necesarios, cuando se ha producido un daño o pérdida en una empresa, con el objetivo de disponer lo antes posible de los elementos o bienes dañados, en condiciones similares a las existentes antes de que se hubiera producido la pérdida o llegado el caso mantener la capacidad productiva o reemprender la actividad, minimizando los costes totales para la empresa, asignando de la forma más eficiente posible los recursos disponibles y teniendo como objetivo principal mantener y/o garantizar tanto el patrimonio y resultados de la misma, como sus fines y objetivos.

Con este fin, las diferentes alternativas existentes son las siguientes:

- a. Retención.

- b. Autoseguros.
- c. Transferencia (a las Cías. aseguradoras a través de contratos de seguro).
- d. Transferencia relativa (establecimiento de franquicias en las pólizas de seguro).
- e. Creación de cautivas.
- f. ART (Transferencia Alternativa de Riesgos).

#### **2.1.2.6. Administración de los Riesgos**

Conjunto de recursos y medidas dirigidas a que la empresa esté siempre en condiciones de afrontar cualquier riesgo que se le presente.

Estas fases no son y no se deben tratar como compartimentos estancos, dado que entre las mismas existen relaciones de interdependencia permanentes.

#### **2.1.3. ANÁLISIS DE RIESGO**

El Análisis de Riesgo es una herramienta de la Gerencia de Riesgos, que combina la evaluación de amenazas con otras dos evaluaciones como son la evaluación de programas y de vulnerabilidades para determinar el nivel de riesgo y recomendar medidas de mitigación.

Para poder desarrollar el Análisis de Riesgo es importante tomar en cuenta importantes definiciones, como son:

### 2.1.3.1. Riesgo

Si vamos a enfrentarnos al Riesgo, es importante tener claro este concepto.

Según la Real Academia de la Lengua Española<sup>13</sup> el Riesgo Proviene Del it: *risico o rischio, y este del ár. clás. rizq, lo que depara la providencia* Contingencia o proximidad de un daño, sin embargo, para el presente proyecto utilizaremos la siguiente definición de riesgo, la cual se adapta de mejor manera para esta investigación, el Riesgo es la probabilidad de ser dañados por la AMENZA. La proximidad a la efectivización de la amenaza a través de un evento<sup>14</sup>.

El Riesgo es la combinación de la probabilidad de un evento y el impacto o la consecuencia del mismo.

Con las definiciones anteriores se tiene una idea clara de lo que es el riesgo pero también es importante que queden claras las diferencias existentes entre dos conceptos que normalmente se confunden, el Riesgo y la amenaza.

*Amenaza es la contingencia inminente de que suceda algún mal, mientras que el riesgo se diferencia por la mayor incertidumbre respecto a que el hecho pueda suceder o no*<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> Diccionario de la Real Academia Española.

<sup>14</sup> Elaboración de un grupo de Expertos de Seguridad de Naciones Unidas.

<sup>15</sup> [http://www.unespa.es/nociones\\_seguro/f\\_nociones.htmv](http://www.unespa.es/nociones_seguro/f_nociones.htmv)



La Amenaza según la Real Academia de la Lengua Española, *Proviene del Latín: vulg. m nacia, y este del lat. m na* . Delito consistente en intimidar a alguien con el anuncio de la provocación de un mal grave para él o su familia.

Para los Expertos de Seguridad la Amenaza se la define como: Aquellas cosas que pueden producir daño.

#### **2.1.3.1.1. La Amenaza**

Estará siempre presente sin que podamos hacer nada al respecto.

Una amenaza no implica el mismo riesgo para diferentes personas, países u organizaciones.

#### **2.1.3.1.2. El Riesgo**

Es la probabilidad del daño de la amenaza, puede ser trabajado para minimizarlo.

Una amenaza no implica el mismo riesgo para diferentes personas, países u organizaciones.

### 2.1.3.2. Evaluación del Riesgo<sup>16</sup>

Siendo más técnicos, la evaluación del riesgo esta dada por la ecuación:

$$R = Pr \times I + P$$

Donde:

*R: Riesgo.*

*Pr: Probabilidad.*

*I: Impacto.*

*P: Percepción.*

#### 2.1.3.2.1. Probabilidad

Según la Real Academia de Lengua Española, *la probabilidad es Mat. En un proceso aleatorio, razón entre el número de casos favorables y el número de casos posibles.* Sin embargo, los expertos de seguridad elaboraron un concepto que afirma que la probabilidad de la ocurrencia de un evento es la proporción del tiempo que eventos del mismo tipo se presentarán en el corto, mediano y largo plazo.

Para el Análisis de Riesgo se ha determinado Niveles de Probabilidad los cuales son:

---

<sup>16</sup> Elaboración de un grupo de Expertos de Seguridad, basados en la formula ya conocida para evaluar el riesgo de Naciones Unidas.

**a. Muy Probable**

Esperado que ocurra dentro de un período definido de tiempo.

**b. Probable**

Alta probabilidad que ocurra dentro de un período definido de tiempo.

**c. Moderadamente Probable**

Probabilidad razonable que ocurra dentro de un período definido de tiempo.

**d. Improbable**

Improbable/Dudoso que ocurra dentro de un período de tiempo definido.

**e. Muy Improbable**

No es realista que ocurra dentro de un período de tiempo definido.

**2.1.3.2.2. Impacto**

Según la Real Academia de Lengua Española, *el impacto es el efecto de una fuerza aplicada*. Los expertos de seguridad afirman que es daño que causa el evento. El *impacto* es la severidad de la ocurrencia de un evento la consecuencia de la ejecución del evento.

El impacto de un evento puede ser muy amplio y complejo de describir.

Intentamos medir o traducir las consecuencias en términos de pérdidas: Humanas, económicas, de operaciones e imagen. No es fácil predecir los posibles escenarios de pérdida.

El impacto también ha sido clasificado <sup>17</sup>en los siguientes niveles de acuerdo a los daños ocasionados en un evento:

**a. Crítico**

*Personal:* Muerte y heridas Mortales.

*Operaciones:* Cancelación de actividades.

*Bienes materiales:* Pérdidas totales o mayores.

**b. Severo**

*Personal:* Heridas Severas.

*Operaciones:* Interrupciones Severas.

*Bienes materiales:* Daños / Pérdidas significativas.

**c. Moderado**

*Personal:* Heridas no mortales / Alto nivel de estrés.

*Operaciones:* Retrasos.

*Bienes materiales:* Algunas pérdidas.

---

<sup>17</sup> UNITED NATIONS, "Field Security Hand book".

#### **d. Menor**

*Personal:* Heridas leves / estrés.

*Operaciones:* Retrasos Limitados.

*Bienes materiales:* Daños / Pérdidas pequeñas.

#### **e. Insignificantes**

*Personal:* Sin Heridos.

*Operaciones:* Sin Retrasos.

*Bienes materiales:* Sin Daños / Pérdidas.

#### **2.1.3.2.3. Percepción**

La Real Academia de Lengua Española, afirma que *Percepción es la Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.*

Por lo tanto, se puede definir la percepción como el resultado de experiencias pasadas, discernimiento de la información, Intuición, sexto sentido, pre-sentimiento y subjetividad<sup>18</sup>.

#### **2.1.4. Etapas del Análisis de Riesgo<sup>19</sup>**

Para la elaboración del Análisis de Riesgo se debe conocer sus etapas, conociendo que el Análisis de Riesgo es un proceso que incluye la

---

<sup>18</sup> Expertos de Seguridad de Naciones Unidas.

<sup>19</sup> **URCELAY SANTIAGO**, “Análisis de Riesgo” Universidad de Chile.

identificación de amenazas, evaluación, el manejo y la comunicación del riesgo, las etapas son:

- a. Identificación de las amenazas (Hazard Identification).
- b. Estimación de Riesgo (Risk Assessment).
- c. Manejo de Riesgos (Risk Management).
- d. Comunicación del Riesgo (Risk Communication).

#### **2.1.5. Nivel de Riesgo <sup>20</sup>**

El riesgo es clasificado en los siguientes niveles.

##### **a. Muy Alto / Crítico**

*Situación:* Extremadamente peligrosa e impredecible, preocupación por la seguridad del personal

*Mitigación:* Medidas inmediatas y extremas

##### **b. Alto / Severo**

*Situación:* Peligroso e impredecible Preocupación por la seguridad del personal.

*Mitigación:* Medidas urgentes, específicas y robustas.

---

<sup>20</sup> UNITED NATIONS, “*Field Security Hand book*”.

### **c. Medio / Moderado**

*Situación:* Peligroso pero predecible Preocupación por la seguridad del personal: Significativo.

*Mitigación:* Implementación de medidas significativas

### **d. Bajo**

*Situación:* Normalmente calma y predecible Preocupación por la seguridad del personal: Realzado.

*Mitigación:* Realzar medidas de rutina

### **e. Muy Bajo / Mínimo**

*Situación:* Calma y predecible Preocupación por la seguridad del personal: Rutinario.

*Mitigación:* Medidas de rutina.

Existe algún nivel de peligro, aun si este resulta de estar en el lugar equivocado en el momento equivocado.

## **2.1.6. Medidas de Mitigación**

Una vez identificadas las amenazas, evaluado y determinado el nivel de riesgo, a través, de la probabilidad de ocurrencia, el impacto del evento y la percepción; se debe identificar las medidas de mitigación que utilizaremos para disminuir el riesgo a un NIVEL ACEPTABLE.

Para poder determinar las medidas de mitigación, debemos tener clara la definición de que es una medida de mitigación. Como se ha venido trabajando a lo largo del proyecto, primero tomaremos la definición que se encuentra en la Real Academia de la Lengua Española, la que define que proviene *Del lat. Mitig re. Moderar, aplacar, disminuir o suavizar algo riguroso o áspero*. El concepto de los Expertos de Seguridad, afirma que Son procesos que se utilizan en el tratamiento del riesgo, para eliminar, transferir, reducir y minimizar el impacto y/o la probabilidad de ser afectados por las amenazas.

## **2.2. SEGURIDAD**

La seguridad es un tema que por la actual coyuntura, ha tenido mucho énfasis en los últimos años y en la actual sociedad. Cada día tenemos reportes por los medios de comunicación donde vemos que existe una falencia en la seguridad, los diferentes niveles de Gobierno ha intentado crear mecanismos que permitan a la población en general vivir con mayor seguridad.

En este capítulo se pretende definir que es seguridad, que es la seguridad ciudadana, seguridad electrónica y que se entiende como sistema integral de seguridad.

### **2.2.1. Definición de Seguridad**

El concepto de Seguridad proviene del *Latin: Securus Libre de todo peligro, daño o riesgo.*<sup>21</sup>. Este concepto esta fuera de lo que en la realidad

---

<sup>21</sup> La Real Academia de la Lengua Española



sucede, no existe nada que este fuera de peligro, daño o riesgo, por lo que se puede afirmar que la seguridad no existe.

Sin embargo, un grupo de expertos de Seguridad, llegaron al concepto de que la Seguridad es un estado, donde las amenazas han sido identificadas y el riesgo ha sido disminuido a un nivel aceptable, requerido y suficiente para que no cause daño. Siendo este concepto el que utilizaremos y nos basaremos a lo largo del proyecto.

### **2.2.2. Seguridad Humana<sup>22</sup>**

El desarrollo humano ha traído consecuencias no deseadas que se reconocen en la intensificación y la multiplicación de riesgos para la propia supervivencia.

El 30 de noviembre de 2001, en *la Harvard University JFK School of Government*<sup>23</sup>, alrededor de veinte participantes, que representaban a seis grupos de trabajo se reunieron para revisar el estado de la investigación sobre seguridad humana. Uno de las conclusiones sobresalientes es:

---

<sup>22</sup> Juan Pablo Fernández Pereira (2005), "Seguridad Humana" (Tesis doctoral) pág 22. Universidad Autónoma de Barcelona. Departamento de Derecho Público y Ciencias Histórico- Jurídicas.

<sup>23</sup> Harvard University JFK School of Government (2001). Wokshop: Measurement of Human Security Summary of Deliberation, pág 1.

([www.humansecurity-chs.org/doc/measure.pdf](http://www.humansecurity-chs.org/doc/measure.pdf))

*“La seguridad humana puede ser entendida como la tarea de “Humanizar la seguridad”, mostrando que esto se sostiene sobre la base de valores, como la protección y la prevención”.*

La seguridad humana hace referencia, de igual modo, a la protección y la salvaguarda del derecho a la vida y la integridad personal, y al propósito de humanizar la seguridad existente, mediante la integración de los valores y derechos y las capacidades humanas en todos los sistemas de seguridad internacional, nacional y local<sup>24</sup>.

Cualquier reflexión acerca de la seguridad humana ha de reconocer, por tanto, la humanidad allá donde se encuentre, y conceder a sus ingredientes fundamentales, la razón, y la capacidad moral, la mayor lealtad y respeto<sup>25</sup>.

Una de las características que define la seguridad humana es su multidimensionalidad. El Informe de 1994 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) establece siete componentes de la seguridad humana, aunque la lista de amenazas contra la seguridad humana es larga, la mayoría de ellos podrán agruparse en siete categorías, que son:

1. Seguridad Económica.
2. Seguridad Alimentaria.

---

<sup>24</sup> KAPUY, K (2004) The relevance of the local level for human security “Human Security Perspectives”, V.1. N° 1.

<sup>25</sup> NUSSBAUM, M (2001) “El cultivo de la humanidad”, Editorial Andrés Bello, Barcelona. pág 91.

3. Seguridad en la salud.
4. Seguridad ambiental.
5. Seguridad personal.
6. Seguridad de la comunidad.
7. Seguridad Política.

Para el presente proyecto nos enfocaremos a la Seguridad Personal, tal vez no haya otro aspecto de la seguridad humana tan fundamental para la gente como su seguridad respecto de la violencia física.

Esta amenaza asume varias formas:

- Amenazas del estado (Torturas físicas).
- Amenazas de otros estados (guerra).
- Amenazas de otros grupos de la población. (tensión étnica).
- Amenazas de individuos o pandillas contra otros individuos o pandillas (delincuencia callejera, violencia callejera).
- Amenazas dirigidas contra las mujeres (violaciones, violencia domestica).
- Amenazas dirigidas contras los niños sobre la base de su vulnerabilidad y dependencia (maltrato de niños).

Para muchas personas, la mayor fuente de ansiedad es la delincuencia, particularmente la delincuencia violenta.

### **2.2.3. Seguridad Ciudadana**

Ahora que ya contamos con una idea clara de lo que es seguridad y cual es el origen de la Seguridad ciudadana basada en el informe del

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), es importante determinar que es seguridad ciudadana.

Desde hace más de una década el concepto de la seguridad ciudadana domina el debate sobre la lucha contra violencia y delincuencia en América Latina. La expresión está conectada con un enfoque preventivo y, hasta cierto grado, liberal a los problemas de violencia y delincuencia. El término pone énfasis en la protección de los ciudadanos y contrasta con el concepto de la seguridad nacional que dominaba el discurso público en décadas pasadas y que enfocaba más en la protección y la defensa del Estado.

Existen múltiples conceptos y nociones del término "seguridad ciudadana" y su contenido concreto puede variar considerablemente dependiendo del actor o autor quien lo utilice. Por ejemplo, no hay un consenso si la seguridad ciudadana se refiere también a riesgos o amenazas de tipo no intencional (accidentes de tránsito, desastres naturales) o de tipo económico y social. Un punto en que sí concuerdan la gran mayoría de autores es que el término referencia a dos niveles de la realidad:

Primero, se refiere a una condición o un estado de un conjunto de seres humanos: a la ausencia de amenazas que ponen en peligro la seguridad de un conjunto de individuos. En ese sentido, el término tiene un significado normativo. Describe una situación ideal que probablemente

es inexistente en cualquier lugar del mundo pero que funciona “como un objetivo a perseguir”<sup>26</sup>. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en el año 2006, por ejemplo, define<sup>27</sup> la seguridad ciudadana como “la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros.”

Segundo, se refiere a políticas públicas encaminadas a acercar la situación real a la situación ideal, es decir, se refiere a políticas que apuntan hacia la eliminación de las amenazas de seguridad o hacia la protección de la población ante esas amenazas. En ese sentido, el término se refiere a prácticas sociales empíricamente existentes.

El cambio terminológico (de "seguridad nacional" a "seguridad ciudadana") sugiere que los Estados ahora protegieran la integridad física, el patrimonio entre otros derechos individuales de todos los ciudadanos. Pero, desde un punto de vista empírico, las políticas gubernamentales de seguridad ciudadana en la mayoría de los países simplemente consisten en políticas más represivas - en vez de más enfocadas en los ciudadanos. Además, tienden a crear una diferencia entre los ciudadanos – que merecen protección – y grupos sociales de los cuales esos ciudadanos tienen que ser protegidos. Dependiendo de cada país, los grupos definidos

---

<sup>26</sup> GONZÁLES PATRICIA (2003), Seguridad ciudadana. FLACSO, Ciudad de Guatemala.

<sup>27</sup> Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2006): “Venciendo el temor: (In) seguridad ciudadana y desarrollo humano en Costa Rica: Informe Nacional de desarrollo Humano 2005.

como peligrosos para los ciudadanos pueden ser, por ejemplo, jóvenes de barrios populares, drogadictos, grupos étnicos o inmigrantes.

### **2.2.3.1. Seguridad Ciudadana Bolivia**

“...conjunto de medidas adoptadas por el Estado para proteger a los ciudadanos bolivianos frente a riesgos...”. El Artículo 251 indica que la Policía Boliviana, como fuerza pública, tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del orden público, y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio boliviano... No habla de la seguridad interna ni externa. Más adelante dice: Ejercerá la función policial de manera integral, indivisible y bajo mando único, en conformidad con la Ley Orgánica de la Policía Boliviana y las demás leyes del Estado. Lo que se entiende es que la Policía es la responsable de la seguridad ciudadana, por tener como misión específica la defensa de la sociedad y precautelar el orden público. Esto nos dice que la seguridad ciudadana es tarea de la Policía Nacional, pero en coordinación ahora con toda la comunidad, y no pensar en que se trabaje por separado; la población por un lado y por otro la Policía. Para terminar puntualizar que la manutención de la Seguridad Nacional y la Seguridad Ciudadana es un proceso continuo, sin descanso. Y más ahora que vivimos globalizados por una serie de acontecimientos que nos llegan especialmente por la televisión, internet, etc. También tenemos que entender que no es algo a ser conseguido recién ahora, partiendo de cero; sino que lo ya logrado también debe ser mantenido. El problema es permanente y el proceso de su solución continuo: en la paz y en la guerra, en tiempos de bonanza o de tranquilidad.

#### **2.2.4. Sistema de Seguridad**

Desde los inicios de la humanidad se ha tenido la necesidad de obtener seguridad, es por esto que el hombre se ha organizado en sociedades donde la principal función de sus estados ha sido de administrar justicia y proveer seguridad.

En la actualidad vemos que la inseguridad se ha incrementado por lo cual instituciones, organismos y empresas han intentado crear sistemas de seguridad, para mitigar sus riesgos.

Para el presente proyecto es importante que podamos definir que es un Sistema de Seguridad,<sup>28</sup> es un conjunto de personal y dispositivos colocados estratégicamente en el perímetro de un lugar específico para detectar la intrusión de un desconocido que no tiene un acceso permitido.

En las Instituciones, Organismos y empresas los sistemas que utilizan son seguridad electrónica, ya que se cree que tiene un control más eficiente.

Entonces llegamos es importante definir que es La Seguridad Electrónica<sup>29</sup> es una medida de mitigación orientada a reducir el riesgo, minimizando la probabilidad de un evento a través de la disuasión.

---

<sup>28</sup> Elaboración propia.

<sup>29</sup> Elaboración propia.

### **2.2.5. Sistema Integral de Seguridad <sup>30</sup>**

El Sistema Integral de Seguridad, permitirá a cualquier empresa especialista en Seguridad, elaborar soluciones logísticas innovadoras de acuerdo a las necesidades de sus potenciales clientes y posicionarse en el mercado como la empresa líder especialista en Seguridad.

Por lo cual, se pretende en el proyecto de grado diseñar estrategias para disminuir el riesgo de la delincuencia en la ciudad de La Paz, a un nivel aceptable.

### **2.2.6. Marco Legal**

Las empresas de Seguridad en Bolivia están sujetas a la Resolución Suprema N° 222544 la cual en su artículo 8, determina que Son Empresas de Seguridad Privada, aquellas entidades autorizadas que se dedican como actividad lucrativa a dar los siguientes servicios.

- a) Protección física y/o electrónica a personas e instituciones.
- b) Custodia y vigilancia de bienes muebles e inmuebles.
- c) Transporte y Custodia de Valores, caudales y monedas.

La Entidad competente para ejercer tuición operativa sobre las Empresas de Seguridad Privada es DENCOES (Departamento Nacional de Control de Empresas de Seguridad Física).

---

<sup>30</sup> Elaboración Propia.



La Supervisión y Control del funcionamiento operativo de las Empresas de Seguridad Privada es el JEDECOES (Jefatura Departamental de Control de Empresas de Seguridad).

**MARCO**

**PRÁCTICO**

## CAPÍTULO 3. MARCO PRÁCTICO

### 3.1. DISEÑO METODOLOGICO

“Para toda investigación es de importancia fundamental que los hechos y relaciones que se establecen, así como los resultados obtenidos o nuevos conocimientos tengan el grado máximo de exactitud y confiabilidad. Para ello se planea una metodología o procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales está encaminado el interés de la investigación.

Científicamente la metodología es un procedimiento general para lograr de forma precisa el objetivo de la investigación. De ahí, que la metodología en la investigación nos presenta los métodos y técnicas para realizar la investigación”.<sup>31</sup>

Si se toma en cuenta la importancia de la metodología de la investigación, para que los hechos y relaciones que se establezcan sean confiables, como lo menciona Mario Tamayo, y para obtener exactitud en

---

<sup>31</sup> TAMAYO Mario “Proceso de la investigación científica” Editorial Noriega, 1989.

los resultados, se ha realizado en el presente proyecto la siguiente metodología en el marco práctico:

1. El nivel de investigación.
2. El método de investigación a utilizarse
3. Se definirá el universo y los sujetos de estudio.
4. Las técnicas de la investigación para la recopilación de información, en este caso secundaria.

### **3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de la investigación para el tema será descriptivo y explicativo.

#### **3.2.1. Investigación descriptiva**

El nivel de investigación descriptiva es aquel que realiza la descripción, registro, análisis e interpretación del estado actual, composición o procesos en un fenómeno, y se llega a determinar el enfoque sobre conclusiones dominantes o también sobre una determinada persona, un grupo de personas o cosas que funciona actualmente.

La misma trabaja sobre la realidad de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación acertada.

### 3.2.2. Investigación explicativa

En nivel de investigación explicativa va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos y que en condiciones se da este, o porque dos o más variables se relacionan.

Los estudios explicativos son aquellos que responderían a preguntas tales como: ¿Qué efectos se relacionan entre conceptos que están dirigidos a responder las causas de los eventos físicos o sociales?, ¿Porqué ocurren o se producen?, ¿A qué se deben estos efectos?, ¿Qué variables mediatizan los efectos y de que modo?

“Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que se proporciona un sentido del entendimiento del fenómeno al que se hace referencia”.<sup>32</sup>

### 3.3. MÉTODO

“El método es el camino o procedimiento empleado para resolver en forma ordenada una tarea de índole teórica, práctica, social, económica,

---

<sup>32</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto, “Metodología de la investigación”. Edit. Mc GrawHill 1997, pág 66.

etc., con el que el hombre buscar la verdad que revela las causas del conocimiento entre procesos y fenómenos de la realidad, por lo general no se pueden observar directamente, porque se salen de los marcos de las características sensoriales observables de los sujetos de estudio”<sup>33</sup>.

Para esta investigación se utilizarán dos clases de métodos<sup>34</sup>:

### **3.3.1. Deductivo**

Método que consiste en sacar consecuencia de un principio, proposición o supuesto. Es el razonamiento que consiste en partir de juicios o leyes generales para llegar a juicios menos generales o particulares. Los juicios generales deben tener validez lógica y estar basados en axiomas o leyes por manera que sean verdaderos.

Los principios lógicos constituyen la esencia del razonamiento deductivo.

---

<sup>33</sup> NAVIA Carlos “Elaboración científica de Tesis”. Edit. Don Bosco La Paz, 1999 pág. 38.

<sup>34</sup> CANEDO CHAVEZ Juvenal, “Lógica formal y simbólica”. Edit. CIMA, Bolivia, 1995, pág. 83.

### 3.3.2. Inductivo

Método que consiste en ascender lógicamente el entendimiento desde el conocimiento de los fenómenos, hechos o casos, a la ley o principio que virtualmente los contiene o que se efectúa en ellos uniformemente.

Consiste en tomar juicios particulares que se refieren a un grupo de objetos y luego reunir en un solo juicio lo que conviene *únicamente* ese grupo de objetos.

La inducción científica parte de juicios particulares, que se refieren a cierto grupo de objetos para luego concluir en un juicio general, donde las cualidades observadas en ese grupo se hace convenir ha *todos los objetos de su especie*.

Esta inducción constituye la esencia de la investigación científica, que la ha llevado a grandes descubrimientos y progresos.

La inducción y la deducción no existen independientemente, sino que coexisten, se complementan mutuamente; en la deducción partimos de juicios generales a los cuales es necesario llegar por inducción previa.

### 3.4. UNIVERSO Y SUJETOS DE INVESTIGACIÓN

Un universo está determinado por sus características definatorias, por tanto el conjunto de elementos que posee esta característica se denomina población o universo.

Para Naghi "el universo de estudio es la, población perteneciente al caso de estudio, entendiéndose por la misma no solo a personas, sino también a Instituciones, grupos de personas, industrias, sindicatos y otros"<sup>35</sup>.

Población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común las cuales se estudian y da origen a los datos de investigación.

Mediante determinadas especificaciones una población puede ser de tamaño reducido y por este motivo se realiza censos para la elaboración del marco práctico, es decir, se realiza de un recuento de todos los elementos de una población.

---

<sup>35</sup> NAGHI, 2000, pág. 185



En este Proyecto se realizara una segmentación del mercado al cual se pretende alcanzar, por lo que se determinó que los sujetos de investigación se dividen en tres categorías:

1. Bancos, Entidades Financieras y Empresas Corporativas.
2. Domicilios y Pequeños Negocios.
3. Barrios, condominios y/o urbanizaciones de nivel Medio- Alto.

### **3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

El presente proyecto de grado tiene como objetivo el de elaborar, planificar, organizar y lanzar una nueva línea de negocios, que se adapta a las necesidades de cada nicho de mercado seleccionado. Para ello se determinó la siguiente técnica que permite la recopilación de datos:

#### **3.5.1. Recopilación documental**

Por definición “el propósito para el que se recoge información disponible es de distinto de aquel para el que desea utilizarlos. Un problema de investigación puede ser transferido en general a una amplia variedad de preguntas, una hipótesis puede ser comprobada de muchas formas. Si una idea de investigación o una hipótesis puede ser formulada

de tal forma que el material disponible ya recopilado contiene en si la respuesta a tal pregunta, el uso de dicho material es posible”<sup>36</sup>.

El presente proyecto de grado, requiere para la comprobación de factibilidad de la nueva línea de negocios, de documentación externa, como son:

- Noticias de los medios de comunicación que nos permita conocer los atracos/ robos y actividades delincuenciales en la ciudad de La Paz.
- Encuestas y estudios que hayan realizado instituciones y organización donde se mide el nivel de delincuencia y su incremento en los últimos años.
- Estadísticas certificadas por instituciones gubernamentales, como es la Policía Nacional.
- Anuncios sobre empresas que brindan servicios de seguridad física, seguridad electrónica, barreras de seguridad y/o cualquiera que los ciudadanos utilizan para mitigar el riesgo de la delincuencia.

---

<sup>36</sup> ANDEREGG Ezequiel “Técnicas de investigación” 1987, pág- 185.

### **3.6. TRABAJO DE CAMPO: ANÁLISIS DE LA DELINCUENCIA EN LA CIUDAD DE LA PAZ**

#### **3.6.1. LA DELINCUENCIA**

La delincuencia es un problema que preocupa en la actualidad a las Autoridades (Gobierno Nacional, Gobiernos Departamentales y Gobiernos Municipales), a las instituciones, a las empresas y la población en General. Las autoridades realizan foros, donde intenta buscar una solución para el incremento de la delincuencia en nuestro país. Los ciudadanos recurren a adoptar medidas de seguridad para que los protejan (tanto a su familia, sus bienes y otros), entre las alternativas que usan se encuentran: las empresas de seguridad física, empresas de seguridad electrónica, las barreras físicas de protección (rejas, alambres, entre otros), serenos, porteros y hasta barreras de animales como son los perros de vigilancia, y aun se ve la justicia comunitaria.

A pesar de todos los esfuerzos, la delincuencia sigue incrementando, como vemos en los medios de comunicación, donde día a día informan de hechos de delincuencia que se llevan a cabo en nuestra ciudad, como son los ejemplos que mostraremos a continuación.

### 3.6.1.1. Bancos, Entidades Financieras y Empresas Corporativas

#### FIGURA Nº 1: ATRACAN UNA SUCURSAL DEL BANCO NACIONAL DE BOLIVIA EN LA PAZ



**Fuente:** Periodico Los Tiempos, en fecha 28 de Abril de 2010.

## FIGURA Nº 2: ASALTAN A LA QUINTA JOYERIA EN 5 MESES

**Ciudades**  
Roban \$us 100 mil en joyas de un negocio de San Miguel

### Asaltan a la quinta joyería en 5 meses

Delito. Bastó un destornillador para hacer saltar dos candados  
*La Razón - Daniela Romero*



Los delincuentes han puesto la mira en las joyerías. Molina Piza, emplazada en el edificio San Miguel Arcángel, en la zona Sur de la ciudad de La Paz, perdió \$us 100 mil en joyas de oro. Los asaltantes violentaron su puerta y ejecutaron el saldo al mediodía del pasado miércoles.

Los antisociales aprovecharon los 60 minutos que la dueña del negocio, ubicado en la avenida Montenegro, se tomó para almorzar para dar el golpe. El director de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) de La Paz, teniente coronel Daniel Quintanilla, informó que los ladrones, ingresaron al edificio y con un destornillador rompieron los dos candados que aseguraban el anaquel de la joyería Molina Piza. Se presume que al menos eran dos.

“Aprovecharon la ausencia de la dueña, hicieron saltar los candados de la caseta y sustrajeron cinco paquetes con joyas de oro que según la denuncia están valorados en \$us 100 mil”, indicó el jefe policial. La Policía ya convocó a declarar a los testigos, personal y propietarios de los locales comerciales aledaños, para obtener información sobre las características de los delincuentes.

**Fuente:** Periodico La Razon, en fecha 14 de Enero de 2011.

## FIGURA Nº 3: UNA BANDA DA UN GOLPE EN PLENO CENTRO DE LA CIUDAD

**Ciudades**

### Una banda da un golpe en pleno centro de la ciudad

Sospechosos. La Policía detuvo a tres peruanos  
*La Razón*

Una banda de delincuentes ingresó la mañana del lunes a oficinas de la empresa SISC Bolivia, ubicada en el piso 12 del edificio Handal, en la avenida Mariscal Santa Cruz de La Paz. Tras un intenso rastillaje, la Policía detuvo ayer a tres sospechosos.

Según el informe preliminar de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC), los delincuentes se llevaron la suma de Bs 10.580 y \$us 4.455, además de 90 celulares y un número indeterminado de cámaras fotográficas.

Una mujer que estaba en el lugar fue reducida con las armas de fuego que portaban los delincuentes. Según ANF, el testimonio de testigos del hecho da cuenta de que los asaltantes eran cuatro.

“Los delincuentes ingresaron de forma violenta y se escuchó que hablaron muy fuerte. La empleada fue maniatada, sacaron la caja fuerte y los artefactos”, explicó el director de la FELCC, coronel Rosalío Álvarez.

Una persona que atestiguó el atraco relató a la red Unitel que vio de tres a cuatro personas en las oficinas y que desde la suya pudo escuchar los gritos de los presuntos asaltantes. Sin embargo, el temor hizo que se pusiera a buen recaudo en su escritorio.

Vota: ★★★★★ Resultado Total: 0 votos

Imprime esta nota | Opin | Recomienda esta nota | Shar

PUBLICIDAD, llámenos al 2141400 o visit oficinas en Calacoto calle 13 esquina San N° 7977, Edificio Calacoto Business Cent oficina 2, La Paz – Bolivia

PUBLICIDAD, llámenos al 2141400 o visit oficinas en Calacoto calle 13 esquina San N° 7977, Edificio Calacoto Business Cent oficina 2, La Paz – Bolivia

MÁS DE CIUDADES

**FUENTE:** Periódico La Razón, en fecha 1 de junio de 2011

Según la información obtenida, se Identifico que a pesar de que la mayoría de las Empresas Corporativas tienen sistemas de Seguridad Electrónica, guardias de Seguridad (Privados o del Estado), y otros, en los últimos años, Bolivia se ha visto afectada por un incremento significativo en el nivel de delincuencia.

Bandas de distintos países limítrofes han visto a Bolivia con un país potencial para poder cometer actos delictivos e involucrar a bolivianos en los mismos, el poco control en las fronteras les ha favorecido.

En los últimos 5 años, el incremento ha sido mayor, como son los casos de atracos a Instituciones Financieras, Red de Farmacias, Estaciones de Servicio y todas aquellas empresas donde se sabe que existe mayor movimiento de efectivo u otros valores. No solo ha aumentado significativamente la cantidad de actos delictivos, también se ve un incremento en el impacto; cada vez utilizan modus operandi mas trabajados, cuentan con mejores recursos, como son bandas de más de 6 personas organizadas en sus ataques, el manejo de armas largas y otras características que se han visto en los atracos más recientes.

En conclusión, el Mercado de Seguridad está en crecimiento.

### 3.6.1.2. Domicilios y Pequeños Negocios.-

#### FIGURA Nº 4: LOS ATRACOS Y RIÑA CAUSAN 4 MUERTES EN LA PAZ

Ciudades

## Los atracos y riñas causan 4 muertes en La Paz

La Policía dice que fue uno de los fines de semana más violentos

La Paz - El fin de semana, cuatro personas murieron de forma violenta en La Paz víctimas de atracos y peleas, informó el director de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC), Rosalío Álvarez.

"Estamos preocupados porque fue uno de los fines de semana más violentos en el año. La FELCC levantó en menos de 72 horas cuatro cadáveres", dijo el jefe policial a la agencia gubernamental ABI.

En el primer caso, el sábado, un hombre de 24 años fue atracado y murió con 13 puñaladas. Ese día se encontró a otro sujeto que murió desangrado por una herida con arma blanca en la Tumusla e Isaac Tamayo. Los otros dos casos refieren a muertes por peleas en la zona de Miraflores.

Vota: ★★★★★

Imprime esta nota

Recomienda esta nota

PUBLICIDAD, llámenos c  
oficinas en Calacoto ca  
Nº 7977, Edificio Calac  
oficina 2, La Paz – Bol

PUBLICIDAD, llámenos c

**FUENTE:** Periódico La Razón, en fecha 29 de junio de 2011

#### FIGURA Nº 5: ATRACAN DOS CAFÉ INTERNET Y EN UNO MATAN AL REGENTE

Ciudades

## Atracan dos café internet y en uno matan al regente

Reporte. Los hechos se produjeron en Achachicala y Miraflores; habría relación

**FUENTE:** Periódico La Razón, en fecha 1 de junio de 2011

## FIGURA Nº 6: TRAS SUFRIR 7 ROBOS EN 14 DÍAS, VILLA ADELA DECIDE “HACER JUSTICIA”

Ciudades

### Tras sufrir 7 robos en 14 días, Villa Adela decide ‘hacer justicia’

Inseguridad. Vecinos crearon grupos de vigilancia de 20 personas  
*La Razón - Herbert Herrera - El Alto*

Después de sufrir siete robos en las últimas dos semanas, vecinos de Villa Adela (Distrito 3) decidieron ajusticiar a los delincuentes y pandilleros y organizar grupos de seguridad. La advertencia está pintada en las casas de esta zona alteña.

Villa Adela, que tiene en total 15 barrios, es la más importante urbanización del Distrito 3 de esta ciudad.

“Los antisociales usan armas blancas e incluso armas de fuego”, asegura el secretario general de la junta de vecinos, Federico Mayta.

Robos y atracos ocurren en la mañana y ya avanzada la noche. Los delincuentes aprovechan la soledad de las calles para atacar a sus víctimas, a las que despojan de dinero, celulares, equipos de sonido, chamarras y hasta de sus calzados.

Vota: ★★★★★ Resultados: ★★★★★ Total: 1 voto

Imprime esta nota Opiniones s  
Recomienda esta nota ShareThis

PUBLICIDAD, llámenos al 2141400 o visite nues oficinas en Calacoto calle 13 esquina Sanchez Nº 7977; Edificio Calacoto Business Center, piso oficina 2, La Paz – Bolivia

PUBLICIDAD, llámenos al 2141400 o visite nues oficinas en Calacoto calle 13 esquina Sanchez Nº 7977; Edificio Calacoto Business Center, piso oficina 2, La Paz – Bolivia

MÁS DE CIUDADES

FUENTE: Periódico La Razón, en fecha 21 de enero de 2011

## FIGURA Nº 7: ROBO A DOMICILIOS SE INCREMENTÓ EN UN 15% CON RELACION A 2009

### Robo a domicilios se incrementó en un 15% con relación a 2009

10 de Junio de 2010, 06:12

La Paz - Bolivia.- Los datos proporcionados por la Comisión de Gobierno y Fuerzas Armadas de la Cámara de Diputados a EL DIARIO, revelan un incremento alarmante de los casos atendidos por la División de Delitos Contra la Propiedad con un total de 521 atendidos hasta abril, mientras que el 2009 hasta la misma fecha, sólo se llegó a atender 453 casos, que representa un incremento del 15%.

Los robos y robos agravados efectuados a domicilios, con la participación de vehículos sin placas de control y bandas organizadas que utilizan armas de fuego, son los casos que más alarman a la población según el asambleísta Roberto Rojas, miembro de la comisión mencionada.

FUENTE: Periódico El Diario, en fecha 10 de junio de 2010



Según, las estadísticas de la Policía Nacional desde el 2006 al 2008, el robo a residencias se ha incrementado en un 48 %. Con la tendencia de incrementarse año tras año.

### GRÁFICO Nº 1

#### INCREMENTO PORCENTUAL DE LA DELINCUENCIA

Tipo de Delitos	2006	2007	Incremento %	2007	2008	Incremento %	2006	2008	Incremento %
Homicidio	2694	3193	18.52%	3193	3739	17.09%	2694	3739	38.78%
Robo a Residencias	12620	15356	21.68%	15356	18721	21.91%	12620	18721	48.34%
Robo Vehículos	3265	2869	-12.66%	2869	3153	9.69%	3265	3153	-4.01%
Delitos contra las personas	8503	11659	37.11%	11659	12869	10.37%	8503	12869	51.34%

Datos proporcionados por La Policía Nacional.

**Fuente:** Datos Estadísticos de la Policía Nacional.

Los planes de seguridad ciudadana parecen no dar los resultados que se espera, por el contrario la actividad delincriminal parece que está en ascenso.

Ante esta situación los bolivianos han tenido que recurrir a adoptar medidas de seguridad que los protejan, aunque muchas de estas no han sido eficientes, tal vez porque ninguna de estas ofrece un servicio de seguridad integral.

### 3.6.1.3. Barrios, condominios y/o urbanizaciones de nivel Medio- Alto.

## FIGURA Nº 8: ASALTANTES QUE ACTUABAN EN IRPAVI Y ALTO OBRAJES, A PRISION

Ciudades

### Asaltantes que actuaban en Irpavi y Alto Obrajes, a prisión

Delincuencia. Robaban autopartes y atracaban a mujeres  
Daniela Romero - La Paz



Una cadena de al menos cuatro atracos y cinco robos de autopartes en las zonas de Irpavi y Alto Obrajes, en la zona Sur de La Paz, terminó en la detención de tres presuntos delincuentes quienes operaban armados en un vehículo de color blanco que utilizaban como taxi y trufi.

Hugo C.M. (36), Nelson M.P. (29) y Efraín C. R. (28) fueron aprehendidos tras una persecución policial en el sector A de la zona de Alto Obrajes, después de que los sujetos robaran partes de un vehículo particular.

Según el reporte policial, los tres sujetos tienen antecedentes delictivos en robo agravado y hurto. A las 13.00, las víctimas de atracos se presentaron en la fuerza anticrimen de la zona Sur a reconocer a los detenidos.

Votos:  Total: 0 votos

Imprime esta nota  
Recomienda esta nota

Opiniones sobre esta  
ShareThis

PUBLICIDAD, llámenos al 2141400 o visite nuestras oficinas en Calacoto calle 13 esquina Sanchez Bustama Nº 7977, Edificio Calacoto Business Center, piso 2, oficina 2, La Paz – Bolivia

PUBLICIDAD, llámenos al 2141400 o visite nuestras oficinas en Calacoto calle 13 esquina Sanchez Bustama Nº 7977, Edificio Calacoto Business Center, piso 2, oficina 2, La Paz – Bolivia

FUENTE: Periódico La Razón, en fecha 1 de septiembre de 2010

## FIGURA Nº 9: ASALTANTES RETORNAN A SOPOCACHI

Ciudades

### Asaltantes retornan a Sopocachi

Delincuencia. En menos de tres semanas se produjeron dos en la avenida Ecuador  
La Razón - Daniela Romero

Los asaltos y robos a plena luz del día vuelven a registrarse en el barrio de Sopocachi. Los vecinos exigen que el Plan Sopocachi Seguro abarque toda la zona y no se concentre sólo en algunos sectores, como la avenida Arce o la plaza Abaroa.



"Hace tres semanas, mi mamá fue asaltada en la esquina de la avenida Ecuador y la calle Fernando Guachalla. Ocurrió a las 9.00 de un viernes. Ella estaba con su cartera y de un vehículo color blanco bajaron dos hombres, la empujaron y le jalaron la cartera. Ella fue a dar a la pared y se cayó. Le quitaron Bs 1.000", contó una joven que prefirió el anonimato y cuya madre vive en la zona.

Sin embargo, no fue el único caso. Hace 10 días, a las 19.00, Roberto C. (27) fue asaltado por tres jóvenes en la calle Belisario Salinas casi esquina Ecuador. "Volví de trabajo a la casa de mi abuela y se me acercaron. Uno de ellos tenía un cuchillo y me amenazó con herirme si no le daba mi maletín", contó.

Votos:  Total: 0 votos

Imprime esta nota  
Recomienda esta nota

PUBLICIDAD, llámenos al 2 oficinas en Calacoto calle Nº 7977, Edificio Calacoto oficina 2, La Paz – Bolivia

PUBLICIDAD, llámenos al 2 oficinas en Calacoto calle Nº 7977, Edificio Calacoto oficina 2, La Paz – Bolivia

MÁS DE CIUDADES

1 Vecinos de San Antonio

FUENTE: Periódico La Razón, en fecha 22 de febrero de 2011.

El análisis realizado muestra que los planes de seguridad ciudadana parecen no dar los resultados que se espera, por el contrario la actividad delincinencial continúa creciendo.

Esto debido a que no existe un plan de seguridad que involucre a todos los vecinos, por lo que cada familia toma sus propias provisiones para la lucha contra la delincuencia.

### **3.6.2. Otros estudios**

#### **3.6.2.1. CIES Internacional<sup>37</sup>**

El CIES Internacional hizo un estudio en cuatro ciudades de Bolivia. La falta de seguridad se siente mucho más en Santa Cruz. Denuncias sobre atracos subieron en un 58% entre el 2000 y el 2008.

---

<sup>37</sup> CIES Internacional, Estudio "*En el eje central hay más inseguridad que hace 10 años*". Pagina web: <http://eju.tv/foro/topic/estudio-en-el-eje-central-hay-maacutes-inseguridad-que-hace-10-antildeos>

## GRÁFICO Nº 2

## LA POBLACIÓN SENTÍA MÁS SEGURIDAD HACE DIEZ AÑOS



Daniela Romero - La Paz, La Razón

**Fuente:** Daniela Romero – La Paz, La Razón

Según este estudio, el eje central de Bolivia (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz), siente que hay más inseguridad que hace 10 años. La gente dice que los robos, asaltos, el consumo de alcohol y la existencia de pandillas provocan la inseguridad.

El estudio revela que la población se siente más vulnerable de ser víctima de delincuentes que hace 10 años atrás y que hace 10 años atrás había mucha más seguridad en las ciudades que actualmente.

En La Paz, los ciudadanos recordaron que hace una década se podría caminar en las calles con más confianza. Las personas consultadas consideran que los cuatro problemas que generan inseguridad son los

robos, asaltos, el consumo de alcohol en vías públicas y la existencia de pandillas.

Asimismo, el 15% de la gente encuestada señala que en el pasado “alguna persona de su hogar sufrió de un ataque criminal”. Los delitos más frecuentes de los que fueron víctimas son los robos que alcanzaron un 55% y los asaltos llegaron a 46%.

### **3.6.2.2. Denuncias sobre atracos <sup>38</sup>**

Según datos del INE (Instituto Nacional de Estadística), las denuncias sobre atracos subieron en un 58 % entre el 2000 y el 2008; sin embargo, las quejas de las personas por ser víctimas de delitos comunes como robos y hurtos disminuyeron en 5%.

---

<sup>38</sup> Instituto Nacional de Estadística y Policía Nacional de Bolivia, “*Violencia Ciudadana*”.

**GRÁFICO Nº 3**  
**DENUNCIAS DE CASOS DE DELITOS COMUNES DE MAYOR**  
**INCIDENCIA**

**BOLIVIA: DENUNCIA DE CASOS DE DELITOS COMUNES DE MAYOR INCIDENCIA**

DESCRIPCION	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009 (p)
<b>BOLIVIA</b>	<b>36.081</b>	<b>34.374</b>	<b>28.569</b>	<b>28.025</b>	<b>29.503</b>	<b>25.196</b>	<b>27.191</b>	<b>30.045</b>	<b>34.428</b>	<b>37.337</b>
Contra la integridad corporal y la salud	5.275	5.087	4.926	5.036	6.108	6.758	6.106	7.453	7.909	9.201
Contra los derechos de asistencia familiar	2.268	1.779	1.490	1.405	1.066	374	412	740	462	397
Estafa y otras defraudaciones	5.939	4.639	2.670	2.674	3.662	3.570	3.458	3.421	4.076	4.807
Homicidio	3.078	2.957	2.610	2.565	3.748	876	2.724	1.013	1.216	1.130
Hurto	5.532	5.562	4.297	3.538	3.981	3.837	3.944	4.566	5.028	5.564
Robo	9.100	9.666	8.447	8.472	7.365	7.430	7.550	9.079	10.140	9.249
Robo Agravado (Atracos)	2.162	2.486	2.390	2.579	1.363	1.275	1.272	1.791	3.429	4.429
Violación, estupro y abuso deshonesto	2.727	2.198	1.739	1.756	2.210	1.076	1.725	1.982	2.168	2.560
<b>La Paz</b>	<b>11.752</b>	<b>10.131</b>	<b>8.866</b>	<b>8.412</b>	<b>9.596</b>	<b>8.025</b>	<b>9.349</b>	<b>9.852</b>	<b>9.290</b>	<b>10.764</b>
Contra la integridad corporal y la salud	2.096	1.920	1.789	2.084	2.656	2.603	2.332	2.652	2.220	2.802
Contra los derechos de asistencia familiar	1.015	631	459	482	411	225	291	315	143	78
Estafa y otras defraudaciones	1.725	1.330	867	789	1.296	1.291	1.350	793	981	1.288
Homicidio	1.688	1.266	1.005	889	1.245	393	970	579	606	503
Hurto	1.273	1.345	1.190	789	1.074	1.014	1.112	1.396	1.484	1.856
Robo	2.100	2.000	2.005	1.998	2.047	2.031	2.508	3.059	2.415	2.201
Robo Agravado (Atracos)	1.006	1.030	1.043	945	328	166	260	400	791	1.272
Violación, estupro y abuso deshonesto	849	609	508	436	539	302	526	658	650	764

Fuente: POLICÍA NACIONAL  
 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA  
 (p): Preliminar

**Fuente:** Policía Nacional y el Instituto Nacional de Estadística

Los datos que registra el Instituto Nacional de Estadística (INE) muestran que el 2000 se registraron 2.162 denuncias de atraco en el país, mientras que el 2008, hubo 3.429 (58,6% más). En relación al total de las denuncias recibidas, la cifra disminuyó con el tiempo. El 2000 hubo 36.081 quejas y el 2008 éstas bajaron a 34.428.

Este fenómeno se debe al empleo de la violencia por parte de los delincuentes en los atracos. La gente denuncia más haber sido víctima de robos agravados por los daños que se le causa.

### 3.7. ANÁLISIS DE RIESGO Y AMENAZA EN RELACIÓN A LA DELINCUENCIA EN LA CIUDAD DE LA PAZ

#### 3.7.1. Identificación de Amenazas y su tipificación

#### GRÁFICO Nº 4

#### IDENTIFICACIÓN DE AMENAZAS Y SU TIPIFICACIÓN

Amenazas		TIPO DE AMENAZA		
		DIRECTA	INDIRECTA	N/A
<b>Delitos</b>	Delitos contra la integridad corporal y la Salud	X		
	Homicidios	X		
	Hurto de Bienes	X		
	Robo de Bienes	X		
	Asalto / atraco	X		
	Violaciones	X		
	Robo de Vehiculos	X		
	Robo de autopartes	X		

Fuente: Elaboración propia

Según la información obtenida, realizamos la identificación de amenazas respecto a la delincuencia y la clasificamos de acuerdo a que tipo de amenaza es para la población. Las amenazas se clasifican en directa, indirecta o N/A (no aplica), según el análisis que realizamos las amenazas de delincuencia son directas, porque los hechos delictivos suceden sin que exista un factor determinante en la población que es víctima.

### 3.7.2. Evaluación de la Amenaza de Delincuencia

GRÁFICO Nº 5

#### EVALUACIÓN DE LA AMENAZA DE DELINCUENCIA

Evaluación de la Amenaza de Delincuencia					
Impacto	Irrelevante	Menor	Moderado	Severo	Critico
Probabilidad					
Cierta/Inminente					
Muy Probable		HB	RA/ RB	DCI / RV	AA
Probable				V	HM
Moderadamente Probable					
Poco Probable					
Riesgo	Irrelevante	Bajo	Medio	Alto	Critico
				X	

Fuente: Elaboración Propia

Donde:

**DCI:** Delitos contra la integridad corporal y la salud

**HM:** Homicidios

**HB:** Hurto de Bienes

**RB:** Robo de Bienes

**AA:** Asaltos / Atracos

**V:** Violaciones

**RV:** Robo de Vehículos

**RA:** Robo de Autopartes



### **3.8. Empresas de Seguridad en la Ciudad de La Paz**

Al realizar el análisis sobre la delincuencia en la ciudad de La Paz, nos damos cuenta que la percepción de la población respecto a la delincuencia es real, en los últimos años, ha existido un incremento, por lo que los ciudadanos necesitan tomar medidas de mitigación que les permita reducir la misma a un nivel aceptable (donde ellos puedan asumir las pérdidas después de un incidente de seguridad), las medidas de mitigación más utilizadas son: contratación de empresas de seguridad tanto de seguridad física como de seguridad electrónica, otros adquirir seguros (aunque la población prefiere algún tipo de seguridad visible que le permita sentir la seguridad).

Por lo tanto, se ha visto el incremento en la apertura de empresas de seguridad que ofrecen servicios similares, como son la Venta e instalación de equipos de seguridad electrónica (los mismos son de diferentes marcas y procedencia), monitoreo de alarmas, seguridad física (guardias de seguridad en diferentes zonas, urbanizaciones o condominios), cajas fuertes, asesoramiento para disminuir el riesgo.

Entre las empresas que ofrecen sus servicios en la ciudad de La Paz, tenemos un listado, sin embargo, actualmente se están aperturando otras que aun no cuentan con el permiso del JEDECOES (Institución de la Policía Nacional, que tiene la labor de supervisar dichas empresas), pero están brindando sus servicios, aun sin contar con personal capacitado.

## GRÁFICO Nº 6

## EMPRESAS DE SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE LA PAZ

Nombre de la Empresa	Rubro
Z Y S FIRST SECURITY (BOLIVIA) LTDA.-	Servicios de Seguridad física
EMPRESA DE SEGURIDAD DE	Empresas de Seguridad Física
FULL SEGURIDAD S.R.L.	Servicios de Seguridad Física
SERVICIO TOTAL DE SEGURIDAD STDS	Servicios de Seguridad física
EMPRESA DE SEGURIDAD INTEGRAL	Empresas de Seguridad Física
G4S	Empresas de Seguridad Física y Seguridad Electronica
EMPRESA DE SEGURIDAD "STYLO"	Empresas de Seguridad Física
STAR SEGURIDAD TECNICA DE ALTO	Servicios de Seguridad física, Seguridad privada
XENTRAX SECURITY BOLIVIA	Consultores en general, Servicios de Seguridad
GRUPO INTEGRAL PRIVADO DE SEGURIDAD LIMITADA	Servicios de Seguridad física, Venta de sistemas de Seguridad
GUMPET LTDA	Servicios de Seguridad física, Venta de sistemas de
PROSEGUR (BOLIVIA) S.A.	Servicios de Seguridad física
PROTECCION EPSILON	Servicios de Seguridad física
LEON SECURITY SERVICE	Seguridad Física, Custodia de Bienes e inmuebles
M. SEGURTEC S.R.L.	Servicios de Seguridad física
PROVISE S.R.L.	Servicios de Seguridad física
SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD "S.I.S."	Servicios de Seguridad física, Venta de sistemas de Seguridad, Servicios de Policía privada
G.A.P.S.	Empresa de Seguridad Física Privada
CAR SECURITY S.R.L	Sistemas de seguridad de movillidades, Conversión de levanta vidrios manuales a eléctricos y/o viceversa, Alarmas, Chapas de seguridad, Sistema de seguridad de vidrios laminados. Accesorios, Partes, Servicios, Soluciones, Experto 10 años en el rubro
SIAR SERVICIOS, INSTALACIONES Y ALARMAS CONTRA ROBO	Venta de sistemas de Seguridad, Servicios de Seguridad industrial
HANSA	Venta e instalación de equipos de Seguridad Electronica
PTA	Venta e instalación de equipos de Seguridad Electronica y monitoreo
DETEKTA	Venta e instalacion de equipos de Seguridad Electronica y monitoreo
SERVIGEL	Venta e instalacion de equipos de Seguridad Electronica y monitoreo
ASR	Venta e instalacion de equipos de Seguridad Electronica y monitoreo

Fuente: Elaboración Propia

### 3.9. Conclusiones

Complementando el análisis realizado se ha identificando las siguientes variables que permitirán crear el contexto de un nuevo producto.

- Ninguna empresa oferta servicios de Consultoría de Valoración de Riesgos.
- Ninguna empresa oferta servicios de monitoreo de Video.
- Las empresas que venden equipos y monitorean señales de alarmas, no tiene nichos de mercados en el cual estén especializados; con los mismos medios y sin diferencia alguna atienden a Bancos, Entidades Financieras y Empresas, a domicilios y pequeños negocios.
- Ninguna empresa brinda un servicio conjunto para barrios, zonas, urbanizaciones y condominios.
- El 98% de las empresas venden, instalan y monitorean sistemas de alarmas, también lo hacen con Sistema de CCTV.
- Casi todas ofrecen las mismas soluciones y ninguna plantea soluciones a la medida de las necesidades del cliente.

- Muy pocos ofrecen servicios de Control de Accesos y estos se limitan a la instalación de lectores de accesos.
- Los servicios de video se limitan a la venta de cámaras y a la instalación.
- Ninguna empresa ofrece capacitación a las familias, empleados.
- Ninguna empresa ofrece servicios de apoyo a la elaboración de planes de seguridad.

En aspectos técnicos se realiza las siguientes observaciones:

- Todas usan tecnologías similares en el manejo de los sistemas de alarma.
- Los paneles de alarma son adquiridos e instalados con prestaciones básicas y cuando tienen alguna otra característica adicional no se usan dichas características en las instalaciones.
- Todos los sistemas reportan vía línea telefónica y muy pocos usan backup celular o transmisión web.
- Las pocas instalaciones de transmisión por red son proporcionadas por las áreas de sistemas y no por el proveedor.

- Todos los proveedores de monitoreo reciben señales de alarmas en forma local y cuando tiene oficinas en otros lugares poseen estaciones de recepción, ninguno hace centralización nacional.
- Muy pocos presentan los reportes de actividad de alarmas en pagina web.
- Los que envían los reportes impresos no son constantes en el envío.
- Todos los proveedores manejan básicamente la misma tecnología de grabación y almacenamiento.
- Muy pocos se preocupan de la transmisión de video por algún medio.
- Los sistemas de video se manejan en forma independiente sin integrarlos a ningún otro sistema.

**PROPUESTA**

## **CAPÍTULO 4. PROPUESTA**

### **4.1. GENERALIDADES DE LA PROPUESTA**

Los resultados generales de la investigación de campo y las conclusiones del Marco Práctico, permiten relacionar los problemas encontrados en el tema de la delincuencia en la ciudad de La Paz y una posible solución de la misma que permite mitigar, estas relaciones constituyen la base sobre la cual se desarrollara la propuesta.

### **4.2. PROPÓSITO DE LA PROPUESTA**

El propósito de la propuesta es diseñar un Sistema Integral de Seguridad que permite dar soluciones de acuerdo a las necesidades de las personas para mitigar su riesgo de delincuencia y de esa forma incrementar la seguridad de las empresas, corporaciones, las personas, pequeños negocios, los barrios, condominios y urbanizaciones, para el beneficio de todos.

#### **4.3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

La implementación del Sistema Integral de Seguridad, por parte de la empresa de seguridad que lo implemente, requiere:

- El cumplir con todos los requisitos que solicitan los del JEDECOES para el funcionamiento de las empresas de seguridad.
- Que los propietarios y administradores tomen conciencia de la necesidad de mejorar el servicio que les brinda actualmente a sus clientes.
- Disposición de invertir recursos económicos por parte de los propietarios y apoyo de los cambios, de acuerdo con los elementos que se plantean en la propuesta.
- Es necesario el compromiso y participación de todo el personal de la empresa para dar continuidad el proceso de mejoramiento de la calidad del servicio y lograr los resultados positivos que se espera.

#### **4.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

El planteamiento de la propuesta se basa en dos pasos:



El primero es elaborar una estrategia basada en identificar nichos de mercados que son diferentes, por lo tanto, necesitan un servicio diferenciado, pero por otro lado tienen la misma necesidad de sentir mayor seguridad.

El segundo que está en función del primero es el nivel operacional y se basa en el desarrollo de un Sistema Integral de Seguridad conformado por los elementos necesarios para producir una Línea de Negocios de alta calidad, confiabilidad y eficiente, que satisfaga las expectativas de los clientes.

#### **4.5. SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD**

En este capítulo se desarrolla la propuesta operativa para tres nichos de mercado, los mismos son:

1. Bancos, Entidades Financieras y Empresas.
2. Domicilios y Pequeños Negocios.
3. Barrios, Condominios y/o Urbanizaciones.

#### **4.5.1. Bancos, Entidades Financieras y Empresas**

La mayoría de los Bancos, Entidades Financieras y Empresas Corporativas, cuentan con sistemas de alarmas, tienen Gerentes de Seguridad o en algunos casos Jefes de seguridad, cuentan con Policías que custodian sus instalaciones, sin embargo, de acuerdo a las noticias se puede ver que aun son víctimas de atracos/ asaltos, y un motivo para esto es que manejan grandes cantidades de efectivo y tienen otros bienes de gran valor, que atraen a bandas de delincuentes a cometer actos delictivos.

Por lo que se ha diseñado para ellos un producto especializado que está compuesto por:

1. La Consultoría de Valoración de Riesgos.
2. Venta, instalación o reubicación de equipos.
3. Monitoreo de Alarmas.
4. Respuesta ante incidentes.
5. Visitas de Control.
6. Capacitaciones.

Cada una de estas es desarrollada para que se pueda tener la idea completa de que son y las implicaciones que estas tienen.

#### **4.5.1.1. Consultoría de Valoración de Riesgos**

Los ejecutivos comerciales son los responsables de tener el primer contacto con los Bancos, Entidades Financieras y Empresas Corporativas mostrando en función a un Plan de Marketing los beneficios y ventajas del Servicios.

Los ejecutivos realizaran una presentación del Servicio que se ofrece, además que realizara el primer relevamiento de información, una vez concluido el ejecutivo informara a la Gerencia, los mismos que se reunirán para elaborar el Cronograma de trabajo y la Propuesta económica de la Consultoría de Valoración de Riesgos, la que será envía al cliente, en un lapso de 3 días a una semana el Ejecutivo se comunicara con el Cliente si este aun no se comunico con la Compañía.

Con la firma del contrato por la Consultoría de Valoración de Riesgos, se inicia la consultoría, el Gerente de la Empresa es el responsable de facilitar la obtención de la información de su empresa, el Consultor realizara la visita al terreno, realizando el llenado de una carpeta de respuestas SI –NO. Una vez concluido el proceso de recolección de información, esta debe ser procesada para obtener el Análisis Riesgo y Amenaza el cual nos identifica el Nivel de Riesgo de la Empresa.

Después de realizar este trabajo, el Consultor debe realizar un informe y presentación, tomando en cuenta:

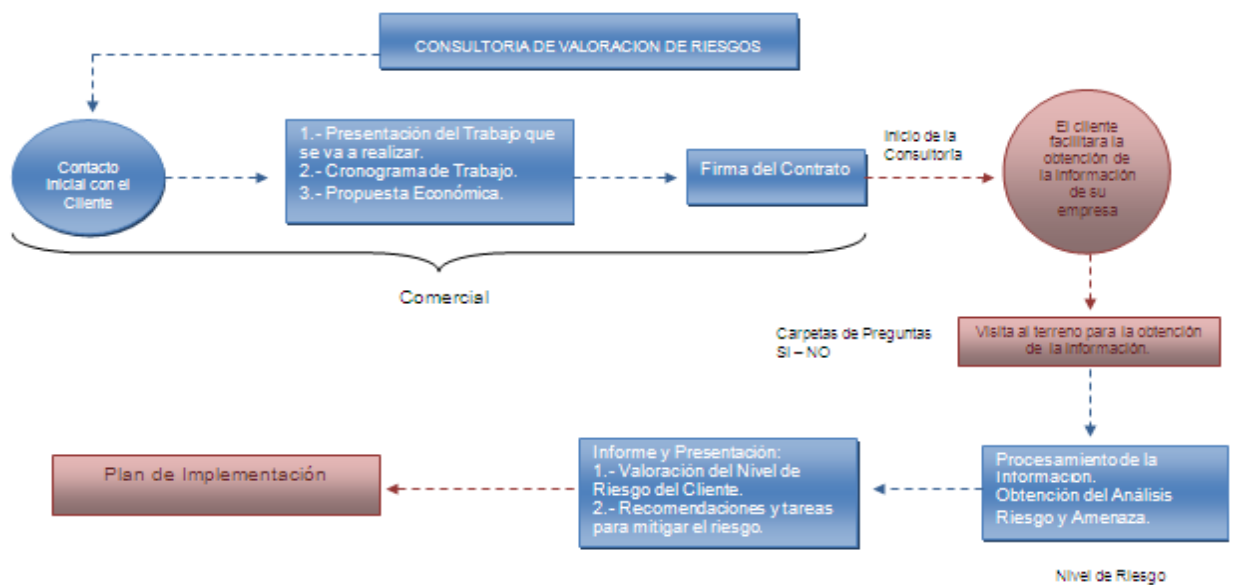
- 1) Valoración del Nivel de Riesgo
- 2) Las Recomendaciones y Tareas que se deben realizar para la mitigación del Riesgo.

Realizado este trabajo, el siguiente paso es la elaboración de El Plan de Implementación, que debe ser elaborado por los Expertos de Seguridad y los Gerentes de la Empresa, ya que los últimos serán los que decidirán las medidas de mitigación que implementaran.

## GRÁFICO Nº 7

### BANCOS, ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS CORPORATIVAS CONSULTORIA DE VALORACION DE RIESGOS

#### 1. Consultoría de Valoración de Riesgos



Fuente: Elaboración Propia

#### 4.5.1.2. Venta, Instalación o Reubicación de Equipos de Seguridad Electrónica.

Identificadas las necesidades de Seguridad Electrónica del Cliente, los especialistas realizarán el diseño de posición de los dispositivos y el sistema central.

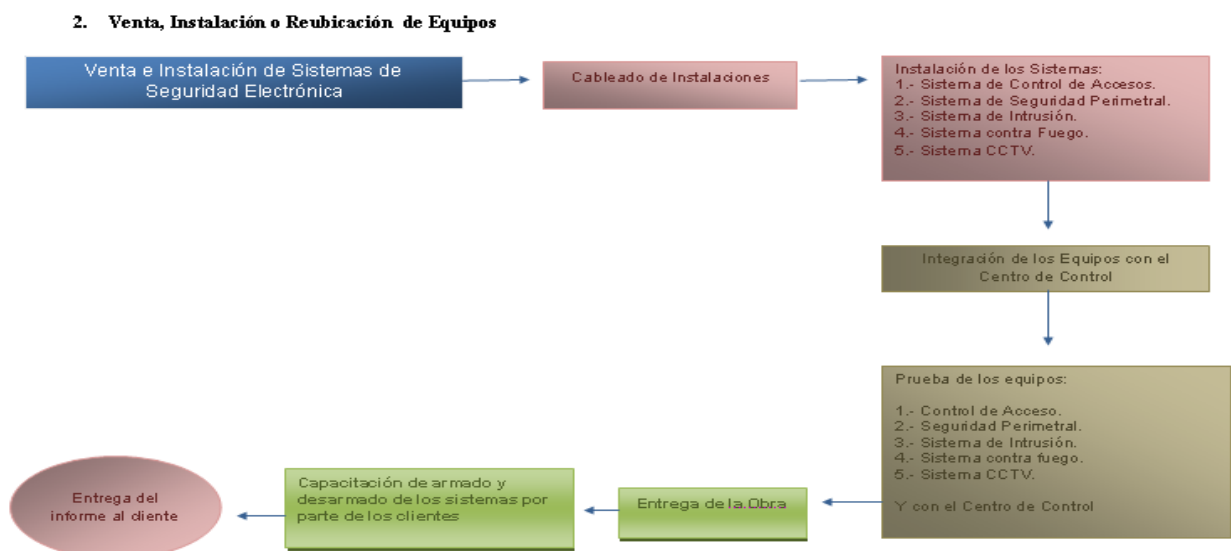
Se procederá al cableado, la Instalación de los Sistemas y la interfase con el Centro de Seguridad; una vez concluida esta fase se realizara la prueba técnica de los equipos y la conexión. Se entregara la obra y se procederá a la firma de un documento de conformidad que el cliente y el Técnico firmaran confirmando que todos los equipos y conexiones están funcionando efectivamente.

El técnico capacitara al personal del cliente en el armado y desarmado de los sistemas, al finalizar el cliente firmara un formulario de capacitación.

### GRÁFICO Nº 8

#### BANCOS, ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS CORPORATIVAS

#### VENTA, INSTALACION O REUBICACIÓN DE EQUIPOS DE SEGURIDAD ELECTRONICA



Fuente: Elaboración Propia

#### **4.5.1.3. Monitoreo de Alarmas**

Para la realización del Monitoreo de Alarmas se ha implementado el Centro de Seguridad, el cual tendrá un funcionamiento de 24/7, incorporando 3 turnos de trabajo de personal rotativo.

Los operadores del Centro de Seguridad tendrán la responsabilidad de:

1. Realizar un traspaso de responsabilidades en cada turno.
2. Revisión óptica del funcionamiento de los equipos.
3. Desempeñar las funciones de monitorear la activación de las alarmas.
4. Realizar una base de datos, donde se encontrar los números de urgencia.
5. Realizar reportes de Incidentes a través de la prensa.
6. Realizar reportes de estadísticas.

Cuando una alarma se dispara, el Operador del Centro de Seguridad, debe realizar las siguientes llamadas:

1. Al Cliente para comunicarle que su alarma se disparo.
2. Al Grupo de Respuesta.
3. A las Instituciones gubernamentales de apoyo (Policía Nacional, Bomberos, y Otros).

4. Al Gerente de Seguridad de la empresa.

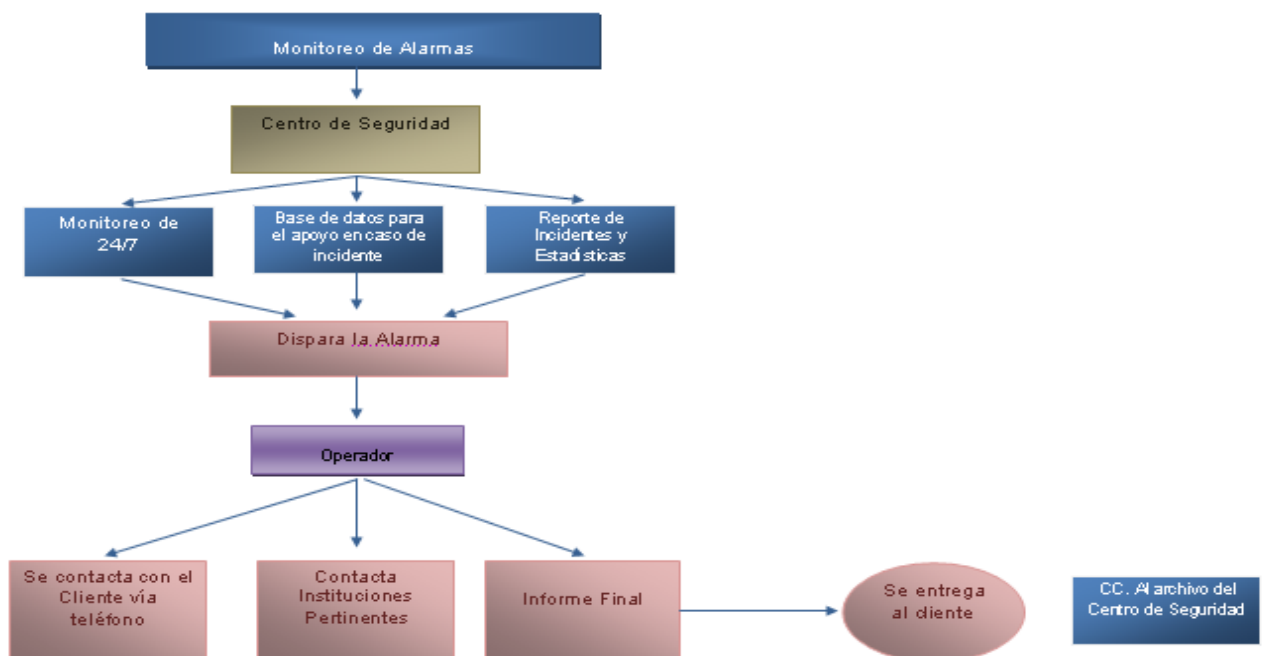
Una vez concluido el incidente debe realizar un informe detallado de los hechos, el mismo que será entregado al Gerente de la Empresa.

### GRÁFICO Nº 9

## BANCOS, ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS CORPORATIVAS

### MONITOREO DE ALARMAS

#### 3. Monitoreo de Alarmas



Fuente: Elaboración Propia



#### **4.5.1.4. Respuesta ante Incidentes**

Para la realización de las respuestas, se conformara el grupo de reacción, el mismo que estará compuesto por un conductor de la unidad y por un Policía. Los cuales tendrán un turno de trabajo nocturno (12 horas) tomando como intervalo de funciones un día de trabajo por un día de descanso.

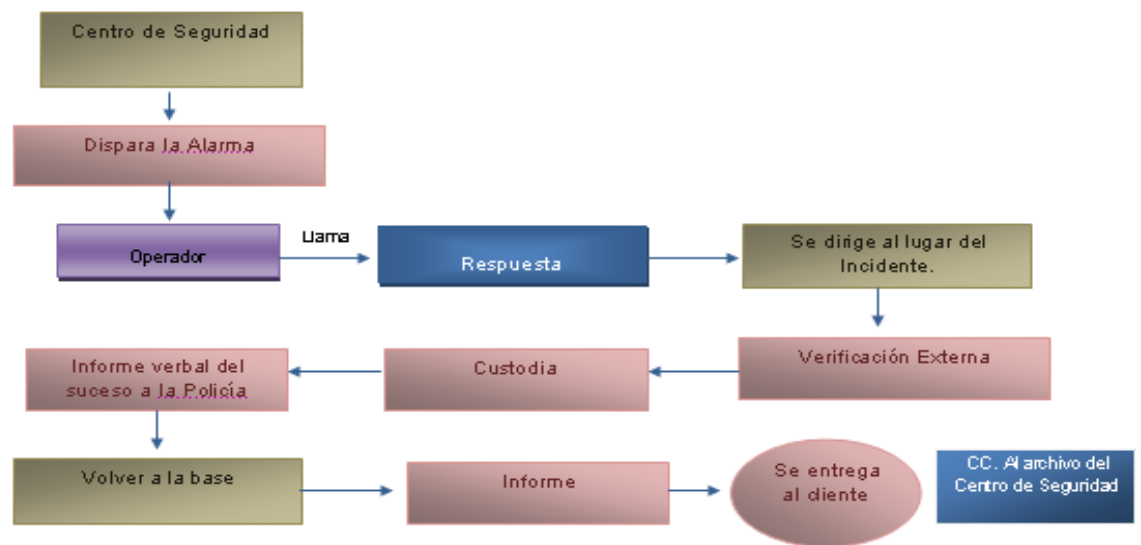
Cuando se dispara una alarma, el operador del Centro de Seguridad se comunica con el conductor de la Unidad Móvil, el cual especificara, la ubicación del posible incidente, el equipo de respuesta se dirigirá hacia la dirección indicada, al llegar actuara en función al procedimiento de acción establecido, el policía desde la unidad móvil realiza una verificación visual del área, una vez identificado el lugar del incidente realizara una verificación externa, identificando posibles señales de violencia, quedando la unidad de respuesta en custodia de las instalaciones hasta la llegada de las autoridades pertinentes ( Policía, Bomberos y otros ), dando un informe verbal de los acontecimientos, dependiendo del tipo de respuesta la unidad se quedara a coordinar con los clientes, replegándose la unidad a la base. En coordinación con el Centro de Seguridad, el equipo de respuesta realizara la elaboración del informe, el cual estará dirigido al gerente de la empresa.

**GRÁFICO N° 10**

**BANCOS, ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS CORPORATIVAS**

**RESPUESTA ANTE INCIDENTES**

**4. Servicio de Respuesta**



**Fuente:** Elaboración Propia

**4.5.1.5. Visita de Control**

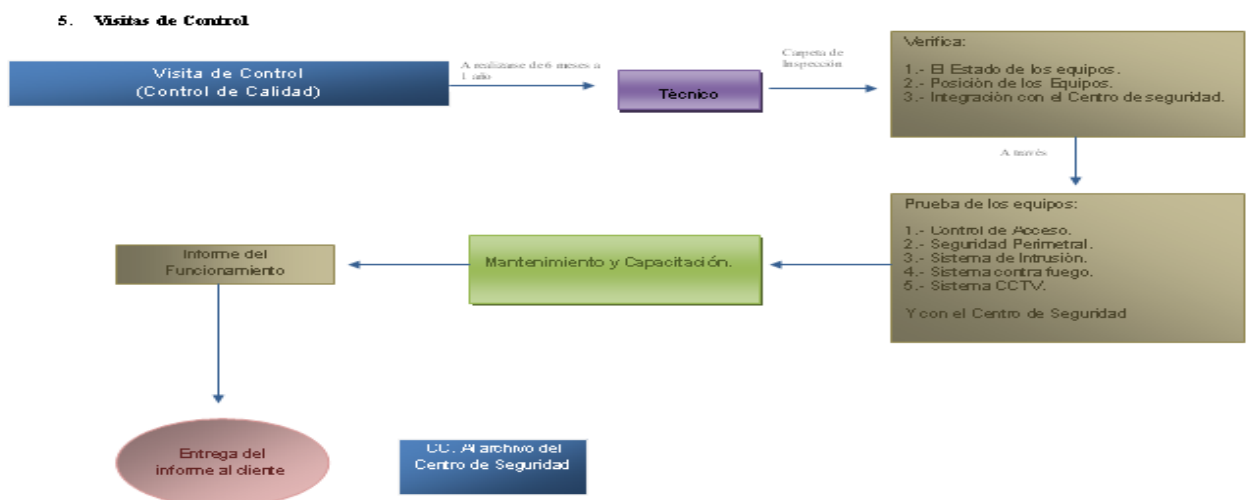
El servicio de visita de control podrá realizarse en función a dos acciones un mantenimiento preventivo en un lapso de 6 meses a un año, o en caso que el cliente lo solicite mediante un mantenimiento correctivo.

Dependiendo del tipo de Visita ya sea preventiva o correctiva el técnico especialista realizara una verificación de los equipos y dispositivos instalados (Posición y funcionamiento) posteriormente se realizara una prueba del sistema y de la integración con el Centro de Seguridad, dependiendo del caso de ser necesario se realizara la reparación o el cambio del equipo o dispositivo. Una vez terminado el control de calidad de los equipos y dispositivos el técnico realiza un informe donde detallara las actividades desarrolladas, la condición de los equipos y las novedades encontradas. Dicho Informe será entregado al Gerente de la empresa el cual será revisado para posteriormente enviarlo al cliente con una copia al archivo del Centro de Seguridad.

### GRÁFICO Nº 11

#### BANCOS, ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS CORPORATIVAS

#### VISITAS DE CONTROL



Fuente: Elaboración Propia

#### **4.5.1.6. Capacitación**

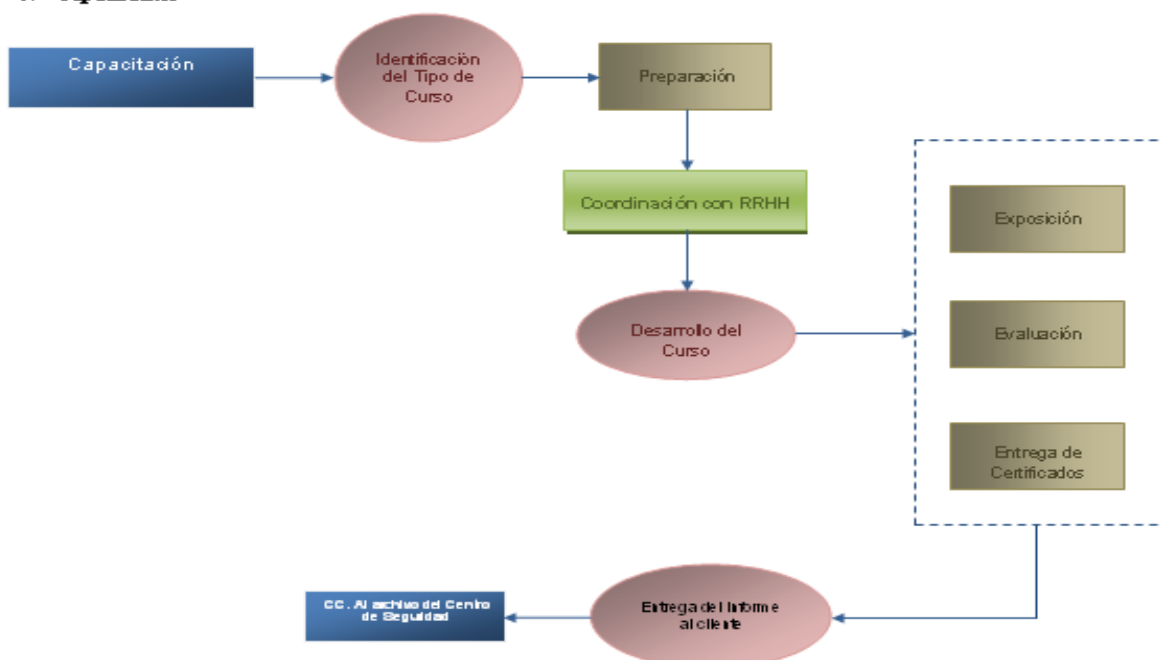
Mediante la identificación del tipo de entrenamiento y capacitación se realizara la preparación del curso en coordinación con el departamento de Recursos Humanos, tomando en cuenta las necesidades del cliente se elaborara un temario de cursos teniendo como base:

- Evacuación de Instalaciones
- Fuego
- Operación del Centro de Control
- Comportamiento ante una emergencia en Instalaciones
- Comportamiento ante un Atraco
- Prevención y manejo ante secuestros
- Primeros Auxilios
- Seguridad para Trabajadores del Hogar
- Otro

El Instructor dictara el curso en función a la exposición del temario, la evaluación del curso y se entregara los certificados de participación, para poder tener respaldo, los cursos se dictaran con invitación a Instituciones y organizaciones especialistas en los temas.

**GRÁFICO N° 12**  
**BANCOS, ENTIDADES FINANCIERAS Y EMPRESAS CORPORATIVAS**  
**CAPACITACIÓN**

**6. Capacitación**



**Fuente:** Elaboración Propia

#### 4.5.2. Domicilios y Pequeños Negocios

Los Domicilios y Pequeños Negocios, tienen necesidades diferentes a las compañías o entidades financieras. Para los propietarios de domicilios y pequeños negocios no es importante una consultoría de seguridad, lo que les interesa es sentirse seguros.

Por lo que se ha diseñado para ellos un producto empaquetado, que les brinde la seguridad de acuerdo a sus necesidades.

1. Venta e instalación de equipos.
2. Monitoreo de Alarmas.
3. Respuesta ante incidentes.
4. Visitas de Control.
5. Boletines de Seguridad.

Cada una de estas es desarrollada para que se pueda tener la idea completa de que son y las implicaciones que estas tienen.

#### **4.5.2.1. Venta e Instalación de Equipos**

Para realizar la venta de equipos, es necesario identificar las necesidades del cliente, para lo cual, se realiza una visita; sin embargo, dentro de la empresa ya se tendrá identificado un Kit. Básico, que son los mínimos equipos necesarios en un domicilio o negocio pequeño; identificadas las necesidades de Seguridad Electrónica del Cliente, los especialistas realizaran el diseño de posición de los dispositivos y el sistema central.

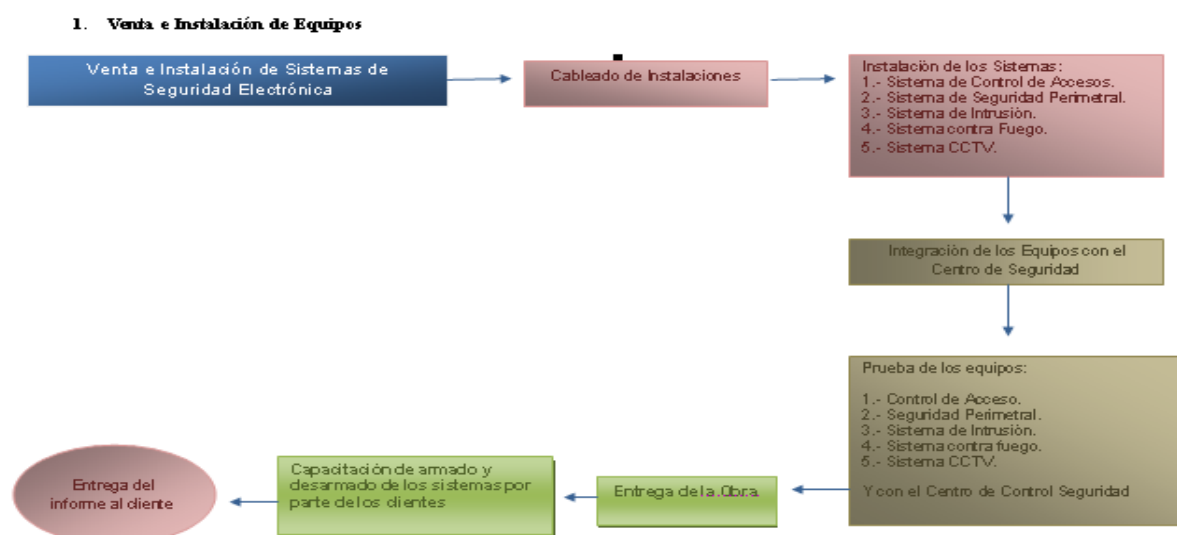
Se procederá al cableado, la Instalación de los Sistemas y la interfase con el Centro de Seguridad; una vez concluida esta fase se realizara la prueba técnica de los equipos y la conexión. Se entregara la obra y se procederá a la firma de un documento de conformidad que el cliente y el Técnico firmaran confirmando que todos los equipos y conexiones están funcionando efectivamente.

El técnico capacitara al personal del cliente en el armado y desarmado de los sistemas, al finalizar el cliente firmara un formulario de capacitación.

### GRÁFICO Nº 13

#### DOMICILIOS Y PEQUEÑOS NEGOCIOS

#### VENTA E INSTALACION DE EQUIPOS



Fuente: Elaboración Propia

#### **4.5.2.2. Monitoreo de Alarmas**

Para la realización del Monitoreo de Alarmas se ha implementado el Centro de Seguridad, el cual tendrá un funcionamiento de 24/7, incorporando 3 turnos de trabajo de personal rotativo.

Los operadores del Centro de Seguridad tendrán la responsabilidad de:

1. Realizar un traspaso de responsabilidades en cada turno.
2. Revisión óptica del funcionamiento de los equipos.
3. Desempeñar las funciones de monitorear la activación de las alarmas.
4. Realizar una base de datos, donde se encontrar los números de urgencia.
5. Realizar reportes de Incidentes a través de la prensa.
6. Realizar reportes de estadísticas.

Cuando una alarma se dispara, el Operador del Centro de Seguridad, debe realizar las siguientes llamadas:

1. Al Cliente para comunicarle que su alarma se disparo.
2. Al Grupo de Respuesta.
3. A las Instituciones gubernamentales de apoyo (Policía Nacional, Bomberos, y Otros).
4. Al Gerente de la empresa.



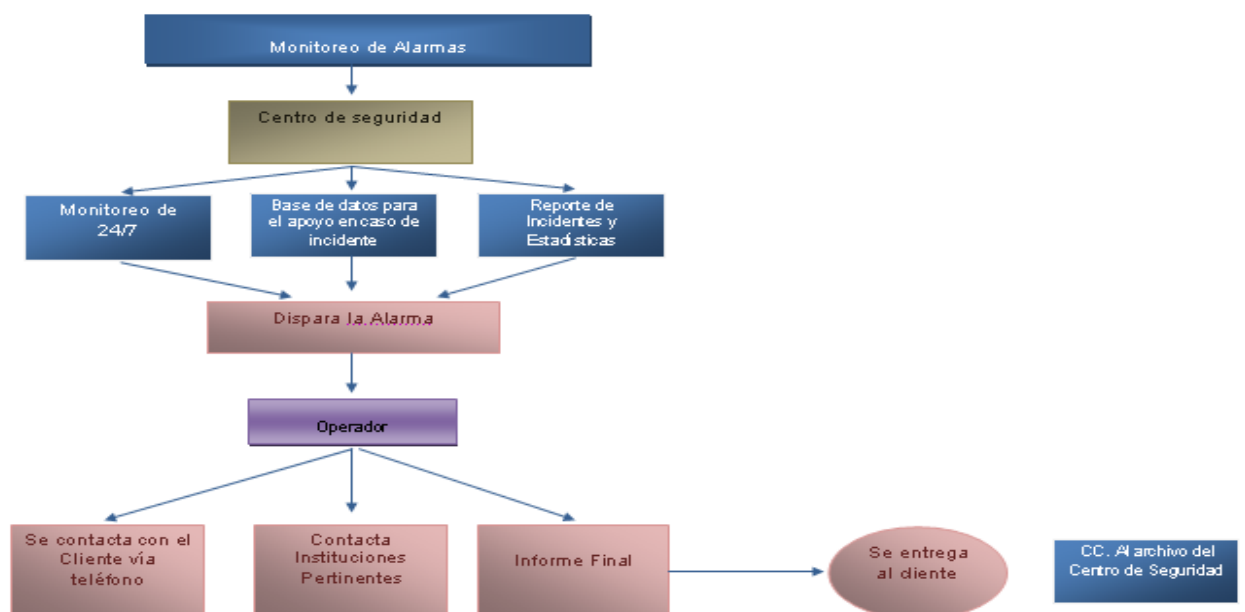
Una vez concluido el incidente debe realizar un informe detallado de los hechos, el mismo que será entregado al Gerente de la empresa, el mismo que entregara a los propietarios.

## GRÁFICO N° 14

### DOMICILIOS Y PEQUEÑOS NEGOCIOS

#### MONITOREO DE ALARMAS

##### 2. Monitoreo de Alarmas



Fuente: Elaboración Propia

#### 4.5.2.3. Respuesta ante Incidentes

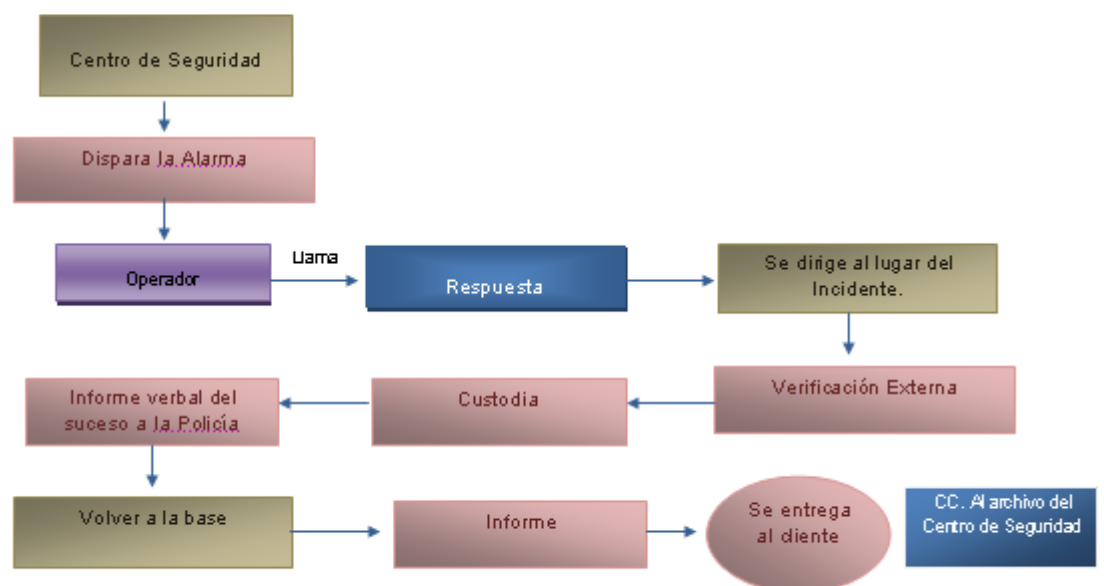
Para la realización de las respuestas, se conformara el grupo de reacción, el mismo que estará compuesto por un conductor de la unidad y

por un Policía. Los cuales tendrán un turno de trabajo nocturno (12 horas) tomando como intervalo de funciones un día de trabajo por un día de descanso.

Cuando se dispara una alarma, el operador del Centro de Seguridad se comunica con el conductor de la Unidad Móvil, el cual especificara, la ubicación del posible incidente, el equipo de respuesta se dirigirá hacia la dirección indicada, al llegar actuara en función al procedimiento de acción establecido, el policía desde la unidad móvil realiza una verificación visual del área, una vez identificado el lugar del incidente realizara una verificación externa, identificando posibles señales de violencia, quedando la unidad de respuesta en custodia de las instalaciones hasta la llegada de las autoridades pertinentes ( Policía, Bomberos y otros ), dando un informe verbal de los acontecimientos, dependiendo del tipo de respuesta la unidad se quedara a coordinar con los clientes, replegándose la unidad a la base. En coordinación con el Centro de Seguridad, el equipo de respuesta realizara la elaboración del informe, el cual estará dirigido al gerente de la empresa.

**GRÁFICO N° 15**  
**DOMICILIOS Y PEQUEÑOS NEGOCIOS**  
**RESPUESTA ANTE INCIDENTES**

**3. Servicio de Respuesta**



Fuente: Elaboración Propia

**4.5.2.4. Visita de Control**

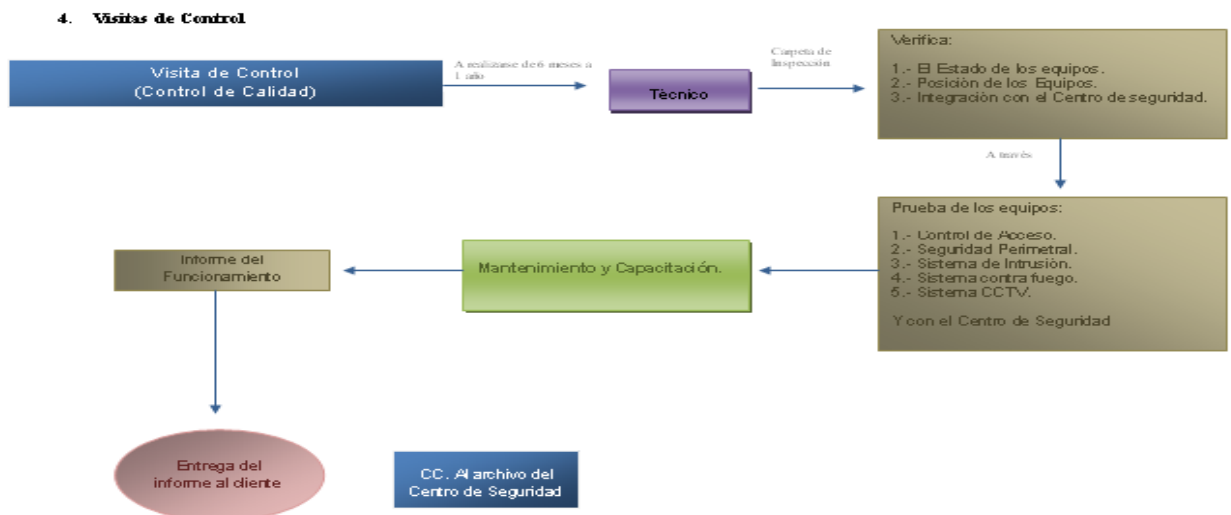
El servicio de visita de control podrá realizarse en función a dos acciones un mantenimiento preventivo en un lapso de un año, o en caso que el cliente lo solicite mediante un mantenimiento correctivo.

Dependiendo del tipo de Visita ya sea preventiva o correctiva el técnico especialista realizara una verificación de los equipos y dispositivos instalados (Posición y funcionamiento) posteriormente se realizara una prueba del sistema y de la integración con el Centro de Seguridad, dependiendo del caso de ser necesario se realizara la reparación o el cambio del equipo o dispositivo. Una vez terminado el control de calidad de los equipos y dispositivos el técnico realiza un informe donde detallara las actividades desarrolladas, la condición de los equipos y las novedades encontradas. Dicho Informe será entregado al Gerente de la empresa el cual será revisado para posteriormente enviarlo al cliente con una copia al archivo del Centro de Seguridad.

## GRÁFICO Nº 16

### DOMICILIOS Y PEQUEÑOS NEGOCIOS

#### VISITAS DE CONTROL



Fuente: Elaboración Propia

#### **4.5.2.5. Boletines de Seguridad**

Los boletines de Seguridad, serán enviados a los propietarios de domicilios y pequeños negocios, donde se les darán recomendaciones de seguridad para ellos, sus familiares y sus bienes y valores, tomando como base:

- Evacuación de Instalaciones
- Fuego
- Comportamiento ante un Asalto.
- Prevención y manejo ante secuestros
- Primeros Auxilios
- Seguridad para Trabajadores del Hogar
- Otro que sean necesarios.

#### **4.5.3. Seguridad Barrial**

Como hemos analizado en el anterior capítulo, las familias se estas organizando por barrios para tomar la justicia en sus propias manos, sin embargo y a pesar de los esfuerzos que realizan, los actos delictivos continúan. Por lo cual, para ellos y de acuerdo a sus necesidades se elaborara un Plan de Seguridad Barrial, que esta compuesto por:

1. Plan de Seguridad Barrial.

2. Venta e instalación de equipos.
3. Monitoreo de Alarmas.
4. Respuesta ante incidentes.
5. Visitas de Control.
6. Capacitación.

Cada una de estas es desarrollada para que se pueda tener la idea completa de que son y las implicaciones que estas tienen.

#### **4.5.3.1. Plan de Seguridad Barrial**

Los ejecutivos comerciales son los responsables de tener el primer contacto con los Condominios, urbanizaciones y barrios nivel medio alto, mostrando en función al Plan de Marketing los beneficios y ventajas del Servicios.

Los ejecutivos realizaran una presentación del Servicio que se ofrece. Una vez concluido el ejecutivo informa a la Gerencia, los mismos que se reunirán para elaborar el Cronograma de trabajo y la Propuesta económica, la que será enviada al condominio, urbanización o al barrio, en un lapso de 3 días a una semana, el Ejecutivo se comunicara con el Cliente si este aun no se comunico con la Compañía.

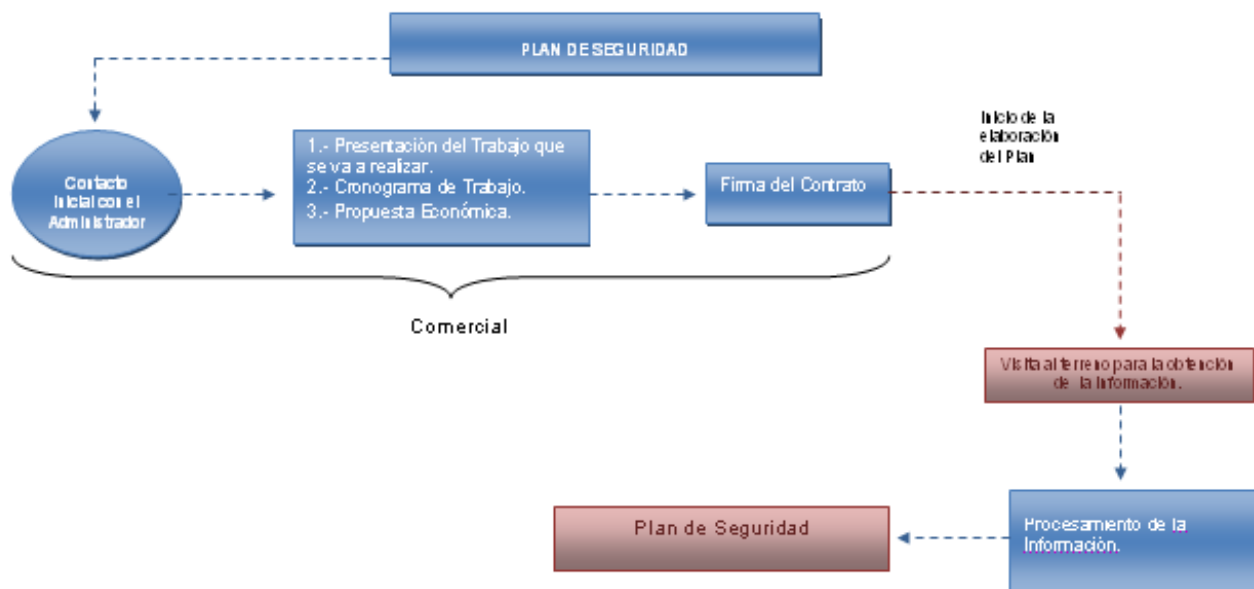
Con la firma del contrato, se inicia la elaboración del Plan de Seguridad Vecinal, el consultor realizara la visita en el terreno donde recolectara información de la composición de la zona, una vez concluida la visita realizara el procesamiento de la información elaborando el Plan de Seguridad Barrial que tiene como principal objetivo tener a las familias involucradas, organizadas, preparadas y capacitadas ante un evento de seguridad.

## GRÁFICO N° 17

### SEGURIDAD BARRIAL

#### PLAN DE SEGURIDAD BARRIAL

##### 1. Plan de Seguridad Barrial



Fuente: Elaboración Propia

#### **4.5.3.2. Venta e Instalación de Equipos**

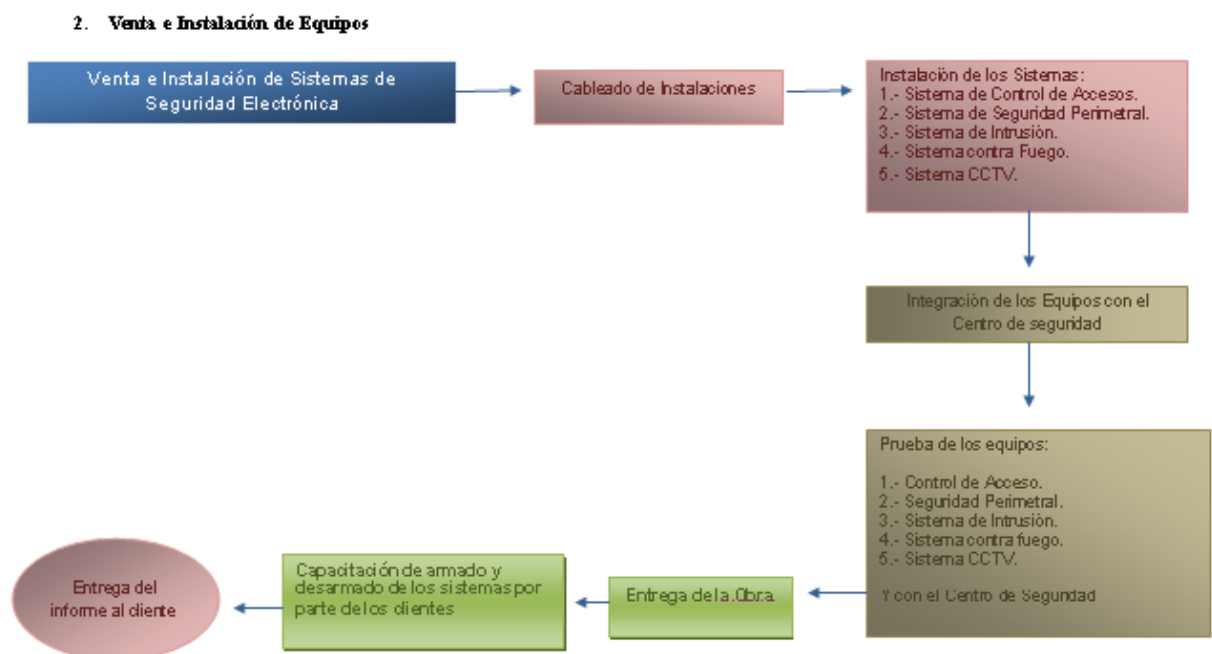
Identificadas las necesidades de Seguridad Electrónica del Cliente, los especialistas realizarán el diseño de posición de los dispositivos y el sistema central.

Se procederá al cableado, la Instalación de los Sistemas y la interfase con el Centro de Seguridad y entre los domicilios del Barrio, Urbanización o Condominio; una vez concluida esta fase se realizará la prueba técnica de los equipos y la conexión. Se entregará la obra y se procederá a la firma de un documento de conformidad que el cliente y el Técnico firmarán confirmando que todos los equipos y conexiones están funcionando efectivamente.

El técnico capacitara a cada responsable de domicilio en el armado y desarmado de los sistemas, al finalizar el responsable del Barrio, Urbanización o Condominio, firmara un formulario de conformidad.



**GRÁFICO N° 18**  
**SEGURIDAD BARRIAL**  
**VENTA E INSTALACIÓN DE EQUIPOS**



**Fuente:** Elaboración Propia

#### 4.5.3.3. Monitoreo de Alarmas

Para la realización del Monitoreo de Alarmas se ha implementado el Centro de Seguridad, el cual tendrá un funcionamiento de 24/7, incorporando 3 turnos de trabajo de personal rotativo.

Los operadores del Centro de Seguridad tendrán la responsabilidad de:

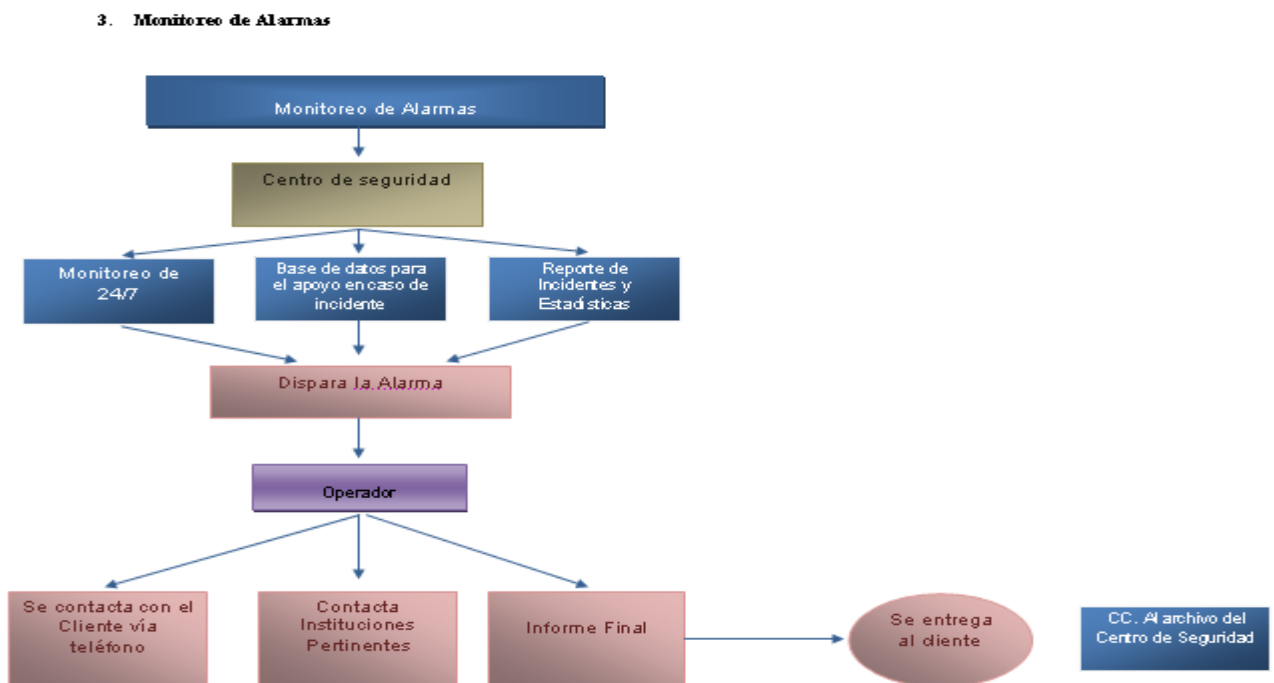
1. Realizar un traspaso de responsabilidades en cada turno.
2. Revisión óptica del funcionamiento de los equipos.
3. Desempeñar las funciones de monitorear la activación de las alarmas.
4. Realizar una base de datos, donde se encontrar los números de urgencia.
5. Realizar reportes de Incidentes a través de la prensa.
6. Realizar reportes de estadísticas.

Cuando una alarma se dispara, el Operador del Centro de Seguridad, debe realizar las siguientes llamadas:

1. Al Cliente para comunicarle que su alarma se disparo.
2. Al Grupo de Respuesta.
3. A las Instituciones gubernamentales de apoyo (Policía Nacional, Bomberos, y Otros).
4. Al Gerente de la empresa.

Una vez concluido el incidente debe realizar un informe detallado de los hechos, el mismo que será entregado al Gerente de la Empresa, el mismo que hará llegar una copia al encargado del Barrio, Urbanización o Condominio.

**GRÁFICO N° 19**  
**SEGURIDAD BARRIAL**  
**MONITOREO DE ALARMAS**



Fuente: Elaboración Propia

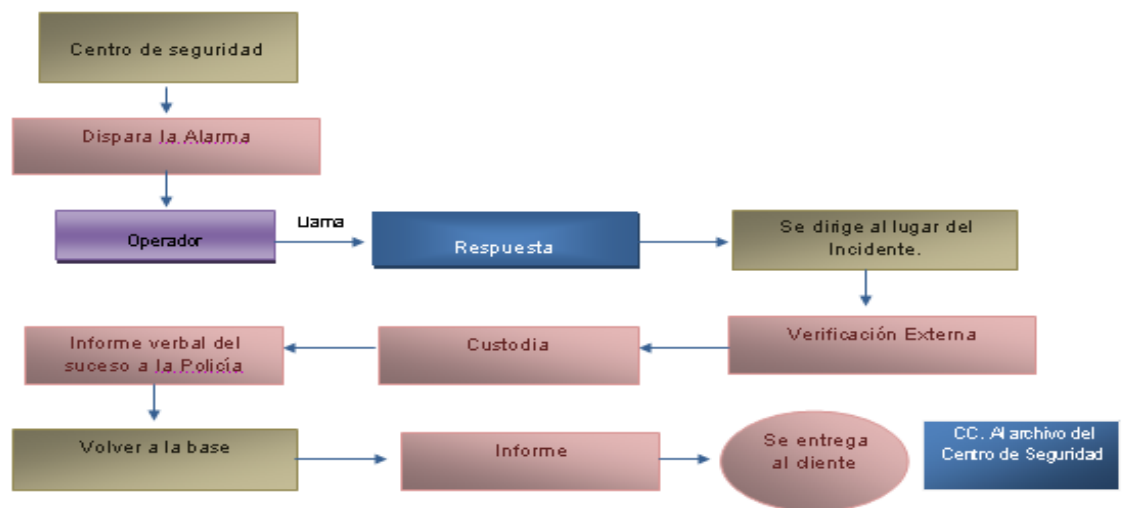
#### 4.5.3.4. Respuesta ante Incidentes

Para la realización de las respuestas, se conformara el grupo de reacción, el mismo que estará compuesto por un conductor de la unidad y por un Policía. Los cuales tendrán un turno de trabajo nocturno (12 horas) tomando como intervalo de funciones un día de trabajo por un día de descanso.

Cuando se dispara una alarma, el operador del Centro de Seguridad se comunica con el conductor de la Unidad Móvil, el cual especificara, la ubicación del posible incidente, el equipo de respuesta se dirigirá hacia la dirección indicada, al llegar actuara en función al procedimiento de acción establecido, el policía desde la unidad móvil realiza una verificación visual del área, una vez identificado el lugar del incidente realizara una verificación externa, identificando posibles señales de violencia, quedando la unidad de respuesta en custodia de las instalaciones hasta la llegada de las autoridades pertinentes ( Policía, Bomberos y otros ), dando un informe verbal de los acontecimientos, dependiendo del tipo de respuesta la unidad se quedara a coordinar con los clientes, replegándose la unidad a la base. En coordinación con el Centro de Seguridad, el equipo de respuesta realizara la elaboración del informe, el cual estará dirigido al Gerente de la Empresa.

**GRÁFICO N° 20**  
**SEGURIDAD BARRIAL**  
**RESPUESTA ANTE INCIDENTES**

**4. Servicio de Respuesta**



Fuente: Elaboración Propia

#### 4.5.3.5. Visita de Control

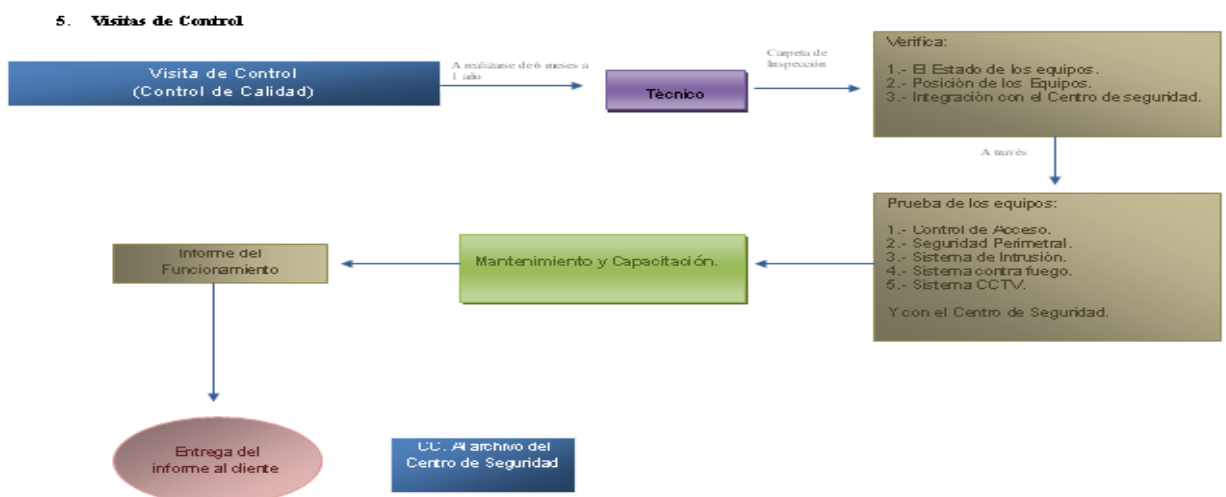
El servicio de visita de control podrá realizarse en función a dos acciones un mantenimiento preventivo en un lapso de 6 meses a un año, o en caso que el cliente lo solicite mediante un mantenimiento correctivo.

Dependiendo del tipo de Visita ya sea preventiva o correctiva el técnico especialista realizara una verificación de los equipos y dispositivos instalados (Posición y funcionamiento) posteriormente se realizara una prueba del sistema y de la integración con el Centro de Seguridad, dependiendo del caso de ser necesario se realizara la reparación o el cambio del equipo o dispositivo. Una vez terminado el control de calidad de los equipos y dispositivos el técnico realiza un informe donde detallara las actividades desarrolladas, la condición de los equipos y las novedades encontradas. Dicho Informe será entregado al Gerente de la Empresa, el cual será revisado para posteriormente enviarlo al Responsable del Barrio, Urbanización o Condominio con una copia al archivo del Centro de Seguridad.

## GRÁFICO Nº 21

### SEGURIDAD BARRIAL

### VISITAS DE CONTROL



Fuente: Elaboración Propia

#### **4.5.3.6. Capacitación**

Mediante la identificación del tipo de entrenamiento y capacitación se realizara la preparación del curso en coordinación con el departamento de Recursos Humanos, tomando en cuenta las necesidades del cliente se elaborara un temario de cursos teniendo como base:

- Evacuación de Instalaciones
- Fuego
- Comportamiento ante una emergencia en Instalaciones
- Comportamiento ante un Atraco/ Asalto.
- Prevención y manejo ante secuestros
- Primeros Auxilios
- Seguridad para Trabajadores del Hogar
- Otro que sean necesarios.

El Instructor dictara el curso en función a la exposición del temario, la evaluación del curso y se entregara los certificados de participación, y las capacitaciones serán dictadas con Instituciones y Organizaciones capacitadas en cada uno de los temas.

#### **4.6. RECOMENDACIONES A LA PROPUESTA**

Es de suma importancia que la Empresa de Seguridad que intente poner en funcionamiento el presente Proyecto, haya cumplido con todos los requisitos solicitados por la Policía Nacional a través del JEDECOES y DENCOES.

El modelo del Sistema Integral de Seguridad propuesto esta dirigido a tres nichos de mercado antes identificados, que buscan tener mayor Seguridad, a través de la mejora de la calidad de su servicio, como una forma diferenciada de permanecer en el mercado actual de la Seguridad.

Los Gerentes en el nivel superior y medio deben asumir el compromiso con los clientes y satisfacer sus necesidades actuales y futuras, con mejoramiento continuo, que no permita que la seguridad sea vulnerada.

Es necesario que para la implementación del modelo, la capacitación de todos los empleados para que comprendan la importancia de su trabajo y la influencia en la calidad total del Servicio.

Para que la implementación funcione, se requiere trabajo en equipo, comprendiendo que todas las actividades tiene una influencia sistemática.



#### **4.7. CONCLUSIONES FINALES**

La Seguridad, es un tema que en la actualidad preocupa a las Autoridades del país, Instituciones, Organismos y población en general, esto gracias al incremento de hechos delictivos que se presentan en las ciudades de nuestro país.

Por este motivo los ciudadanos buscan la manera de disminuir su riesgo, la mayoría de las veces disminuyendo la probabilidad de ser víctima a través de la contratación de empresas de seguridad, organización de los diferentes barrios o zonas, y otros métodos, sin embargo, los resultados que se han tenido no han sido los esperados, esto porque la mayoría de las personas buscan su seguridad individualmente siendo que es un problema colectivo.

Los asaltos, atracos y robos que suceden en la ciudad de La Paz, cada vez son mas violentos, los delincuentes usan armas de alto calibre llegando a dañar o hasta matar a sus víctimas, según la información de la Policía Nacional, los atracos son por organizaciones delictivas de al menos 6 personas, lo que nos muestra que están organizados para cometer los actos delictivos.

Considerando lo anterior se puede observar que el mercado de la seguridad es un mercado creciente dentro de nuestro país, y en el caso que se ha analizado para este proyecto en la ciudad de La Paz. La

mayoría de las empresas de este rubro ofrecen las mismas soluciones, es decir, no tienen un nicho de mercado en el cual estén especializados y atienden a todos sus clientes de la misma manera, sin determinar las necesidades insatisfechas de cada segmento. Además que ninguna ofrece el servicio de consultoría de Valoración de Riesgos de Seguridad y ninguna analiza los Modus Operandi de los grupos delictivos que actúan en la ciudad de La Paz.

Esta falta de orientación ha hecho que en la actualidad no se satisfaga la necesidad de seguridad de los clientes, por lo que los ciudadanos aun intentan tomar la justicia en mano propia.

En este trabajo se ha considerado que la seguridad, se debe evaluar de acuerdo a las necesidades de los nichos de mercado identificados, la evaluación de seguridad se la realiza a través del análisis de Riesgo mediante el cual se puede identificar los riesgos, analizarlos y determinar las medidas de mitigación para disminuir estos riesgos y dar las soluciones que cada nicho de mercado necesitan de una forma eficiente, a través de disminuir la probabilidad de ocurrencia.

## **BIBLIOGRAFIA**

**ALONSO FELIX GONZALO (2000)** *“Gerencia de Riesgos”*. ICEA.

**ANDEREGG EZEQUIEL (1987)** *“Técnicas de investigación”* (Pág. 185).

**CANEDO CHAVEZ JUVENAL (1995)** *“Lógica formal y simbólica”* (Pág. 83) Editorial CIMA.

**CIES Internacional**, Estudio *“En el eje central hay más inseguridad que hace 10 años”*. Pagina web: <http://eju.tv/foro/topic/estudio-en-el-eje-central-hay-maacutes-inseguridad-que-hace-10-antildeos>

**FERNÁNDEZ PEREIRA JUAN PABLO (2005)**, *“Seguridad Humana”* (Pág. 22) Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. Departamento de Derecho Público y Ciencias Histórico- Jurídicas.

**GONZÁLES PATRICIA (2003)**, *“Seguridad ciudadana”* FLACSO, Ciudad de Guatemala.

**HARVARD UNIVERSITY JFK SCHOOL OF GOVERNMENT (2001)**, *Workshop: Measurement of Human Security Summary of Deliberation*, pág 1. ([www.humansecurity-chs.org/doc/measure.pdf](http://www.humansecurity-chs.org/doc/measure.pdf))

**HERNÁNDEZ SAMPIERE ROBERTO (1997)** *“Metodología de la Investigación”* (Pág. 66) Editorial Mc. GrawHill.

**INE (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA)** *“Violencia ciudadana”*.

**IPSOS** Estudio de Opinión Pública en Latinoamérica 2009-2010. *“Gobernabilidad y convivencia democrática en América Latina”* (Pág. 16).

**ITURMENDI GONZALO.** *“Apuntes de Gerencia de Riesgos del Master en dirección aseguradora”*. ICE.

**KAPUY, K (2004)** The relevance of the local level for human Security  
“Human Security Perspectives” V.1 N°1.

**MARVIN E WOLFGANG & FRANCO FERRACUTI (2000)** “*La subcultura de la violencia*”. Definición de Delincuencia. Estudio realizado para México.

**NAGHI (2000)**, (pág. 185)

**NAVIA CARLOS (1999)** “*Elaboración científica de Tesis*” (Pág. 38)  
Editorial Don Bosco.

**NUSSBAUM, M (2001)** “*El cultivo de la humanidad*”, Editorial Andrés Bello, Barcelona (pág 91).

**POLICIA NACIONAL DE BOLIVIA**, “*Estadísticas sobre violencia ciudadana*”

**PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (2006)**: “*Venciendo el temor: (In) seguridad ciudadana y desarrollo humano en Costa Rica: Informe Nacional de desarrollo Humano 2005.*”

**REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA (2010)**

**RIVERA TASCÓN DIEGO**, *pagina* *Web:*  
<http://gerenciadelriesgo.blogspot.com/>

**TAMAYO MARIO (1989)** “*Proceso de la Investigación Científica*” Editorial Noriega.

**UNITED NATIONS**, “*Field Security Hand book*”.

**URCELAY SANTIAGO**, “*Análisis de Riesgo*”. Universidad de Chile.