



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRAL EN
EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios

Autora

Admra. Quiroga Martínez Lourdes Gabriela

Tutor

Ing. Palacio Fierro Andrés MBA

QUITO – ECUADOR

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Lourdes Gabriela Quiroga Martínez, declaro ser autora del Trabajo de Investigación con el nombre “Plan de negocios para la creación de una empresa dedicada a brindar servicios de seguridad integral dirigida al sector público y privado en el Distrito Metropolitano de Quito, año 2020”, como requisito para optar al grado de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en el D.M. de Quito, a los 16 días del mes de marzo del 2021, firmo conforme:

Autor: Lourdes Gabriela Quiroga Martínez

Firma: 

Número de Cédula: 171929931-3

Dirección: Pichincha, Quito, Carcelén, Ponciano Alto

Correo Electrónico: gabyquirogam@live.com

Teléfono: 0996984756

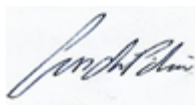
CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Investigación “**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRAL EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**” presentado por Lourdes Gabriela Quiroga Martínez, para optar por el título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Quito, D.M.,



MBA Andrés Palacio Fierro

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, **“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRAL EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”** son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica de La Autora



Admra. Lourdes Gabriela Quiroga

CI. 1719299313

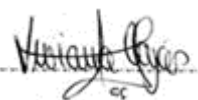
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRAL EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, D.M., 16 de marzo de 2021



F:
Ing. Marcelo Ríos, MBA
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



F:
Ing. Viviana Cajas M.Sc
VOCAL 1



F:
Econ. Mercedes Galarraga, MBA
VOCAL 2

DEDICATORIA

El presente Plan de Negocios lo dedico a Dios ya que Él es mi Padre y ha provisto de todo lo necesario para culminar con éxito esta nueva carrera.

A mi madre Cecilia y hermano Pedro quienes siempre han sido mi soporte incondicional y el mejor ejemplo de integridad, perseverancia y esfuerzo para alcanzar cada meta propuesta.

A mis docentes por brindarme su conocimiento y total apertura para mi formación profesional.

La Autora

AGRADECIMIENTO

Por siempre agradecida con Dios porque día a día son evidentes sus bendiciones en mí.

A la Universidad Tecnológica Indoamérica, la cual abrió sus puertas para cumplir esta nueva meta profesional y así allanar un camino para mis proyectos a futuro y en beneficio de la sociedad.

A mi familia por ser el puntal de mi vida, nada fuera lo mismo sin ellos.

A mis docentes gracias por compartir su conocimiento y experiencia para forjar en mí una profesional de alto nivel.

A mis compañeros y amigos que a lo largo de nuestro paso por las aulas fueron un estímulo para continuar.

Hoy se devela con éxito el resultado, a través del presente estudio.

Gracias

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----|
| PORTADA..... | i |
| AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN | ii |
| CERTIFICACIÓN | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | ii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| OBJETIVOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN..... | 3 |
| Objetivo General..... | 3 |
| Objetivos Específicos..... | 3 |
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| 1.1.OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL MERCADO | 4 |
| 1.2.DEFINICIÓN DEL SERVICIO | 4 |
| 1.2.1. Especificación del Servicio..... | 4 |
| 1.2.2. Aspectos innovadores y diferenciadores. | 5 |
| 1.3. DEFINICIÓN DEL MERCADO | 6 |
| 1.3.1. ¿Qué mercado se va a tocar en general?..... | 6 |
| 1.3.1.1. Categorización de Sujetos..... | 9 |
| 1.3.1.2. Estudios de Segmentación | 9 |
| 1.3.1.3. Plan de Muestreo | 10 |
| 1.3.1.4. Diseño y Recolección de la Información..... | 11 |
| 1.3.1.5. Análisis e Interpretación | 14 |

| | |
|---|----|
| 1.3.2. Demanda Potencial..... | 25 |
| 1.3.2.1. Demanda potencial del servicio de seguridad privada | 28 |
| 1.4. ANÁLISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE | 31 |
| 1.4.1. Análisis del Micro Ambiente | 31 |
| 1.4.1.1. Amenaza de los nuevos competidores..... | 31 |
| 1.4.1.2. Rivalidad entre los competidores existentes | 31 |
| 1.4.1.3. Poder de Negociación de los clientes | 32 |
| 1.4.1.4. Poder de negociación con los proveedores | 32 |
| 1.4.1.5. Amenaza de productos y servicios sustitutos..... | 32 |
| 1.4.2. Análisis del Macro Ambiente | 33 |
| 1.4.2.1. Entorno Político Legal..... | 33 |
| 1.4.2.2. Entorno Económico | 34 |
| 1.4.2.3. Entorno Tecnológico | 34 |
| 1.4.2.4. Entorno Demográfico | 35 |
| 1.4.2.5. Entorno Social..... | 36 |
| 1.4.2.6. Matriz EFE..... | 37 |
| 1.4.2.7. Matriz EFI..... | 39 |
| 1.4.3. Proyección de la oferta | 40 |
| 1.5. Demanda Potencial Insatisfecha | 44 |
| 1.6. Promoción y Publicidad que se realizará (Canales de Comunicación)..... | 45 |
| 1.7. Sistema de distribución a utilizar | 49 |
| 1.8. Seguimiento de Clientes | 49 |
| 1.9. Mercados Alternativos | 51 |
| CAPÍTULO II..... | 52 |
| 2.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE SERVICIOS U OPERACIONES | 52 |
| 2.2.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO..... | 52 |
| 2.2.1. Descripción de proceso de transformación del servicio. | 52 |
| 2.2.2. Descripción del proceso operativo y de comercialización del servicio | 55 |
| Flujograma..... | 57 |
| 2.2.3. Descripción de instalaciones, equipos y personas | 58 |
| 2.2.3.1. Ubicación..... | 58 |

| | |
|---|----|
| 2.3. FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES | 61 |
| 2.3.1. Ritmo de trabajo en el servicio | 61 |
| 2.3.2. Nivel de inventario promedio | 62 |
| 2.3.3. Número de trabajadores..... | 63 |
| 2.4. CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN | 63 |
| 2.4.1. Capacidad de Producción Futura | 63 |
| 2.5.DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCIÓN..... | 64 |
| 2.5.1. Especificación de equipos de servicio y grado de sustitución que pueden presentar..... | 64 |
| 2.6 CALIDAD..... | 64 |
| 2.6.1 Método de Control de Calidad | 64 |
| 2.7. NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN | 68 |
| 2.7.1 Seguridad e higiene ocupacional | 68 |
| CAPÍTULO III..... | 75 |
| 3.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN | 75 |
| 3.2.ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS..... | 75 |
| 3.2.1. Visión de la Compañía | 75 |
| 3.2.2. Misión de la Compañía..... | 75 |
| 3.2.2.1. Valores de la Compañía..... | 76 |
| 3.2.3. Objetivos y estrategias..... | 76 |
| 3.3. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA | 79 |
| 3.3.1. Organización Interna | 79 |
| 3.3.2 Descripción de puestos | 82 |
| 3.4. CONTROL DE GESTIÓN..... | 93 |
| 3.4.1. Indicadores de gestión | 93 |
| 3.5. NECESIDADES DE PERSONAL | 96 |
| CAPÍTULO IV..... | 97 |
| 4.1. Objetivos del Estudio Jurídico Legal | 97 |
| 4.2. Determinación de la forma jurídica..... | 97 |
| 4.2.1. Norma jurídica – Disposiciones Generales - Superintendencia de Compañías..... | 97 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.2. Pasos para constituir una Compañía de Responsabilidad Limitada en línea..... | 100 |
| 4.2.3. Patentes y Marcas..... | 101 |
| 4.3. Licencias necesarias para funcionar y documentos legales (Patentes, Inicio de Actividades, etc.).. | 103 |
| 4.3.1. Requisitos para la inscripción de compañías de vigilancia y seguridad privada en el registro especial de la Comandancia General de la Policía Nacional | 104 |
| 4.3.2. Requisitos para el otorgamiento del permiso de uniformes | 105 |
| 4.3.3. Obligaciones en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social | 106 |
| 4.3.4. Obligaciones en la Superintendencia de Compañías (Creación de la Compañías y presentación de Balances Financieros) | 106 |
| 4.3.5 Obligaciones en el Sistema de Rentas Internas (Obtención del RUC y declaración mensual del IVA y de la Retención en la Fuente..... | 107 |
| 4.3.6. Obligaciones en el Municipio de Quito (Obtención de la Patente y LUAE)..... | 107 |
| 4.3.7. Obligaciones en el Ministerio de Trabajo (Registro de la Compañía en el SUTH, Aprobación del Reglamento Internos de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo)..... | 107 |
| CAPÍTULO V..... | 111 |
| 5.ÁREA FINANCIERA..... | 111 |
| 5.1.OBJETIVOS DEL ESTUDIO FINANCIERO | 111 |
| 5.2.PLAN DE INVERSIONES | 111 |
| a)Plan de Financiamiento | 113 |
| 5.3.CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS | 113 |
| a)Detalle de Costos | 113 |
| b)Proyección de Costos..... | 115 |
| c)Detalle de Gastos | 116 |
| d)Proyección de Gastos..... | 118 |
| 5.4.CÁLCULO DE INGRESOS | 122 |
| 5.5.FLUJO DE CAJA | 124 |
| 5.6.PUNTO DE EQUILIBRIO..... | 126 |

| | |
|---|-----|
| 5.7.ESTADOS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS | 128 |
| 5.8.EVALUACIÓN FINANCIERA | 129 |
| a)Indicadores financieros. | 129 |
| 1) Valor Actual Neto (VAN)..... | 129 |
| 2) Tasa Interna de Retorno (TIR) | 131 |
| 3) Costo beneficio | 132 |
| 4) Período de Recuperación | 134 |
| b)Razones financieras | 135 |
| 1) Índice de Rentabilidad | 135 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 136 |
| ANEXOS..... | 142 |
| Anexo 1 Tasas de interés Banco Central del Ecuador | 142 |
| Anexo 2 Promedio Tasa de inflación Banco Central del Ecuador año 2020 | 143 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Especificación del Servicio</i> | 4 |
| Tabla 2 <i>Categorización de Sujetos</i> | 9 |
| Tabla 3 <i>Dimensión Conductual</i> | 9 |
| Tabla 4 <i>Dimensión Geográfica</i> | 10 |
| Tabla 5 <i>Métodos de Recolección</i> | 11 |
| Tabla 6 <i>Pregunta 1 ¿Considera a su empresa u organización vulnerable ante la inseguridad que azota a la ciudad de Quito?</i> | 15 |
| Tabla 7 <i>Pregunta 2 – A la hora de transferir riesgos, ¿Qué importancia le da a la seguridad de sus seres queridos, clientes, bienes e inmuebles?</i> | 16 |
| Tabla 8 <i>Pregunta 3 – ¿De las compañías de seguridad privada que usted conoce, ¿cómo catalogaría sus servicios?</i> | 17 |
| Tabla 9 <i>Pregunta 4 ¿Qué tipo de seguridad contrata a favor de su empresa u organización?</i> | 18 |
| Tabla 10 <i>Pregunta 5 ¿Está conforme con el servicio de seguridad que actualmente dispone su empresa u organización?</i> | 19 |
| Tabla 11 <i>Pregunta 6 ¿Al momento de contratar los servicios de seguridad privada que aspecto considera más importante?</i> | 20 |
| Tabla 12 <i>Pregunta 7 ¿Estaría usted interesado en contratar un servicio de seguridad privada de alta calidad, con apoyo en tecnología de punta, pólizas de seguros, reportes mensuales de hallazgos y vulnerabilidad y planes de capacitaciones para usted, su organización y su entorno sobre temas de prevención del delito?</i> | 21 |
| Tabla 13 <i>Pregunta 8 ¿Durante el mes cuántos días contrataría los servicios de seguridad privada para el respaldo de su organización?</i> | 22 |
| Tabla 14 <i>Pregunta 9 ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por el servicio de seguridad privada al día?</i> | 23 |
| Tabla 15 <i>Pregunta 10 ¿Por qué medio de publicidad se enteró de los servicios de seguridad privada que actualmente dispone o conoce?</i> | 24 |
| Tabla 16 <i>Proyección del Número de empresas activas 2015 - 2016</i> | 26 |
| Tabla 17 <i>Número de empresas activas en Quito</i> | 27 |
| Tabla 18 <i>Empresas activas de Quito demandantes del servicio</i> | 28 |

| | |
|---|----|
| Tabla 19 <i>Días de uso promedio del servicio de seguridad privada de las empresas activas de Quito.</i> | 29 |
| Tabla 20 <i>Demanda potencial del servicio de seguridad privada en días.</i> | 29 |
| Tabla 21 <i>Matriz EFE.</i> | 38 |
| Tabla 22 <i>Matriz EFI.</i> | 39 |
| Tabla 23 <i>Compañías oferentes del servicio de seguridad privada en la ciudad de Quito</i> | 41 |
| Tabla 24 <i>Producto Interno Bruto de la industria de servicios</i> | 42 |
| Tabla 25 <i>Proyección de la oferta de servicios de seguridad privada en días.</i> | 43 |
| Tabla 26 <i>Demanda insatisfecha en días de servicios de seguridad privada en Quito</i> | 44 |
| Tabla 27 <i>Presupuesto Plan de Medios</i> | 48 |
| Tabla 28 <i>Cronograma – Plan de Medios</i> | 48 |
| Tabla 29 <i>Descripción del Servicio de Seguridad Privada en un punto de servicio.</i> | 56 |
| Tabla 30 <i>Distribución Física</i> | 59 |
| Tabla 31 <i>Descripción de Equipos</i> | 60 |
| Tabla 32 <i>Descripción de Personas</i> | 60 |
| Tabla 33 <i>Tecnología a aplicar</i> | 61 |
| Tabla 34 <i>Ritmo de Trabajo del Personal de la Compañía de Seguridad Privada en un punto de servicio</i> | 62 |
| Tabla 35 <i>Inventario de Insumos</i> | 63 |
| Tabla 36 <i>Número de trabajadores</i> | 63 |
| Tabla 37 <i>Equipos de seguridad y sus características</i> | 64 |
| Tabla 38 <i>Extracto del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional aplicable en la compañía.</i> | 70 |
| Tabla 39 <i>Descripción del Puesto Gerente General</i> | 82 |
| Tabla 40 <i>Descripción del Puesto Director Operativo</i> | 83 |
| Tabla 41 <i>Descripción del Puesto Director Comercial</i> | 84 |
| Tabla 42 <i>Descripción del Puesto Director de Talento Humano</i> | 85 |
| Tabla 43 <i>Descripción del Puesto Supervisor Operativo</i> | 86 |
| Tabla 44 <i>Descripción del Puesto Tecnólogo Informático</i> | 87 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 45 <i>Descripción del Puesto Contador Público Autorizado</i> | 88 |
| Tabla 46 <i>Descripción del Puesto Asistente de Ventas y Marketing</i> | 89 |
| Tabla 47 <i>Descripción del Puesto Asistente en Administración del Talento Humano.</i> | 90 |
| Tabla 48 <i>Descripción del Puesto Médico Ocupacional</i> | 91 |
| Tabla 49 <i>Descripción del Puesto Agente de Seguridad</i> | 92 |
| Tabla 50 <i>Indicadores de Gestión – Gerente General - ROE: Rentabilidad que obtienen los dueños de la empresa por invertir su dinero en el negocio</i> | 94 |
| Tabla 51 <i>Indicadores de Gestión – Gerente General - ROA: Rentabilidad de la compañía teniendo como base la totalidad de sus activos</i> | 94 |
| Tabla 52 <i>Indicador de Gestión – Departamento Operativo</i> | 95 |
| Tabla 53 <i>Indicador de Gestión – Departamento Administrativo</i> | 95 |
| Tabla 54 <i>Indicador de Gestión – Departamento de Talento Humano</i> | 95 |
| Tabla 55 <i>Indicador de Gestión Agentes de Seguridad</i> | 95 |
| Tabla 56 <i>Proyección de Crecimiento del Personal</i> | 96 |
| Tabla 57 <i>Base legal para la constitución de una compañía limitada</i> | 98 |
| Tabla 58 <i>Pasos para la constitución de una compañía limitada en línea</i> | 100 |
| Tabla 59 <i>Pasos para el registro de una marca, signos y logotipos en el SENADI</i> | 101 |
| Tabla 60 <i>Extracto del Reglamento Interno de Trabajo de la compañía de seguridad FUSEG Cía. Ltda.</i> | 108 |
| Tabla 61 <i>Plan de inversiones</i> | 112 |
| Tabla 62 <i>Plan de financiamiento</i> | 113 |
| Tabla 63 <i>Detalle de los costos</i> | 114 |
| Tabla 64 <i>Proyección de los Costos</i> | 115 |
| Tabla 65 <i>Detalle de Gastos Administrativos</i> | 116 |
| Tabla 66 <i>Detalle de los Gastos de Ventas</i> | 117 |
| Tabla 67 <i>Proyección de los gastos</i> | 118 |
| Tabla 68 <i>Nómina del personal</i> | 119 |
| Tabla 69 <i>Provisiones beneficios sociales de ley</i> | 120 |
| Tabla 70 <i>Depreciación</i> | 121 |
| Tabla 71 <i>Proyección de Depreciación</i> | 121 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 72 <i>Cálculo del costo unitario del servicio de seguridad privada por día.</i> | 122 |
| Tabla 73 <i>Estimación de los ingresos mensuales</i> | 123 |
| Tabla 74 <i>Proyección de ingresos</i> | 123 |
| Tabla 75 <i>Flujo de caja efectivo</i> | 125 |
| Tabla 76 <i>Datos para el cálculo del punto de equilibrio</i> | 126 |
| Tabla 77 <i>Estado de Pérdidas y Ganancias</i> | 128 |
| Tabla 78 <i>Cálculos formula VAN</i> | 131 |
| Tabla 79 <i>Cálculo formula TIR</i> | 132 |
| Tabla 80 <i>Calculando Valor Actual de los ingresos y egresos netos (VAI) (VAC)</i> | 133 |
| Tabla 81 <i>Período de Recuperación</i> | 134 |
| Tabla 82 <i>Índice de rentabilidad, margen operacional</i> | 135 |
| Tabla 83 <i>Promedio de la Inflación anual</i> | 143 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Estructura de Empresas según su tamaño | 7 |
| Figura 2 Estructura de Empresas según provincia..... | 8 |
| Figura 3 Empresas según participación nacional | 8 |
| Figura 4 Vulnerabilidad de la Organización | 15 |
| Figura 5 Transferencia de Riesgos | 16 |
| Figura 6 Criterio sobre el sector | 17 |
| Figura 7 Preferencias en seguridad..... | 18 |
| Figura 8 Aceptación de otros servicio | 19 |
| Figura 9 Expectativas del Servicio de Seguridad | 20 |
| Figura 10 Interés por el Servicio | 21 |
| Figura 11 Días de contratación..... | 22 |
| Figura 12 Precio preferencial | 23 |
| Figura 13 Medios de comunicación preferentes para el servicio de seguridad..... | 24 |
| Figura 14 Número de empresas activas periodo 2012-2019..... | 25 |
| Figura 15 Número de empresas activas 2020 – 2026 | 26 |
| Figura 16 Empresas activas en Quito 2020-2026..... | 27 |
| Figura 17 Empresas activas de Quito demandantes del servicio..... | 28 |
| Figura 18 Demanda del servicio de seguridad privada anual..... | 30 |
| Figura 19 Demanda anual en dólares del servicio de seguridad privada | 30 |
| Figura 20 Oferta del servicio de seguridad privada | 43 |
| Figura 21 Demanda insatisfecha en días de servicios de seguridad privada en Quito | 44 |
| Figura 22 Logotipo y slogan | 46 |
| Figura 23 Cronograma – Plan de medios | 48 |
| Figura 24 Distribución del producto | 49 |
| Figura 25 Procedimiento del CRM – FUSEG Cía. Ltda..... | 50 |
| Figura 26 Sistema Oficial de Contratación Pública..... | 51 |
| Figura 27 Mapa de Procesos de la Compañía de Seguridad FUSEG Cía. Ltda. ... | 54 |
| Figura 28 Flujograma Global de la Compañía de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda. | 57 |
| Figura 29 Ubicación de la Compañía de Seguridad FUSEG CÍA. LTDA..... | 58 |

| | |
|---|-----|
| Figura 30 Plano Oficina Compañía de Seguridad FUSEG Cía. Ltda. | 59 |
| Figura 31 Encuesta dirigida a los usuarios del servicio de Seguridad Privada | 66 |
| Figura 32 Encuesta dirigida a los clientes de la compañía de seguridad | 67 |
| Figura 33 Matriz FODA..... | 77 |
| Figura 34 Objetivos Estratégicos de la Compañía..... | 78 |
| Figura 35 Organigrama Estructural de FUSEG Cía. Ltda. | 80 |
| Figura 36 Organigrama Funcional Cía. Ltda..... | 81 |
| Figura 37 Círculo de Deming | 93 |
| Figura 38 Requisitos para la inscripción de compañías de vigilancia y seguridad privada..... | 104 |
| Figura 39 Requisitos para el otorgamiento del permiso de uniformes | 105 |
| Figura 40 Punto de equilibrio | 127 |

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A BRINDAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRAL EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Autor Admra. Lourdes Gabriela Quiroga Martínez

Tutor: Ing. Andrés Palacio Fierro MBA

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Plan de Negocios estudia la propuesta de crear una compañía dedicada a brindar servicios de seguridad integral y prevención del delito a favor del sector público y privado en el Distrito Metropolitano de Quito. Se presenta una alternativa de solución al empresario a fin de respaldarse y transferir esos riesgos delictivos a expertos en el tema. Se plantea la ejecución de diversas estrategias que se traduzcan en un crecimiento sustentable y sostenido en el tiempo de la empresa. Para la elaboración de los planes de negocio, la Universidad Tecnológica Indoamérica implanta una metodología que parte de las encuestas como método de recolección de información primaria y se complementa con la información secundaria que se basa en el análisis de toda la indagación concerniente al sector de seguridad privada. Los resultados de las encuestas a los empresarios de Quito, develaron su sentir de vulnerabilidad ante la situación delictiva que azota a la ciudad, la mayoría esta consiente de la necesidad de transferir riesgos y de esa forma respaldar su integridad física, la de los suyos y su patrimonio; lo que demuestra que esta problemática requiere respuestas oportunas y aunque existen varias compañías de seguridad en el país, estas no representan una amenaza, pues se propone la constitución de una compañía que ofrezca un servicio holístico de seguridad en el que se involucre a todos los actores es decir: la compañía, los usuarios, su entorno y los entes de control para juntos en sincronía mediante herramientas estratégicas e innovadoras de seguridad corregir esta situación y alcanzar el bienestar. Se demuestra la oportunidad de negocio para la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., pues se pudo evidenciar a través del estudio financiero la factibilidad del proyecto de negocio, mediante indicadores como el valor actual neto, tasa interna de retorno, relación costo beneficio, período de recuperación de inversión y el índice de rentabilidad que arrojaron resultados alentadores y se determinó que el proyecto es rentable.

DESCRIPTORES: prevenir delitos, seguridad empresarial, transferir riesgos

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES
BUSINESS AND BUSINESS MANAGEMENT CAREER

TOPIC: BUSINESS PLAN FOR THE CREATION OF A COMPANY
DEDICATED TO PROVIDING INTEGRAL SECURITY SERVICES IN THE
METROPOLITAN DISTRICT OF QUITO.

Author: Admra. Lourdes Gabriela Quiroga Martínez

Tutor: MBA Andrés Palacio Fierro

EXECUTIVE SUMMARY (ABSTRACT)

This Business Plan studies the proposal to create a company dedicated to providing comprehensive security and crime prevention services for the public and private sectors in the Metropolitan District of Quito. An alternative solution is presented to the businessman in order to support himself and transfer these criminal risks to experts in the field. The implementation of various strategies that translate into sustainable and sustained growth over time of the company is proposed. For the elaboration of the business plans, the Indoamérica Technological University implements a methodology that starts from the surveys as a method of collecting primary information and is complemented with the secondary information that is based on the analysis of all the research concerning the security sector private. The results of the surveys of businessmen in Quito, revealed their feeling of vulnerability to the criminal situation that plagues the city, most are aware of the need to transfer risks and thus support their physical integrity, theirs and theirs. your heritage; This shows that this problem requires timely responses and although there are several security companies in the country, they do not represent a threat, since it is proposed to set up a company that offers a holistic security service in which all actors are involved. that is to say: the company, the users, their environment and the control entities to together in synchrony through strategic and innovative security tools to correct this situation and achieve well-being. The business opportunity for the company Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., Since the feasibility of the business project could be evidenced through the financial study, through indicators such as the net present value, internal rate of return, cost-benefit ratio, investment recovery period and the profitability index that yielded encouraging results and the project was determined to be profitable.

KEY WORDS: prevent crime, business security, transfer risks

INTRODUCCIÓN

En los últimos años en la ciudad de Quito se ha evidenciado la inseguridad con niveles nunca antes vistos, es una constante observar malas noticias de robos, asaltos, secuestros y todo tipo de hechos delictivos que alarman a los habitantes. Por esta razón la seguridad privada deja de ser un lujo y representa una necesidad tanto para personas naturales, jurídicas, entidades públicas, privadas o de cualquier sector comercial o no comercial de esta ciudad. Con base en la experiencia y el conocimiento en temas de seguridad privada, talento humano, aplicación de herramientas digitales de seguridad, se pretende adherir herramientas administrativas para una mejora continua.

Por lo antes expuesto se propone crear una compañía referente en el sector de seguridad, con la que se eleve el servicio común que ya se conoce por un servicio integral de alta calidad que represente un verdadero soporte tanto para usuarios internos, externos y en general a favor de nuestra sociedad; se busca generar procesos en los cuales intervengan tanto el personal administrativo, el personal operativo, los usuarios y los entes de control para que de una manera sincronizada se elimine la vulnerabilidad en cada espacio de trabajo y de esa forma construir una sociedad más segura.

En el capítulo uno, se especificará el servicio de seguridad privada y se puntualizará el mercado al cuál va dirigido este Plan de Negocios partiendo de la segmentación de mercado y posterior aplicación, se usarán instrumentos de recolección como una encuesta dirigida a empresarios de la ciudad, posterior a esto se calculará la demanda y oferta actual del servicio; adicionalmente se identificará la demanda insatisfecha para realizar estrategias de comercialización y alcanzar notoriedad en el mercado con el servicio propuesto.

En el capítulo dos, se explicará de manera detallada mediante flujogramas de procesos la operatividad del servicio de seguridad privada. Se planteará un mapa de procesos proyectado a cinco años desde la constitución de la compañía. Se

describirá además las instalaciones administrativas y las operativas necesarias en cada punto de servicio. Además, se detallará toda la normativa legal vigente indispensable para operar.

En el capítulo tres, se plasmará el marco filosófico y estratégico de la compañía; por tratarse de seguridad privada, los valores son fundamentales y el puntal que marca la diferencia. Se detallarán los organigramas estructurales y funcionales.

En el capítulo cuatro, se identificará la situación legal de la compañía y se detallarán los pasos necesarios para la constitución de la misma y posterior obtención de los permisos de funcionamientos en cada uno de los organismos de control entre los que se pueden citar a:

1. Superintendencia de Compañías
2. Servicio de Rentas Internas
3. Municipio de Quito
4. Bomberos
5. Fuerzas Armadas
6. Ministerio del Interior
7. Ministerio del Trabajo

En el capítulo cinco, se concluirá con el desarrollo de toda al área financiera de manera detallada, se realizará un plan de inversiones que cuantifica todo lo requerido para operar; además en este capítulo se detalla un plan de financiamiento con el cual se tendrá una idea clara de las proyecciones financieras identificando costos fijos, variables, gastos e ingresos, flujos de caja, punto de equilibrio entre otros indicadores que sustentaran la viabilidad del negocio.

OBJETIVOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Objetivo General

Determinar la viabilidad de la constitución de una compañía de seguridad privada, en el Distrito Metropolitano de Quito, con base en la evaluación de los resultados del plan de marketing, plan operativo, plan organizacional, marco jurídico legal y plan financiero; para la toma decisiones.

Objetivos Específicos

1. Identificar la demanda potencial y complementar la información con otros datos importantes como las preferencias del consumidor, sus expectativas y demás datos que contribuyan a la ejecución del presente estudio.
2. Determinar los procesos que se realizan en cada punto de servicio donde se ejecutan las operaciones de seguridad privada.
3. Determinar el marco filosófico de la compañía, mismo que servirá como eje del funcionamiento y la razón de ser de la compañía.
4. Determinar la forma jurídica para constituir la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., y obtener los permisos de funcionamiento, las licencias y requisitos fundamentales requeridos amparados en las leyes vigentes para celebrar los actos comerciales que den inicio a su cabal funcionamiento y operatividad.
5. Determinar la factibilidad del presente Plan de Negocios, con cifras reales y proyectadas a los siguientes cinco años que reflejen la sustentabilidad del Proyecto mediante un estudio financiero que incluya un plan de inversiones, plan de financiamiento, proyección de costos, gastos y la evaluación financiera, para la puesta en marcha del negocio.

CAPÍTULO I

1. ÁREA DE MARKETING


1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL MERCADO

Identificar la demanda potencial y complementar la información con otros datos importantes como las preferencias del consumidor, sus expectativas y demás datos que contribuyan a la ejecución del presente estudio.

1.2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1.2.1. Especificación del Servicio.

Tabla 1 *Especificación del Servicio.*

| Servicio | Características | Beneficios |
|--|---|--|
| Servicio de Seguridad Privada  | Servicio profesional de guardianía con un equipo humano y tecnológico de alto desempeño y calidad que involucra a clientes, usuarios internos, externos, servidores y su entorno. | <ul style="list-style-type: none">Se realiza un análisis técnico de las áreas vulnerables y posterior diseño de estrategias defensivas de seguridad que beneficien a todos los actores.Se elaboran planes de capacitación dirigidos a los usuarios internos en cada punto de servicio, en coordinación con los entes de control para incrementar su conocimiento en temas de prevención del delito e involucrarlos en materia de seguridad y de esta forma blindarse en conjunto y de manera organizada.Seguimiento constante de todas las actividades realizadas con respaldo documental de los acontecimientos en cada punto de servicio, a fin de reportar alertas, hallazgos, cambios de estrategias y toda información que sume al bienestar en cada punto de servicio. |

Fuente: Investigación propia, 2020

Elaborado por: La Autora

1.2.2. Aspectos innovadores y diferenciadores.

Algunas compañías de seguridad ofrecen un servicio básico en el cual generalmente se envía a cada punto de servicio a una persona sin previo entrenamiento, muchas veces migrantes ilegales, sin previa experiencia y sin haber formado parte de un proceso cabal de reclutamiento en el cual sean sometidos a análisis psicológicos, técnicos, de personalidad y laborales y simplemente se les coloca un uniforme y se lo envía para que “cuide”.

El servicio propuesto empieza mucho antes de que el personal empiece a operar en el lugar, ya que previo a esto es importante realizar un estudio técnico en el lugar a fin de determinar las zonas vulnerables en las que es propicio instalar el equipo tecnológico necesario. Dependiendo el caso pueden ser cámaras de seguridad, cercas eléctricas, botones de pánico, video portero, alarmas, detectores de movimiento, detectores de humo e inclusive en estos tiempos de pandemia se pueden implementar cámaras termo gráficas que prevengan problemas de bioseguridad.

Por otra parte, se realiza un trabajo minucioso de reclutamiento y selección del personal, ya que es importante identificar las actitudes, aptitudes, caracteres, experiencia y demás cualidades de cada aspirante con el único propósito de enviar al personal idóneo a cada puesto de servicio.

Posterior a esto se realiza un seguimiento diario al servicio mediante la visita de personal de supervisión; dicho personal realiza reportes diarios vía celular, y aplicaciones de seguimiento en tiempo real. Como evidencia de la operación realizada en cada puesto de servicio se reporta al cliente un informe mensual detallado de la operación ejecutada y de cada hallazgo.

El servicio de la compañía no estaría completo si no se realiza periódicamente capacitaciones tanto a los usuarios internos mediante un “Plan de Fortalecimiento Anual” dirigido por el Departamento de Talento Humano, así como

también a los usuarios externos mediante un “Plan de Prevención del Delito” para de esta maneja aplicar la mejora continua en cada proceso y garantizar la calidad del servicio.

1.3. DEFINICIÓN DEL MERCADO

Según (Kotler, 1988), “el mercado es la palestra de un intercambio en potencia” (p.23). Para entender este concepto se plantea el siguiente ejemplo; un artesano destina un mes creando una hermosa artesanía, él ya tiene en su mente un precio determinado. Si existe al menos una persona dispuesta a pagar por su artesanía se puede decir que si existe un mercado. Dicho en otras palabras, el mercado es un ente de vincula a quien busca un bien o servicio con quien lo ofrece.

Así mismo (Kotler, 1988), afirma que “el tamaño del mercado variará de conformidad con el precio” (p.23). El artesano quizá pida una cantidad tan alta que no exista mercado para su artesanía. Conforme se reduzcan los precios es evidente que aumente el tamaño del mercado, pues habrá mayor número de personas que puedan adquirir la artesanía. En conclusión, el tamaño del mercado dependerá del número de personas que tengan algún interés por un objeto y además tengan la disposición de pagar lo requerido.

1.3.1. ¿Qué mercado se va a tocar en general?

El mercado objetivo al que va dirigido el presente plan de negocios consiste en todas las empresas independientemente de su tamaño ya sean estas microempresas, pequeñas, medianas de tipo A, medianas de tipo B o grandes empresas que formen parte del sector de servicios, comercio, agricultura, ganadería, industrias manufactureras, construcción o explotación de minas o canteras que se ubiquen en el Distrito Metropolitano de Quito, que tengan como alta prioridad su seguridad interna y la de su entorno; que se protegen y buscan la tranquilidad al transferir eventuales riesgos a profesionales a fin de mejorar su estilo de trabajo y de vida.

De acuerdo a la información que nos ofrece el (DIEE, 2020) proporcionado por el INEC se conoce que existen 882.766 empresas en Ecuador clasificadas de acuerdo a su tamaño como consta en el siguiente gráfico:

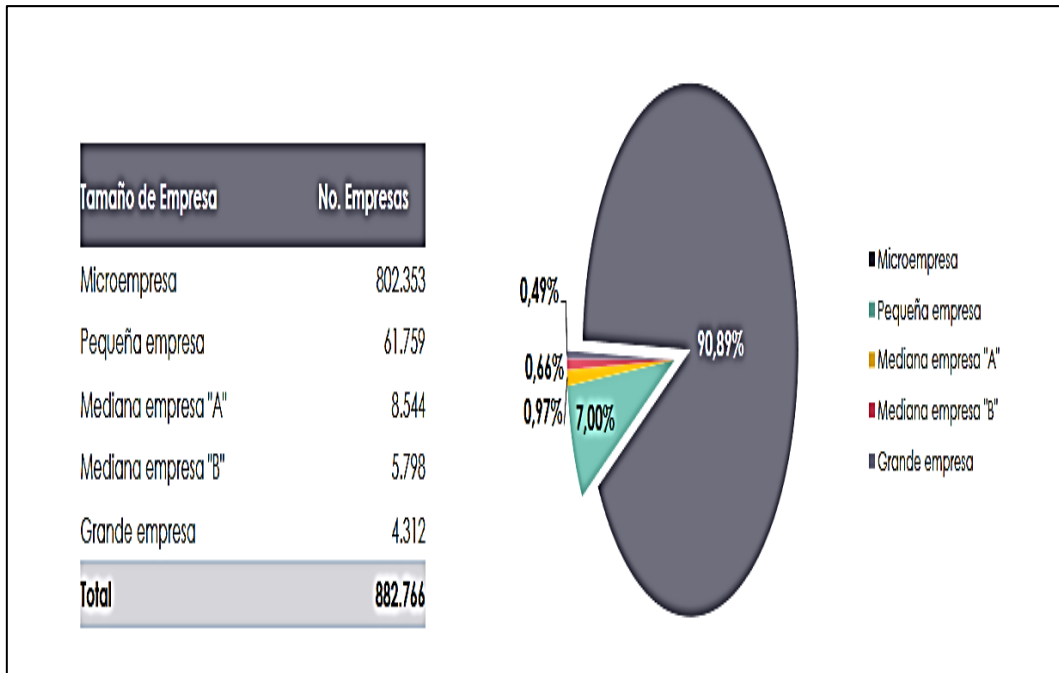


Figura 1 Estructura de Empresas según su tamaño año 2019
Fuente: Tomado del Directorio de Empresas - (DIEE, 2020)

Para efectos de este estudio se toma en cuenta únicamente las empresas que se encuentran en la provincia de Pichincha por ser la información oficial que se dispone. Es decir, de un total de 215.644 empresas como consta en los siguientes gráficos explicativos.

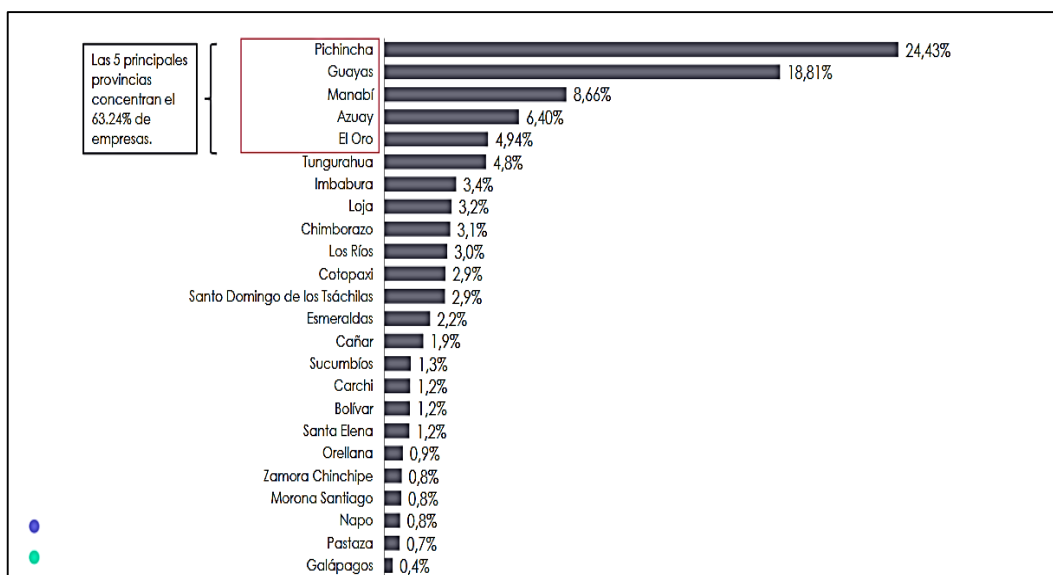


Figura 2 Estructura de Empresas según provincia año 2019
Fuente: Tomado del Directorio de Empresas - (DIEE, 2020)

| Provincia | Nro. Empresas | % Total |
|--------------------------------|----------------|----------------|
| Total | 882.766 | 100,00% |
| Pichincha | 215.644 | 24,43% |
| Guayas | 166.082 | 18,81% |
| Manabí | 76.435 | 8,66% |
| Azuay | 56.479 | 6,40% |
| El Oro | 43.585 | 4,94% |
| Tungurahua | 42.677 | 4,83% |
| Imbabura | 30.204 | 3,42% |
| Loja | 28.280 | 3,20% |
| Chimborazo | 27.679 | 3,14% |
| Los Ríos | 26.455 | 3,00% |
| Cotopaxi | 25.693 | 2,91% |
| Santo Domingo de los Tsáchilas | 25.482 | 2,89% |
| Esmeraldas | 19.254 | 2,18% |
| Cañar | 16.422 | 1,86% |
| Sucumbios | 11.118 | 1,26% |
| Carchi | 10.914 | 1,24% |
| Bolívar | 10.788 | 1,22% |
| Santa Elena | 10.540 | 1,19% |
| Orellana | 7.810 | 0,88% |
| Zamora Chinchipe | 7.320 | 0,83% |
| Morona Santiago | 7.146 | 0,81% |
| Napo | 6.672 | 0,76% |
| Pastaza | 6.482 | 0,73% |
| Galápagos | 3.543 | 0,40% |
| Zona No Delimitada | 62 | 0,01% |

Figura 3 Empresas según participación nacional
Fuente: Tomado del Directorio de Empresas (DIEE, 2020)
Elaborado por: Instituto Nacional de Estadística y Censos

1.3.1.1. Categorización de Sujetos

Los potenciales contratistas de este servicio en el presente estudio son las empresas que comprenden todas las unidades económicas formales que se han registrado en el SRI e IESS.

Tabla 2 *Categorización de Sujetos.*

| CATEGORÍA | SUJETO |
|--|--|
| ¿Quién contrata? | Empresas del Distrito Metropolitano de Quito |
| ¿Quién usa el servicio? | Usuarios Internos y Externos de las Cooperativas |
| ¿Quién decide contratar el servicio? | Gerentes y Directivos de las empresas |
| ¿Quién influye para contratar el servicio? | Referencias laborales |

Fuente: Investigación propia, 2020

Elaborado por: La Autora

1.3.1.2. Estudios de Segmentación

El presente estudio de segmentación está enfocado en la prestación de servicios de seguridad privada en el Distrito Metropolitano de Quito.

Tabla 3 *Dimensión Conductual.*

| VARIABLE | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------------|---------------------------|
| Tipo de necesidad: | Seguridad |
| Tipo de compra: | Comparación , observación |
| Relación con la marca: | No |
| Actitud frente al producto: | Positiva |

Fuente: Investigación propia, 2020

Elaborado por: La Autora

Tabla 4 *Dimensión Geográfica.*

| VARIABLE | DESCRIPCIÓN |
|------------------------|------------------|
| País | Ecuador |
| Región | Sierra |
| Ciudad urbana y rural | Quito |
| Población de la ciudad | 899.208 empresas |

Fuente: Directorio de Empresas (DIEE, 2020)

Elaborado por: Instituto Nacional de Estadística y Censos

1.3.1.3. Plan de Muestreo

Para analizar la población de referencia, se usará fuentes de información primaria es decir encuestas a la población objetiva y también se hará uso de fuentes de información secundaria es decir la información que arroja el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, a fin de determinar los niveles de demanda en la zona partiendo de un total de 215.644 empresas.

A fin de realizar el presente Plan de Negocios se realizará una encuesta dirigida a los Directivos de las empresas ubicadas en la ciudad de Quito para lo cual se calculará la muestra considerando una población finita mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + N e^2}$$

Equivalencias

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de Confiabilidad

P = Probabilidad de Ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia

N = Total de la población o universo

e = Error de la muestra

Desarrollo de la fórmula

Datos

n= Personas que presiden organizaciones

Z= Para 95% de confianza, Z= 1,96

P = 0,50

Q= 0,50

N=169.403

e= Permissible 5% = 0,05

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 215.644}{1,96^2 * 0,50 * 0,50 + 169403 * 0,05^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 215644}{(1,96^2 * 0,50 * 0,50) + 169403 (0,05)^2}$$

n=384

Luego de la aplicación de la fórmula se obtuvo como resultado el tamaño de la muestra de 384 encuestas a realizarse en las empresas domiciliadas en la ciudad de Quito.

Tabla 5 Métodos de Recolección

| Necesidad de información | Tipo de información | Fuentes | Instrumentos |
|--|----------------------------|--|--|
| Tipo de Empresa | Secundaria | INEC | Base de datos |
| Tipo de Programas | Secundaria | Proveedores | Base de datos |
| Capacitación para el manejo de Softwares | Secundaria | Proveedores | Base de datos |
| Determinar el Mercado Potencial | Secundaria | Empresas del Distrito Metropolitano de Quito | Directorio de Empresas y Establecimientos 2019 |
| Crecimiento de las Microempresas | Secundaria | INEC | Directorio de Empresa |
| Factores Críticos para el Sector | Secundaria | Fiscalía General del Estado | Cifras de Seguridad |
| Inversión en seguridad y Preferencia de los consumidores | Primaria | INEC | Encuesta |

Fuente: Investigación propia, 2020

Elaborado por: La Autora

1.3.1.4. Diseño y Recolección de la Información

Información Secundaria

Se obtiene información de las bases de datos del INEC para verificar los datos reales y consecuentemente obtener los porcentajes de crecimiento empresarial, lo que nos llevará a enfocarnos en nuestra cuota de mercado.

Se obtiene información veraz y actualizada desde las estadísticas y censos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, información en la cual se verifica la cantidad de empresas registradas a fin de determinar el mercado potencial de nuestro servicio.

Se obtiene información oportuna, consistente y de calidad por parte de los organismos que forman el grupo de fortalecimiento estadístico de indicadores de seguridad y justicia, entre los principales se pueden citar al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC, Consejo de la Judicatura, Fiscalía General del Estado – FGE, Policía Nacional – PPNN, Servicio Integrado de Seguridad ECU911 – SIS ECU 911; información en la cual se verifica datos reales y actualizados para proponer normas y procesos que se puedan aplicar para la coordinación del Servicio de Seguridad.

Información Primaria – Encuesta

Como parte de la recolección de la información primaria se propone la realización de una encuesta, misma que determinará el nivel de inversión en seguridad y las preferencias de las organizaciones en ámbitos de seguridad privada, según los cálculos se obtuvo una muestra de 384 encuestas que se realizarán a Gerentes o Directivos de empresas de la ciudad de Quito.

La encuesta propuesta es la siguiente:



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

SEGURIDAD PRIVADA Y PREVENCIÓN DEL DELITO

La presente encuesta va dirigida a los empresarios de la ciudad de Quito con el objetivo de recabar información sobre los Servicios de Seguridad Privada en sus organizaciones

1. ¿Considera a su empresa u organización vulnerable ante la inseguridad que azota a la ciudad de Quito?

- SI
- NO

2. ¿A la hora de transferir riesgos, qué importancia le da a la seguridad de sus seres queridos, clientes, bienes e inmuebles?

- Muy alta
- Me es indiferente

3. ¿De las compañías de seguridad privada que usted conoce cómo catalogaría su servicio?

- Excelente
- Bueno
- Malo

4. ¿Qué tipo de seguridad contrata a favor de su empresa u organización?

- Seguridad Privada
- Monitoreo electrónico
- Conserje
- Cuidado propio

5. ¿Está conforme con el servicio de seguridad que actualmente dispone su empresa u organización?

- SI
- NO

6. ¿Al momento de contratar los servicios de Seguridad Privada qué aspecto considera más importante?

- Calidad en el servicio
- Facilidad de pago
- Precio
- Seguridad y garantía

7. ¿Estaría usted interesado en un servicio de seguridad privada de alta calidad, con apoyo en tecnología de punta, pólizas de seguros, reportes mensuales de hallazgos y vulnerabilidad y planes de capacitaciones para usted, su organización y su entorno sobre temas de prevención del delito?

SI

NO

8. ¿Durante el mes cuantos días contrataría los servicios de seguridad privada para el respaldo de su organización?

1 a 5 días

6 a 10 días

11 a 15 días

16 a 20 días

21 a 25 días

26 a 30 días

9. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por el servicio de seguridad privada al día?

\$50 – \$55 dólares

\$56 – \$60 dólares

\$61 – \$65 dólares

\$66 – \$70 dólares

\$71 – \$75 dólares

10. ¿Por qué medio de publicidad se enteró de los servicios de Seguridad Privada que actualmente dispone o conoce?

Referidos

Propuestas directas

Publicidad digital

Página Web

¡Por su atención, muchas gracias!

1.3.1.5. Análisis e Interpretación

A partir de la formulación de la encuesta dirigida a empresarios de la ciudad de Quito, se realiza un proceso de digitación, tabulación, análisis e interpretación de la información alcanzada y se la consolida a fin de tener una base de conocimiento sólida que permita tomar decisiones acertadas para el presente plan de negocios.

Tabla 6 *Pregunta 1 ¿Considera a su empresa u organización vulnerable ante la inseguridad que azota a la ciudad de Quito?*

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % |
|--------------|---------------------|--------------|
| Si | 384 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada
Elaborado por: La Autora

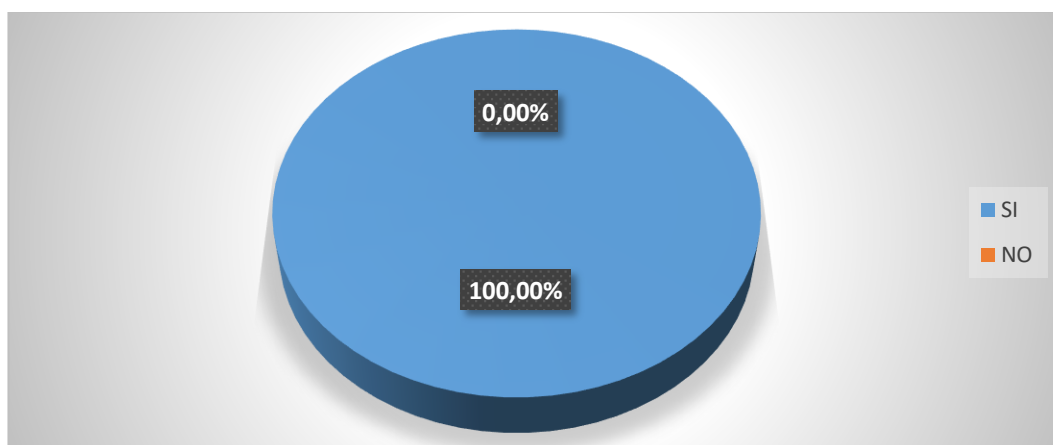


Figura 4 Vulnerabilidad de la Organización

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito
Elaborado por: La Autora

Análisis:

A través de la presente investigación se determina que el 100,00% de los encuestados si consideran a sus organizaciones de una u otra manera vulnerables a los hechos delictivos que se registran constantemente en el Distrito Metropolitano de Quito, todos manifiestan su preocupación a esta penosa realidad.

Interpretación:

En esta pregunta inicial se determina que los empresarios si se consideran vulnerables tanto de manera personal como también con respecto a las organizaciones que presiden; claramente perciben la necesidad de seguridad entre las prioritarias de las necesidades humanas, lo que representa un buen indicador a favor del presente plan de negocios.

Tabla 7 Pregunta 2 – A la hora de transferir riesgos, ¿Qué importancia le da a la seguridad de sus seres queridos, clientes, bienes e inmuebles?

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % |
|-------------------|---------------------|--------------|
| Muy Alta | 384 | 100,00% |
| Me es indiferente | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

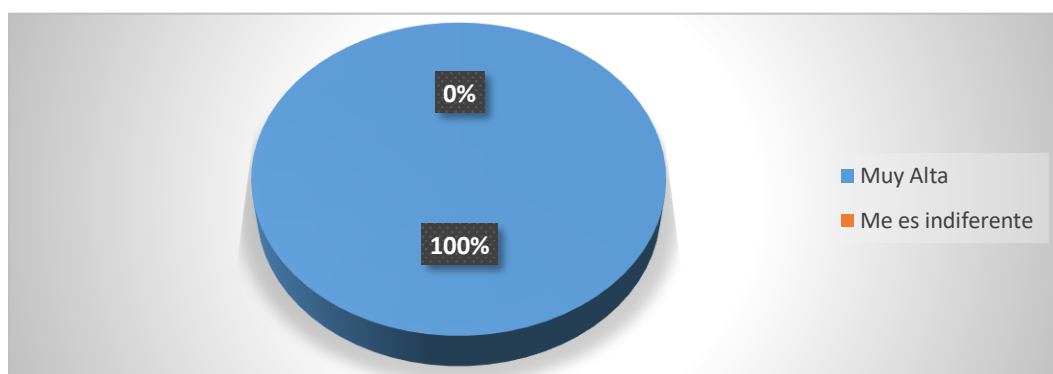


Figura 5 Transferencia de Riesgos

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

Análisis:

A través de la investigación se determina que el 100,00% de los encuestados considera muy alta la necesidad de transferir riesgos por eventuales sucesos delictivos ya sean asaltos, motines, revueltas, saqueos entre otros lamentables sucesos.

Interpretación:

En esta pregunta se determina que los empresarios no dejan al azar su integridad y la de los suyos; tienen alto interés por blindarse o respaldarse ya sea con respecto a su integridad física como también a los bienes que administran. En el consiente colectivo es evidente que hay inseguridad y hay que solucionarlo, lo que indica que hay una excelente oportunidad de negocio.

Tabla 8 Pregunta 3 – ¿De las compañías de seguridad privada que usted conoce, ¿cómo catalogaría sus servicios?

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % |
|--------------|---------------------|--------------|
| Excelente | 210 | 54,69% |
| Bueno | 106 | 27,60% |
| Malo | 68 | 17,71% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

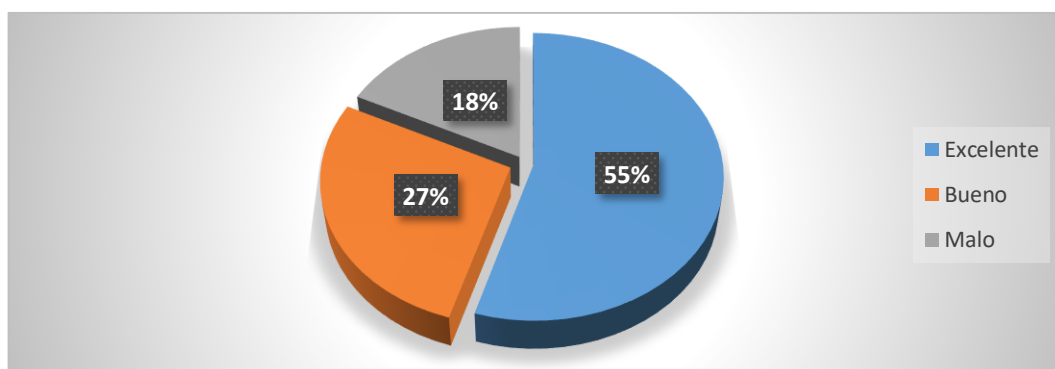


Figura 6 Criterio sobre el sector

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Esta pregunta refleja que el 54,69% de los encuestados considera excelente el servicio de seguridad que conoce; el 27,60% lo considera bueno y el 17,71% manifiesta que es malo.

Interpretación:

Con respecto a los datos obtenidos en esta pregunta se concluye que los servicios de seguridad privada en general son bien acogidos por los empresarios pues la mayoría de los encuestados lo tiene en alta ponderación, lo que implica que se trata de un mercado aceptado y por lo tanto una buena oportunidad de negocio.

Tabla 9 *Pregunta 4 ¿Qué tipo de seguridad contrata a favor de su empresa u organización?*

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % |
|-----------------------|---------------------|--------------|
| Seguridad Privada | 196 | 51,04% |
| Monitoreo Electrónico | 72 | 18,75% |
| Conserje | 51 | 13,28% |
| Cuidado propio | 65 | 16,93% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

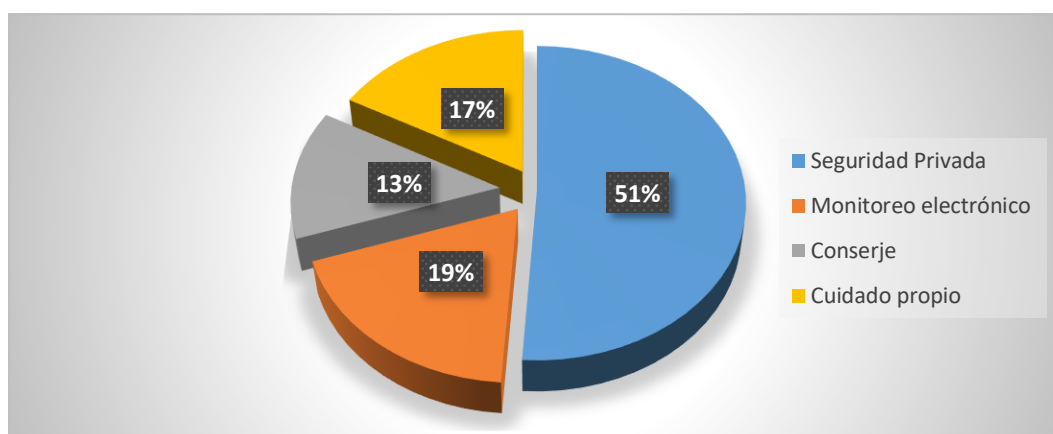


Figura 7 Preferencias en seguridad

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Esta pregunta refleja que el 51,04% de los encuestados disponen de seguridad privada; el 18,75% disponen de monitoreo electrónico; el 16,93% se cuida solo y el 13,28% se apoya en su conserje.

Interpretación:

La información recabada a través de esta pregunta determina que más de la mitad de los empresarios le dan preferencia al servicio de seguridad privada por contar con la presencia física de un agente de seguridad que responda inmediatamente ante cualquier eventualidad no sólo de tipo delictivo sino también sucesos fortuitos como desastres naturales, averías físicas en las instalaciones entre otros.

Tabla 10 *Pregunta 5 ¿Está conforme con el servicio de seguridad que actualmente dispone su empresa u organización?*

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % |
|--------------|---------------------|--------------|
| Si | 230 | 59,90% |
| No | 154 | 40,10% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

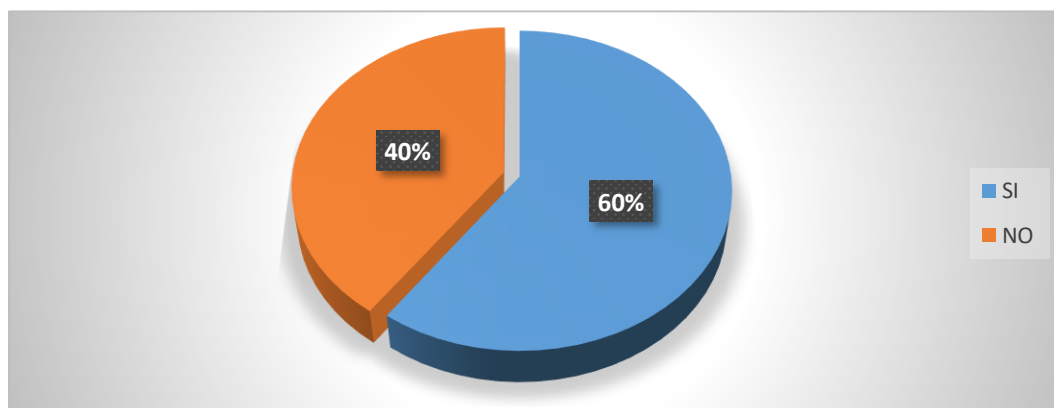


Figura 8 Aceptación de otros servicio

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

Análisis:

En esta pregunta el 59,9% de los encuestados si está conforme con su servicio de seguridad; mientras que el 40,10% no lo está.

Interpretación:

Con respecto a la información obtenida de esta pregunta se pudo determinar que la mayoría de los encuestados están satisfechos con su servicio de seguridad lo que indica un alto índice de aceptación a este tipo de servicio. Para el presente plan de negocios esto representa un factor alentador que abre el camino para servir a los empresarios.

Tabla 11 Pregunta 6 ¿Al momento de contratar los servicios de seguridad privada que aspecto considera más importante?

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % |
|------------------------|---------------------|--------------|
| Calidad en el servicio | 114 | 29,69% |
| Facilidades de pago | 101 | 26,30% |
| Precio | 71 | 18,49% |
| Seguridad y garantía | 98 | 25,52% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

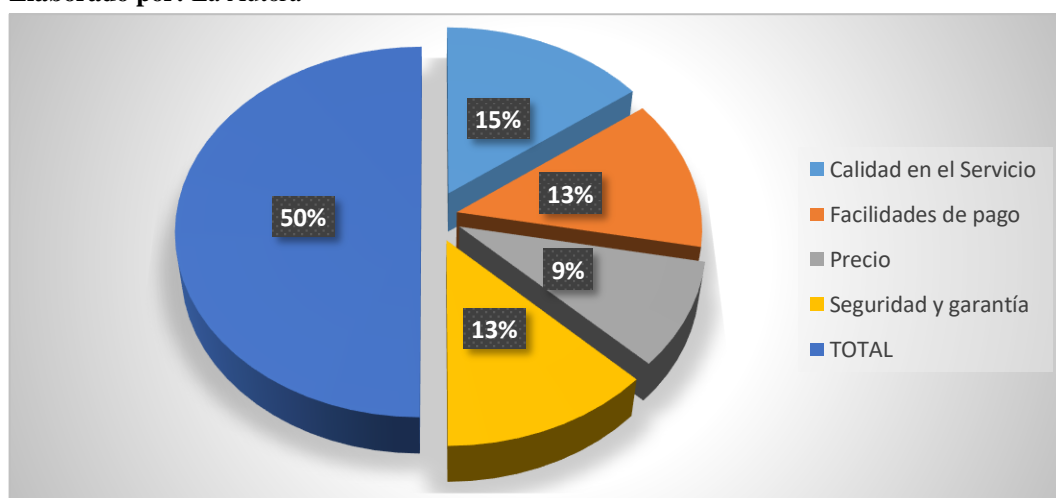


Figura 9 Expectativas del Servicio de Seguridad

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

Análisis:

En esta pregunta se determina que el 29,69% de los encuestados consideran más importante la calidad en el servicio; el 26,30% se inclinan por las facilidades de pago; el 22,52% buscan seguridad y garantía y el 18,49% eligen como más importante el precio.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de esta pregunta se puede apreciar un factor muy importante y es que los empresarios priorizan a la calidad en el servicio es decir buscan un valor agregado como parte del funcionamiento de sus organizaciones y sus propios giros de negocio; esto determina que existe una excelente oportunidad para el servicio de seguridad en un sector que lo valora plenamente.

Tabla 12 *Pregunta 7 ¿Estaría usted interesado en contratar un servicio de seguridad privada de alta calidad, con apoyo en tecnología de punta, pólizas de seguros, reportes mensuales de hallazgos y vulnerabilidad y planes de capacitaciones para usted, su organización y su entorno sobre temas de prevención del delito?*

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % |
|--------------|---------------------|--------------|
| Si | 384 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

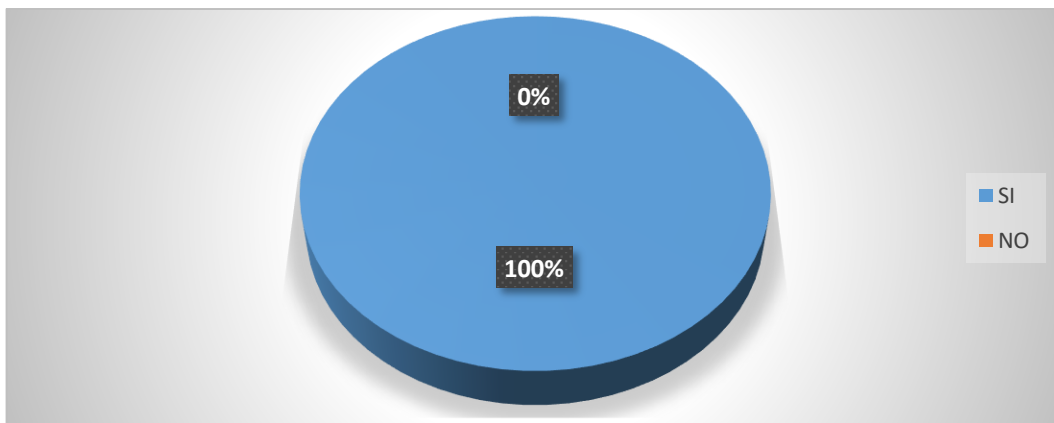


Figura 10 Interés por el Servicio

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

Análisis:

En esta pregunta el 100% de los encuestados está interesado en contratar el servicio de seguridad privada con las características planteadas.

Interpretación:

Con los resultados de esta pregunta se puede identificar la apertura de los empresarios, este es un indicador positivo para el presente plan de negocios pues determina que hay una necesidad a ser suplida.

Tabla 13 Pregunta 8 ¿Durante el mes cuántos días contrataría los servicios de seguridad privada para el respaldo de su organización?

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % |
|--------------|---------------------|--------------|
| 1 - 5 días | 54 | 14,06 % |
| 6 -10 días | 86 | 22,40 % |
| 11 - 15 días | 75 | 19,53 % |
| 16 - 20 días | 3 | 0,78 % |
| 21 - 25 días | 3 | 0,78 % |
| 26 -30 días | 163 | 42,45 % |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

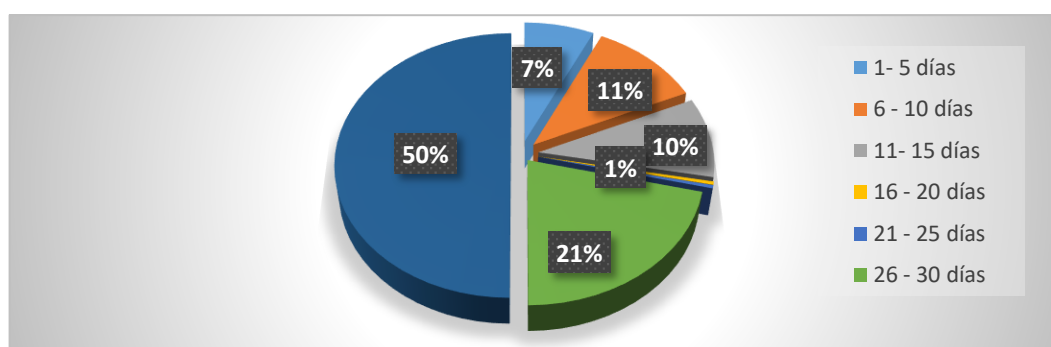


Figura 11 Días de contratación

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

Análisis:

En esta pregunta el 42,45% estarían dispuestos a contratar un servicio de entre 26 a 30 días al mes; el 22,40% estaría dispuesto a contratar durante 6 a 10 días; el 19,53% se inclina por la opción de 11 a 15 días; el 14,06% prefiere la opción de 1 a 5 días y coinciden en porcentajes con el 0,78% los empresarios que eligieron el rango de 16 a 20 días y de 21 a 25 días.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados en esta pregunta se puede determinar que la mayoría de los empresarios tienen preferencia por un servicio completo al mes, por tratarse de la seguridad no escatiman, ni están dispuestos a correr riesgos. Esto implica un indicativo positivo para el presente plan de negocios al inclinarse los empresarios encuestados por un servicio 24/7 se evidencia una alta demanda y una necesidad importante a ser suplida.

Tabla 14 *Pregunta 9 ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por el servicio de seguridad privada al día?*

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % | Mediana | Valor Ponderado |
|---------------|---------------------|--------------|---------|-----------------|
| \$ 50 - \$ 55 | 32 | 14,06 % | 52,5 | 4,38 |
| \$ 56 - \$ 60 | 61 | 22,40 % | 57,5 | 9,13 |
| \$ 61 - \$ 65 | 75 | 19,53 % | 62,5 | 12,21 |
| \$ 66 - \$ 70 | 163 | 0,78 % | 67,5 | 28,65 |
| \$ 71 - \$ 75 | 53 | 0,78 % | 72,5 | 10,01 |
| TOTAL | 384 | 100% | | 64,38 |

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

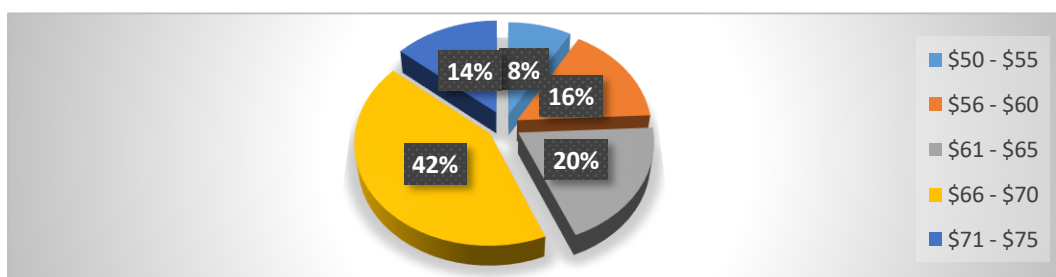


Figura 12 Precio preferencial

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

Análisis:

En esta pregunta se determina que el 42,45% pagaría entre \$66 y \$70 dólares; el 19,53% pagaría entre \$61 y \$65 dólares; el 15,89% se inclina por la opción que va entre los \$56 y \$60 dólares; el 13,80% escogen la opción de \$71 a \$75 dólares y el 8,33% pagaría entre \$50 y \$55 dólares. Con estos indicadores se determinó que el valor ponderado a pagar es de \$64,38 dólares.

Interpretación:

Con esta pregunta se puede interpretar que la mayoría de empresarios busca de una u otra manera resguardar a sus organizaciones y no prescinden de los servicios de seguridad. Optan por una alternativa promedio que no represente un riesgo adicional por barato y escogen un valor conveniente que se traduzca en calidad en el servicio. Este indicador nos da una pauta positiva a favor del presente plan de negocios ya que hay buena acogida para los servicios de seguridad.

Tabla 15 Pregunta 10 ¿Por qué medio de publicidad se enteró de los servicios de seguridad privada que actualmente dispone o conoce?

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % |
|---------------------|---------------------|--------------|
| Referidos | 206 | 53,65% |
| Propuestas directas | 48 | 12,50% |
| Publicidad digital | 40 | 10,42% |
| Radio | 90 | 23,44% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

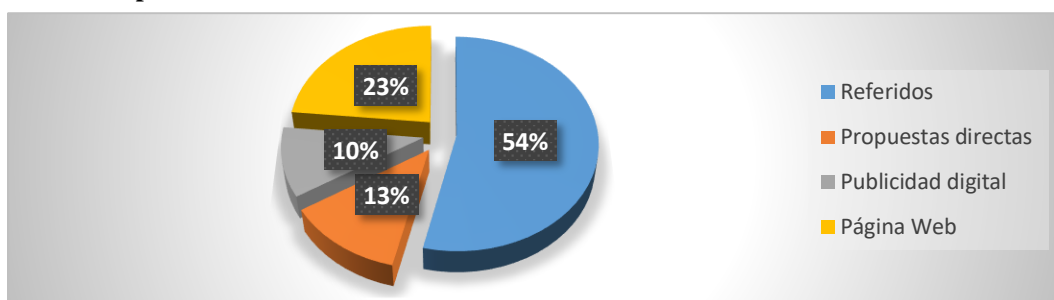


Figura 13 Medios de comunicación preferentes para el servicio de seguridad

Fuente: Encuesta aplicada a empresarios de la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

Análisis:

En esta pregunta se determina que el 53,65% ha obtenido información de seguridad privada a través de sus referidos; el 23,44% se ha enterado a través de las páginas web; el 12,50% ha escuchado propuestas directas en sus organizaciones y el 10,42% tiene conocimiento de las empresas de seguridad a través de la publicidad digital.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados en esta pregunta se concluye que la mejor alternativa para llegar a tener notoriedad en el mercado es a través de la publicidad boca a boca o los referidos, el servicio efectivo en cada punto de servicio es el mejor aliado de crecimiento y por supuesto no menos importante en este tiempo es la publicidad digital en todas sus formas ambas representan herramientas básicas para llegar al servicio de los empresarios.

1.3.2. Demanda Potencial

Según (Best, 2007), se afirma que “para cualquier momento en el tiempo, la demanda del mercado para un producto se integra por el ingreso de nuevos clientes al mercado y las compras de sustitución del producto efectuados por los clientes ya existentes”.

En el año 2019, el (DIEE, 2020) registra un total de 882.766 empresas activas, 30.590 menos que en 2018, es decir, una variación equivalente al -3.35%. Este escenario es contrario al 2018, en donde se muestra que el número de empresas experimentó un incremento del 0.22% en comparación con el año 2017, es decir, unidades económicas que registraron alguna de las siguientes condiciones:

1. Declararon ventas en el Servicio de Rentas Internas (SRI);
2. Registraron plazas de empleo registrado en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); o,
3. Pagaron impuestos bajo el Régimen Impositivo Simplificado (RISE).

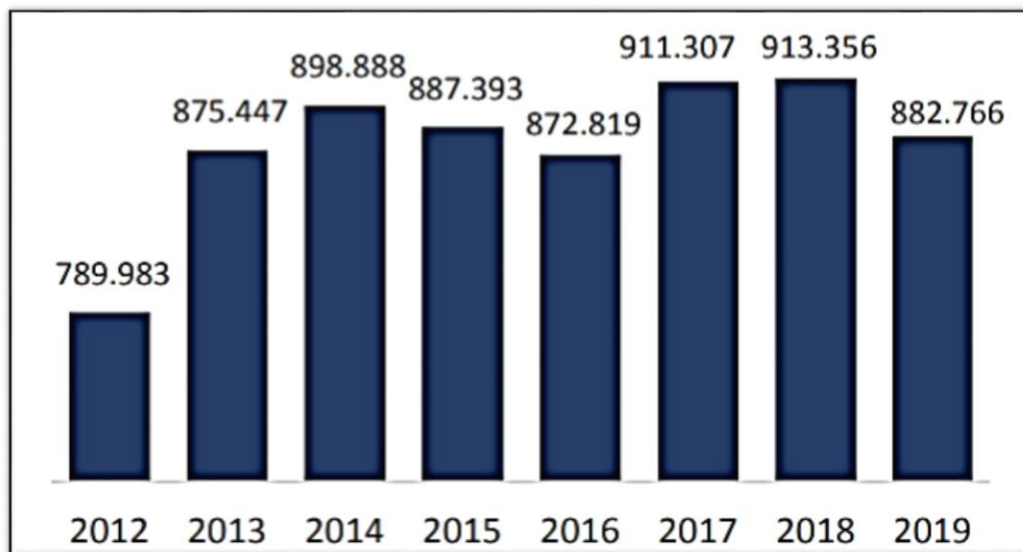


Figura 14 Número de empresas activas periodo 2012-2019
Fuente: (DIEE, 2020)

Se define a la demanda potencial como la capacidad posible de comercializar un producto o servicio de acuerdo al consumo de un mercado objetivo, el mismo que se ha determinado de acuerdo a la tasa promedio de crecimiento del número de empresas activas desde el año 2015- 2019 que se registra en 1%, de acuerdo a los datos obtenidos del Directorio de Empresas y

Establecimientos que es el sistema de información de todas las empresas y establecimientos del país que se estructura a partir de registros administrativos del Instituto Nacional de Estadísticas (DIEE, 2020)

Tabla 16 Proyección del Número de empresas activas 2015 - 2016

| Año | Tasa de crecimiento de las empresas activas | Número de empresas activas 2015 - 2026 |
|-------------|---|--|
| 2015 | | 887.393 |
| 2016 | 0,98% | 872.819 |
| 2017 | 1,04% | 911.307 |
| 2018 | 1% | 913.356 |
| 2019 | 0,97% | 882.766 |
| 2020 | 1% | 891.594 |
| 2021 | 1% | 900.510 |
| 2022 | 1% | 909.515 |
| 2023 | 1% | 918.610 |
| 2024 | 1% | 927.796 |
| 2025 | 1% | 937.074 |
| 2026 | 1% | 946.445 |

Fuente: (DIEE, 2020)

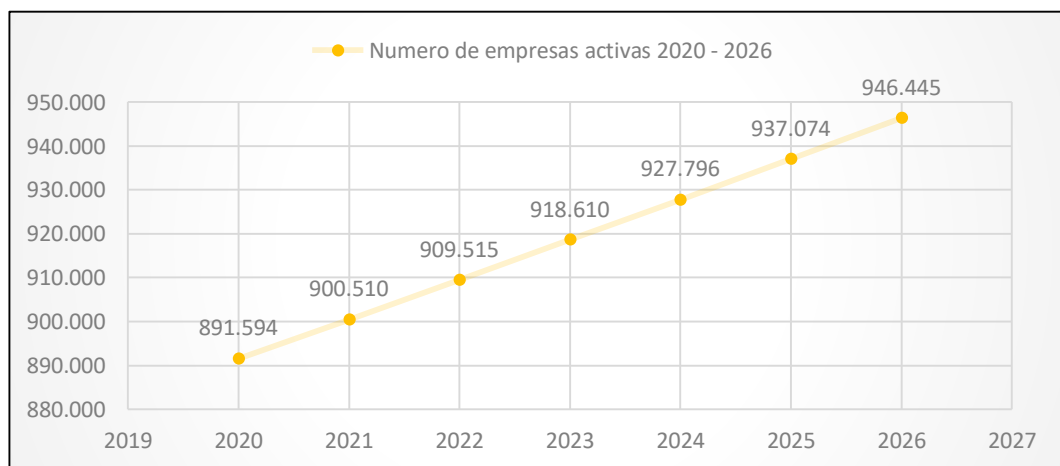


Figura 15 Número de empresas activas 2020 – 2026

Elaborado por: La Autora

En la redacción de actualidad de negocios del (El Comercio, 2019) indica que algunos de los resultados revelan que el 19% de las empresas están en Quito, siendo la ciudad con mayor número de empresas, seguida por Guayaquil. De igual forma en la capital se produce el mayor número de ventas por compañía y de afiliaciones de empleados al IESS. Ese fue uno de los resultados que arrojó el

Directorio de Empresas Nacional, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Tabla 17 *Número de empresas activas en Quito*

| Año | Número de empresas activas 2020 - 2026 | Empresas activas en Quito 2020-2026 (19%) |
|------|--|---|
| 2020 | 891.594 | 169.403 |
| 2021 | 900.510 | 171.097 |
| 2022 | 909.515 | 172.808 |
| 2023 | 918.610 | 174.536 |
| 2024 | 927.796 | 176.281 |
| 2025 | 937.074 | 178.044 |
| 2026 | 946.445 | 179.824 |

Fuente: (DIEE, 2020) (El Comercio, 2019)

Elaborado por: La Autora

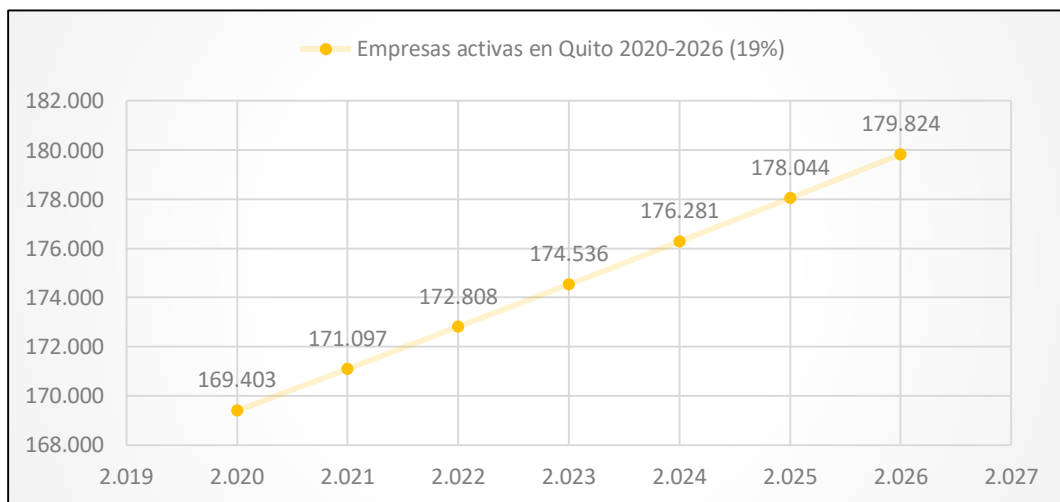


Figura 16 *Empresas activas en Quito 2020-2026*

Elaborado por: La Autora

Demanda potencial de las empresas activas de Quito

Para la determinar las empresas que demandan los servicios de seguridad privada, se toman los datos de la tabla 17 del número de empresas activas en Quito; y los resultados obtenidos en la pregunta número 7 que establece la aceptación del 100% de los encuestados de que estarían interesados en contratar un servicio de seguridad privada de alta calidad, con apoyo en tecnología de punta, pólizas de seguros, reportes mensuales entre otros, de lo cual se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 18 Empresas activas de Quito demandantes del servicio

| Año | 19% de empresas en Quito | Porcentaje de aceptación | Empresas activas de Quito demandantes del servicio |
|-------|--------------------------|--------------------------|--|
| 2.020 | 169.403 | 100% | 169.403 |
| 2.021 | 171.097 | 100% | 171.097 |
| 2.022 | 172.808 | 100% | 172.808 |
| 2.023 | 174.536 | 100% | 174.536 |
| 2.024 | 176.281 | 100% | 176.281 |
| 2.025 | 178.044 | 100% | 178.044 |
| 2.026 | 179.824 | 100% | 179.824 |

Fuente: Resultado pregunta 7 encuesta

Elaborado por: La Autora

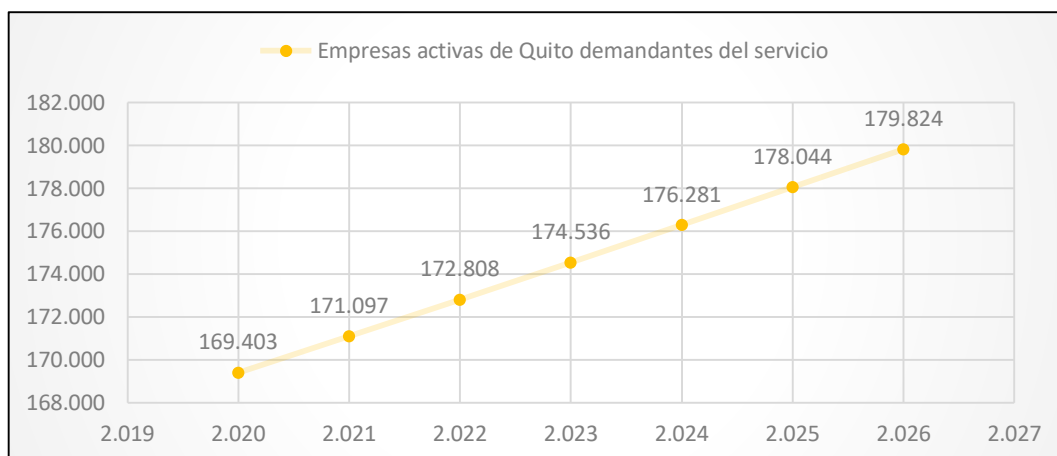


Figura 17 Empresas activas de Quito demandantes del servicio

Elaborado por: La Autora

1.3.2.1. Demanda potencial del servicio de seguridad privada

Para calcular la demanda potencial del servicio de seguridad privada se toma como referencia la información de la pregunta número 8; en la que se consultó que durante el mes cuantos días contrataría los servicios de seguridad privada para el respaldo de su empresa u organización obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 19 *Días de uso promedio del servicio de seguridad privada de las empresas activas de Quito.*

| Variable | Frecuencia Absoluta | Porcentaje % | Mediana | Valor ponderado |
|--------------|---------------------|--------------|---------|-----------------|
| 1- 5 días | 21 | 5,47% | 2,5 | 0,14 |
| 6 - 10 días | 35 | 9,11% | 7,5 | 0,68 |
| 11- 15 días | 55 | 14,32% | 12,5 | 1,79 |
| 16 - 20 días | 51 | 13,28% | 17,5 | 2,32 |
| 21 - 25 días | 61 | 15,89% | 22,5 | 3,57 |
| 26 - 30 días | 161 | 41,93% | 27,5 | 11,53 |
| TOTAL | 384 | 100% | | 20,04 |

Fuente: Resultado pregunta 8 encuesta

Elaborado por: La Autora

En la tabla 19 se muestra que las empresas activas de Quito que requieren del servicio de seguridad privada en un promedio de 20 días al mes, con este dato y la información de la tabla 18 se realizará la proyección correspondiente para establecer la demanda potencial mensual y anual del servicio de seguridad privada que requieren las empresas activas de Quito, con la correspondiente demanda en dólares , tomando referencia el resultado de la encuesta en la pregunta 9, donde se determina un precio de \$64,38.

Tabla 20 *Demanda potencial del servicio de seguridad privada en días.*

| Año | Empresas activas de Quito demandantes del servicio | Uso promedio mensual del servicios de seguridad privada | Demanda del servicio de seguridad privada mensual | Demanda del servicio de seguridad privada anual | Demanda anual en dólares del servicio de seguridad privada |
|-------|--|---|---|---|--|
| 2.020 | 169.403 | 20,04 | 3.394.673 | 40.736.078 | 2.622.385.050,63 |
| 2.021 | 171.097 | 20,04 | 3.428.620 | 41.143.439 | 2.648.608.901,13 |
| 2.022 | 172.808 | 20,04 | 3.462.906 | 41.554.874 | 2.675.094.990,14 |
| 2.023 | 174.536 | 20,04 | 3.497.535 | 41.970.422 | 2.701.845.940,05 |
| 2.024 | 176.281 | 20,04 | 3.532.511 | 42.390.127 | 2.728.864.399,45 |
| 2.025 | 178.044 | 20,04 | 3.567.836 | 42.814.028 | 2.756.153.043,44 |
| 2.026 | 179.824 | 20,04 | 3.603.514 | 43.242.168 | 2.783.714.573,88 |

Fuente: Tabla 18 y 19; Encuesta pregunta 9

Elaborado por: La Autora

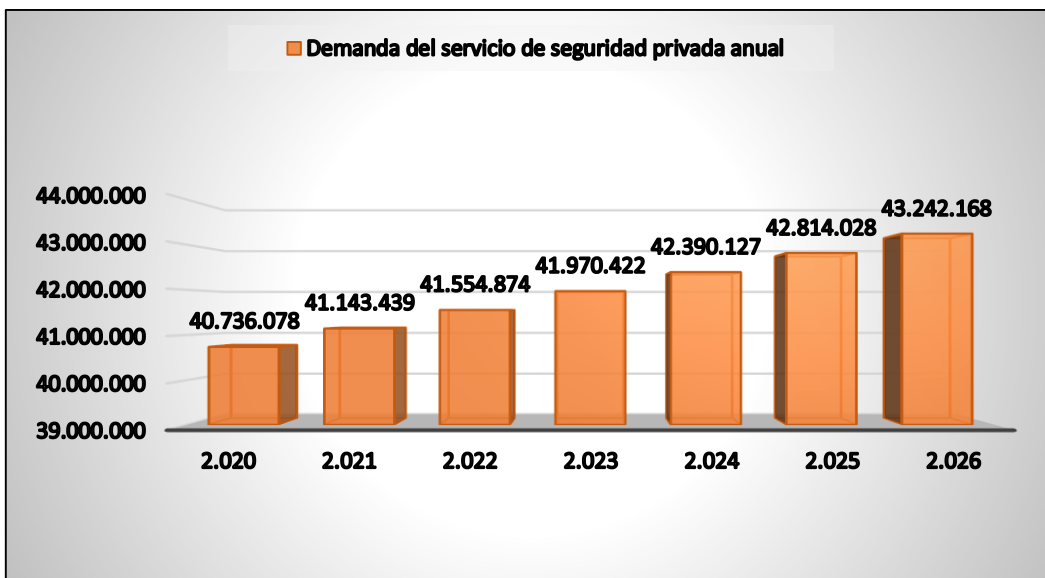


Figura 18 Demanda del servicio de seguridad privada anual.
Elaborado por: La Autora

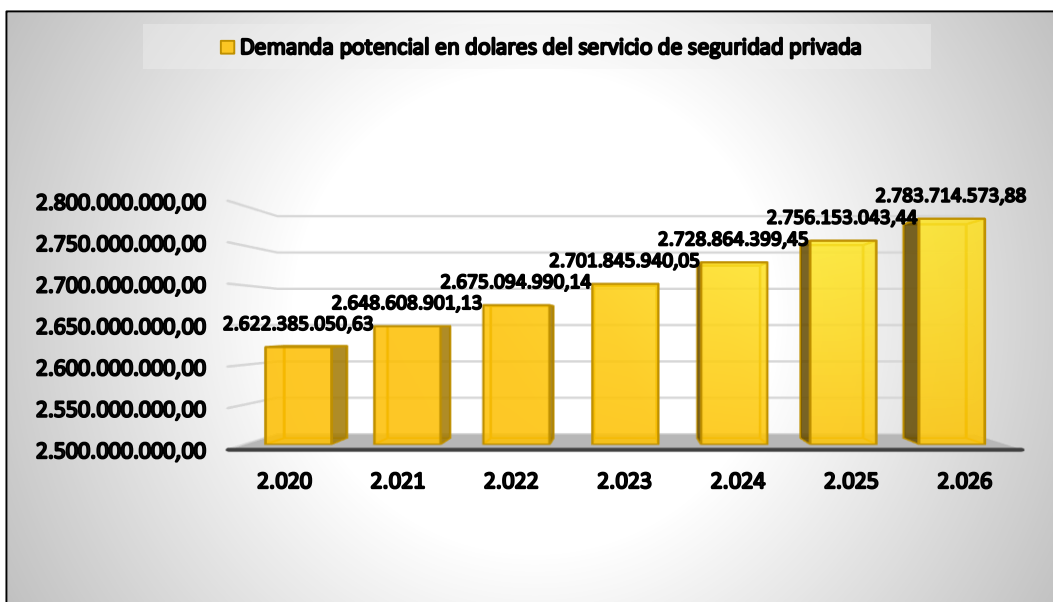


Figura 19 Demanda anual en dólares del servicio de seguridad privada
Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la información procesada, se determina que la demanda potencial de días de servicio de seguridad privada en el año que requieren contratar las empresas activas de Quito para el año presente es de 41'143.439 días, con una proyección al alza en los próximos 5 años.

1.4. ANÁLISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE

1.4.1. Análisis del Micro Ambiente

Según Fred R. David autor del libro Conceptos de Administración Estratégica dice que: El análisis competitivo de Porter es un enfoque ampliamente utilizado para realizar estrategias en muchas industrias, la intensidad de la competencia entre empresas varía mucho de una industria a otra. (DAVID, 2003)

Según Michael E. Porter en su libro estrategia competitiva dice: la clave para diseñar una estrategia es penetrar en la superficie y analizar la fuente de cada una. Cuando se conocen las causas de la presión competitiva, se evidencia las fuerzas y debilidades principales de la compañía. (Porter M. E., 1982)

1.4.1.1. Amenaza de los nuevos competidores

La amenaza es media, ya que en efecto existen muchas compañías de seguridad muy efectivas, pero también existen compañías improvisadas que no están respaldadas por la experiencia. En teoría muchas personas pueden asumir que dar un servicio de seguridad es fácil y que únicamente se necesita enviar una persona sin entrenamiento a que cuide un lugar; lo cierto es que cuando empiezan a operar se dan cuenta que el sector de la seguridad demanda esfuerzo, dedicación, constante innovación y sobre todo vocación de servicio.

1.4.1.2. Rivalidad entre los competidores existentes

La rivalidad es alta, en realidad en el sector hay muchas compañías que ofrecen el servicio a precios irrisorios con los que no pueden siquiera solventar sus propios gastos administrativos, traduciéndose en un servicio ineficiente y de alto riesgo; sin embargo, esto a la larga resulta beneficiosos porque los clientes después de malas experiencias acuden a compañías serias que en realidad les den la seguridad que demandan. Si bien los competidores ejecutan un servicio similar, nuestra compañía se respalda en un capital de trabajo importante que solvente la

operatividad de la compañía, además propone un servicio innovador con estándares altos de calidad, con apoyo en tecnología de punta, pólizas de seguros, reportes mensuales de hallazgos y vulnerabilidad y planes de capacitaciones para clientes y su entorno en temas de prevención del delito.

1.4.1.3. Poder de Negociación de los clientes

El poder de negociación de los clientes es alto, ya que efectivamente existen en el mercado varias compañías que ofrecen el servicio de Seguridad Privada, o inclusive servicios sustitutos de alarmas o monitoreo. Sin embargo, el servicio propuesto goza de aspectos diferenciadores y de valores agregados que potencian la calidad de las operaciones y consecuentemente se traducen en calidad, servicio y precios razonables; en otras palabras, si otro servicio es barato seguramente no es de calidad y por lo tanto no representa una competencia.

1.4.1.4. Poder de negociación con los proveedores

Para el giro del negocio se necesitan de una serie de equipos, insumos, y demás elementos; se puede decir que el poder de negociación con los proveedores es medio ya que si existen alternativas en el mercado en los mencionados artículos para el personal; sin embargo, cuando se trata de armas letales y no letales existe un sólo proveedor autorizado en el país y es Santa Bárbara EP.

1.4.1.5. Amenaza de productos y servicios sustitutos

En lo que se refiere a la amenaza de competidores entrantes se puede decir que es baja ya que el sólo hecho de constituir una compañía de seguridad y disponer de los permisos y licencias gubernamentales demandan de un largo tiempo y una alta inversión; por esta razón la seguridad privada no debe verse como un simple negocio sino como una vocación de servicio a la colectividad.

1.4.2. Análisis del Macro Ambiente

1.4.2.1. Entorno Político Legal

Factor: Cambios constantes en las Leyes y Ordenanzas que rigen al sector de la Seguridad Privada.

Detalle: Debido a los momentos que atraviesa el mundo y nuestro país específicamente refiriéndonos al panorama político; los cambios en Leyes y Ordenanzas para el sector de Seguridad Privada son constantes. Aún antes de la aparición de la pandemia los cambios en el Sector de la Seguridad se han caracterizado por ser continuos con cada cambio de autoridad, en cada organismo de control y bajo cada circunstancia. Si representa una gestión extra y muy importante caminar alineados a las normativas legales vigentes.

Plazo: Es incierto, el sector político y público del Ecuador es variable.

Implicación (Análisis): las principales autoridades diariamente tratan de dirigir todo un caos político que venimos arrastrando y que aún se ha incrementado a raíz de la aparición del COVID 19, diariamente se escuchan noticias de cambios de autoridades y de circunstancias, lo cual obliga al sector de la Seguridad Privada a mantenerse alerta a cualquier cambio a fin de poder operar con normalidad y amparados en la Ley. Específicamente para las Compañías de Seguridad regularmente llegan nuevas directrices por parte del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Gobierno y Policía, Superintendencia de Compañías, Sistema de Rentas Internas, COE Nacional, Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, Bomberos, Ministerios de Salud y de las Fuerzas Armadas; lo cual obliga a realizar cambios constantes y oportunos en las operaciones lo que significa una tarea adicional.

Impacto: Negativo

1.4.2.2. Entorno Económico

Factor: Cambios constantes en la Ley Tributaria, específicamente por parte del Sistema de Rentas Internas.

Detalle: El país se ha visto enfrentado a una oleada de problemas económicos durante este régimen y las proyecciones tampoco son alentadoras, las complicaciones van desde los escándalos de corrupción, hasta la insuficiencia de fondos para gasto corriente del Estado; todo esto implica más impuestos para el sector productivo.

Plazo: Es incierto, mientras dure este gobierno, la pandemia y en general la situación económica mundial.

Implicación (Análisis): Desde los principales sectores productivos se proponen diferentes alternativas para reactivar la economía, mientras se espera con incertidumbre el accionar por parte del Estado. Las reglas del juego cambian de manera repentina y es imprescindible buscar la fórmula para sostener a flote a las empresas; mientras paradójicamente el IESS, y el SRI entre otros organismos de control son implacables. Las compañías de seguridad se han visto desafiadas a pagar nuevos tributos que no se esperaban, muy aparte de los fuertes impuestos que normalmente se cancelan. Todo esto se dice fácil, pero en medio de una pandemia y con un gobierno que no conoce de productividad las circunstancias se agudizan.

Impacto: Muy Negativo

1.4.2.3. Entorno Tecnológico

Factor: Necesidad imperiosa de uso de las herramientas tecnológicas

Detalle: Como parte fundamental de la esencia y misión de la compañía está siempre aplicar la mejora continua en cada uno de sus procesos, por lo tanto, el innovar en la tecnología es vital, para lo cual constantemente se actualizarán los

equipos tecnológicos e informáticos que se utilizan en cada operación de servicio entre los que se puede citar: circuitos de cámaras, equipos de comunicación, equipos de protección entre otros aplicativos. Para ampliar el detalle del factor tecnológico se puede acotar que en tiempos de cuarentena se ha incursionado en nuevas formas de comunicación, comercio, entretenimiento y es que el COVID 19 nos sorprendió al mundo de una manera astuta, el momento menos pensado lo que nos llevó a aplicar más las herramientas tecnológicas. En las Compañías de Seguridad se han tenido que implementar nuevos sistemas digitales.

Plazo: Largo plazo

Implicación (Análisis): El mundo no será nunca más el que lo conocimos, hoy por hoy es obligatorio enfrentar muchas circunstancias de la mano de la tecnología; al enfrentarnos a un virus invisible la tecnología es nuestra mejor aliada para reducir al máximo un posible contagio. De una u otra manera el uso adecuado de la tecnología nos facilitará nuestras tareas cotidianas. Con o sin cuarentena considero que el uso de la tecnología se incrementará sustancialmente. En la Empresa de seguridad se ha optado por implementar nuevos equipos tecnológicos para el personal entre los que se destacan las cámaras de medición de temperatura, los medidores de temperatura, las aplicaciones para reuniones y capacitaciones y planes de datos ilimitados para el personal a fin de reportar diariamente su trabajo. Por tratarse de un servicio indispensable no ha parado ni un sólo día por el contrario fue necesario implementar la tecnología para continuar con un servicio de calidad.

Impacto: Positivo

1.4.2.4. Entorno Demográfico

Factor: La ciudad de Quito es una de las ciudades con más organizaciones de tipo comercial y no comercial por ser la capital del Ecuador.

Detalle: Conforme a las estadísticas en la ciudad de Quito por ser la capital del Ecuador es donde más se generan todo tipo de actividades comerciales y también es donde hay gran cantidad de afluencia de trabajadores. Por otra parte,

también existen estadísticas que reflejan que existen altos niveles de delincuencia, he ahí la importancia de invertir en seguridad privada; la segmentación de mercado de las organizaciones del Sector Financiero y No Financiero refleja un auge en el crecimiento micro empresarial pues está en tendencia los emprendimientos.

Plazo: Largo Plazo

Implicación (Análisis): Desde el año 2018 la ciudad de Quito se posicionó como la ciudad más poblada del Ecuador, esto trae consigo muchos retos de urbanismo. El crecimiento poblacional y urbano trae también un crecimiento comercial, no comercial, académico, de entreteniendo para hacer de Quito una ciudad inclusiva, ambientalmente responsable, competitiva y sobre todo segura. Para las compañías de seguridad esto supone un crecimiento en el mercado pues mientras se desarrolla un crecimiento poblacional se genera una necesidad de orden y seguridad en cada organización.

Impacto: Positivo

1.4.2.5. Entorno Social

Factor: Índices alarmantes de inseguridad en la ciudad de Quito

Detalle: La ciudad de Quito desde siempre ha sido reconocida por acoger a propios y extraños, ha sido una ciudad que ha recibido a gente de todos los rincones del país y en los últimos años ha sido hospedadora de gran cantidad de migrantes cubanos, venezolanos, colombianos. Lamentablemente, también ha sido escenario de altos niveles delincuenciales según datos que arroja el Ministerio de Gobierno en el año 2019 se incrementaron los delitos en cinco: robo a personas, autos, motos, locales comerciales y homicidios. La tasa de inseguridad en la ciudad ha venido en aumento; es evidente el malestar y la preocupación de la colectividad.

Plazo: Largo Plazo

Implicación (Análisis): Con este antecedente, se afirma que el mercado para el sector de la seguridad se ha incrementado, la gente ya no deja sus negocios,

conjuntos u organizaciones en general abandonados; se ha generado ya una conciencia de que debe haber un mayor cuidado. En el último año se ha presenciado, huelgas, saqueos, una pandemia entre otras situaciones que demandan la necesidad de respaldar los bienes mediante el servicio de seguridad privada. Adicionalmente, hay que considerar la llegada masiva de extranjeros de todo tipo; y es por estas razones que los niveles delincuenciales han aumentado lo que implica una mayor demanda del servicio de seguridad privada.

Impacto: Positivo

1.4.2.6. Matriz EFE

Los promedios ponderados de 4.00 refleja que las organizaciones están respondiendo de manera favorable a las oportunidades y amenazas existentes en su sector. Los promedios ponderados de 1.00 indican que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando amenazas externas (David, 2003)

Tabla 21 Matriz EFE.

| Factor Externo Clave | Valor | Calificación | Total |
|---|-----------------------------|---------------------|--------------|
| Oportunidades | | | |
| Índices altos de delincuencia e inseguridad por lo que más gente opta por contratar los servicios de seguridad privada. | 0,20 | 3 | 0,60 |
| La inversión en seguridad privada es baja en relación al costo de los bienes asegurados. | 0,20 | 3 | 0,60 |
| La gente busca un respaldo y opta por transferir los riesgos. | 0,15 | 3 | 0,45 |
| La gente tiene más conciencia de la necesidad de seguridad, libertad y evitar problemas. | 0,15 | 2 | 0,30 |
| TOTAL | 0,70 | 11 | 1,95 |
| Amenazas | | | |
| Compañías extranjeras ya consolidadas en el mercado que ofrecen similares servicios. | 0,15 | 3 | 0,45 |
| Servicios que de alguna forma pretenden sustituir un servicio de seguridad privada como alarmas. | 0,15 | 3 | 0,45 |
| TOTAL | 0,30 | 6 | 0,90 |
| VALOR PONDERADO | 1,00 =100% | | 2,85 |

Fuente: Investigación propia, 2020

Elaborado por: La Autora

La matriz de evaluación de los factores externos EFE se la realizó para evaluar información importante para la compañía, específicamente información de tipo social, cultural competitiva, política detallando específicamente las oportunidades y amenazas que influyen en el Plan de Negocio. Inicialmente se realizó una lista de factores de oportunidad y otra lista de factores de amenaza, después se le asignó un peso a cada factor que fue entre 0,15 hasta 0,20 lo que al sumar dio un total de 1,0 que representa al 100%.

Posteriormente, se calificó a cada factor basándose en la eficacia de las estrategias de la compañía siendo el 4 el factor superior, el 3 una respuesta superior a la media, el 2 una respuesta media y el 1 una respuesta mala; a cada respuesta se

le multiplica por la calificación y nos refleja un subtotal que al sumar nos revela un resultado final de 2,85 lo que indica que la empresa está por arriba de la media.

1.4.2.7. Matriz EFI

En la matriz EFI los resultados ponderados que sean inferiores a 2,5 caracterizan a las empresas como débiles o frágiles en sus aspectos internos, por el contrario, los resultados muy superiores a 2,5 indican una posición interna sólida. (David, 2003)

Tabla 22 *Matriz EFI*

| Factor Interno Clave | Valor | Calificación | Total |
|---|-----------------------------|---------------------|--------------|
| Fortalezas | | | |
| Compañía ecuatoriana con enfoque prioritario en el talento ecuatoriano. | 0,20 | 4 | 0,80 |
| Innovación constante mediante la aplicación de procesos y uso de tecnología de punta. | 0,20 | 3 | 0,60 |
| Capacitación constante de los usuarios internos y externos. | 0,25 | 4 | 1,00 |
| Costos razonables y competitivos. | 0,15 | 3 | 0,45 |
| TOTAL | 0,80 | 14 | 2,85 |
| Debilidades | | | |
| El nombre de la compañía no está consolidada por ser nueva en el mercado aún no goza de notoriedad. | 0,10 | 2 | 0,20 |
| Al ser una compañía nueva la gente asume que no se cuenta con experiencia. | 0,10 | 2 | 0,20 |
| TOTAL | 0,20 | 4 | 0,40 |
| VALOR PONDERADO | 1,00 =100% | | 3,25 |

Fuente: Investigación propia, 2020

Elaborado por: La Autora

1.4.3. Proyección de la oferta

“La oferta es definida como la cantidad de bienes o servicios que se ofrecen en el mercado en un momento determinado y con un precio concreto.” (Macedo, 2003)

En la redacción del 15 de octubre del diario (El Comercio, 2019) resalto que en la ciudad de Quito funcionarios de los Ministerios del Trabajo y de Gobierno visitaron las instalaciones de las empresas de seguridad privada el 14 de octubre de 2019.

El objetivo de la inspección es “verificar en territorio y levantar la información con los trabajadores para precautelar el respeto a sus derechos laborales”. Por su parte, el Ministerio de Gobierno constató que los guardias cuentan con la credencial para ejercer la actividad de seguridad privada, el permiso de operación vigente, las pólizas de vidas y de daños a terceros, que el arma a su cargo esté registrada en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y el equipamiento auténtico respectivo.

También se destaca en este artículo de diario El Telégrafo, que en el país existen 1.244 compañías de vigilancia y seguridad privada y más de 62.000 guardias registrados en el Sistema Informático de Compañías de Seguridad Privadas del Ministerio de Gobierno. (El Comercio, 2019)

De acuerdo a la información proporcionada por el Sistema Informático de Compañías de Seguridad Privadas del Ministerio de Gobierno, en la ciudad de Quito operan en la actualidad 236 empresas que brindan los servicios de seguridad privada en la ciudad de Quito, por lo que para determinar la oferta actual de esta industria se realizó una indagación a 30 empresas de servicios de seguridad, a fin de conocer el promedio de días al mes en la que brindan el servicio de vigilancia, y poder realizar una ponderación en relación de la totalidad de las empresas oferentes del servicio. A continuación, se detalla la información recolectada de la oferta de servicios de seguridad privada:

Tabla 23 *Compañías oferentes del servicio de seguridad privada en la ciudad de Quito*

| N° | Empresas de servicios de seguridad privada en la ciudad de Quito | Días de servicio de seguridad mensuales | Días de servicio de seguridad anuales |
|--|--|---|---------------------------------------|
| 1 | ALARSEPRI Cía. Ltda. | 1.320 | 16.060 |
| 2 | ALBUSEG Cía. Ltda. | 1.680 | 20.440 |
| 3 | VIGPRI Vigilancia Privada Cía. Ltda. | 1.920 | 23.360 |
| 4 | EFIPERVIG Seguridad Cía. Ltda. | 2.400 | 29.200 |
| 5 | COSEVIARSA Cía. Ltda. | 2.520 | 30.660 |
| 6 | Grupo Jara Seguridad Cía. Ltda. | 1.440 | 17.520 |
| 7 | Grupo ALARGRUN Cía. Ltda. | 1.560 | 18.980 |
| 8 | VERUVIP Cía. Ltda. | 2.220 | 27.010 |
| 9 | SAM SECURITY Cía. Ltda. | 1.740 | 21.170 |
| 10 | ARVISEG Cía. Ltda. | 1.440 | 17.520 |
| 11 | CH & CH Security Cía. Ltda. | 1.740 | 21.170 |
| 12 | Seguridad ELITESEG Cía. Ltda. | 1.620 | 19.710 |
| 13 | Grupo Vigila Cía. Ltda. | 2.640 | 32.120 |
| 14 | Guerra Seguridad Privada | 2.340 | 28.470 |
| 15 | DENEB S A Seguridad Privada | 2.640 | 32.120 |
| 16 | EXELSEGURIDAD Cía. Ltda. | 3.120 | 37.960 |
| 17 | COMSEG Cía. Ltda. | 2.160 | 26.280 |
| 18 | MACETOVI Cía. Ltda. | 1.980 | 24.090 |
| 19 | SESEVIN Cía. Ltda. | 1.740 | 21.170 |
| 20 | PUMAHALCONSEGJR Cía. Ltda. | 2.040 | 24.820 |
| 21 | RONCALSEG Cía. Ltda. | 2.640 | 32.120 |
| 22 | EFIPERVIG Cía. Ltda. | 2.580 | 31.390 |
| 23 | CEVSA Cía. Ltda. | 2.220 | 27.010 |
| 24 | FESPROTEC Cía. Ltda. | 1.920 | 23.360 |
| 25 | GOESIP Cía. Ltda. | 2.640 | 32.120 |
| 26 | INTERSECURITY Cía. Ltda. | 2.760 | 33.580 |
| 27 | LAERSEC Cía. Ltda. | 3.240 | 39.420 |
| 28 | LANCELOT Cía. Ltda. | 3.720 | 45.260 |
| 29 | ASOSEGURIDAD Cía. Ltda. | 2.940 | 35.770 |
| 30 | VIGSEAR Cía. Ltda. | 3.360 | 40.880 |
| Total de 30 oferentes de servicios de seguridad privada en Quito indagados | | 68.280 | 3.550.560 |
| Promedio de días mensual / anual | | 2.276 | 118.352 |
| Total de 236 oferentes de servicios de servicios de seguridad privadas en Quito en días | | 537.955 | 27.973.679 |

Fuente: Empresas oferentes del servicio de seguridad privada en la ciudad de Quito

Elaborado por: La Autora

En el análisis de los datos que muestra la tabla 23, se puede establecer que la oferta de las 236 empresas de la ciudad de Quito dedicadas a esta actividad de seguridad privada, suman un total de 27'973.679 días de servicios al año.

Para la proyección de la oferta se realiza un análisis del PIB de las actividades inmobiliarias y entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios de acuerdo a las cifras proporcionadas por el Banco Central del Ecuador desde el año 2009 hasta el año 2019, a fin de obtener el Promedio de la Tasa de variación anual que ha generado este tipo de actividades en el marco de la producción interna del país. Este indicador determinará el crecimiento de la industria de los servicios de seguridad privada para la proyección de la oferta para los próximos 5 años. (Banco Central del Ecuador, 2020)

Tabla 24 *Producto Interno Bruto de la industria de servicios*

| Período / Industrias | Otros Servicios (1) | PIB Total |
|---|----------------------------|------------------|
| Millones de USD | | |
| 2009 | 4.600,6 | 62.519,7 |
| 2010 | 4.767,9 | 69.555,4 |
| 2011 | 5.063,8 | 79.276,7 |
| 2012 | 5.351,6 | 87.924,5 |
| 2013 | 5.592,6 | 95.129,7 |
| 2014 | 6.007,9 | 101.726,3 |
| 2015 | 6.317,0 | 99.290,4 |
| 2016 (sd) | 6.640,9 | 99.937,7 |
| 2017 (p) | 6.439,0 | 104.295,9 |
| 2018 (p) | 6.496,0 | 107.562,0 |
| 2019 (prel.) | 6.628,8 | 107.435,7 |
| Tasa de variación anual, porcentaje | | |
| 2009 | 0,1% | 0,6% |
| 2010 | 0,2% | 3,5% |
| 2011 | 3,9% | 7,9% |
| 2012 | 0,3% | 5,6% |
| 2013 | 3,4% | 4,9% |
| 2014 | 2,5% | 3,8% |
| 2015 | 1,0% | 0,1% |
| 2016 (sd) | -2,2% | -1,2% |
| 2017 (p) | -4,75% | 2,4% |
| 2018 (p) | 3,1% | 1,3% |
| 2019 (prel.) | 1,0% | 0,1% |
| Promedio de la Tasa de variación anual | 0,8% | 2,6 |

(sd) semi-definitivo; (p) provisional; (prel.) Preliminar por sumatoria de trimestres

(1) Incluye: Actividades inmobiliarias y entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios.

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2020)

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la tabla 24, se estableció el índice promedio de la tasa de variación anual de las actividades de servicios es del 0,8%. Una vez que se ha realizado el levantamiento de la información se procede a proyectar la oferta.

Tabla 25 Proyección de la oferta de servicios de seguridad privada en días.

| Año | Tasa de crecimiento Industria de servicios | Oferta del servicio de seguridad privada anual |
|------|--|--|
| 2021 | | 27.973.679 |
| 2022 | 0,8% | 28.197.468 |
| 2023 | 0,8% | 28.423.048 |
| 2024 | 0,8% | 28.650.432 |
| 2025 | 0,8% | 28.879.636 |
| 2026 | 0,8% | 29.110.673 |

Fuente: Tabla 23 y 24

Elaborado por: La Autora

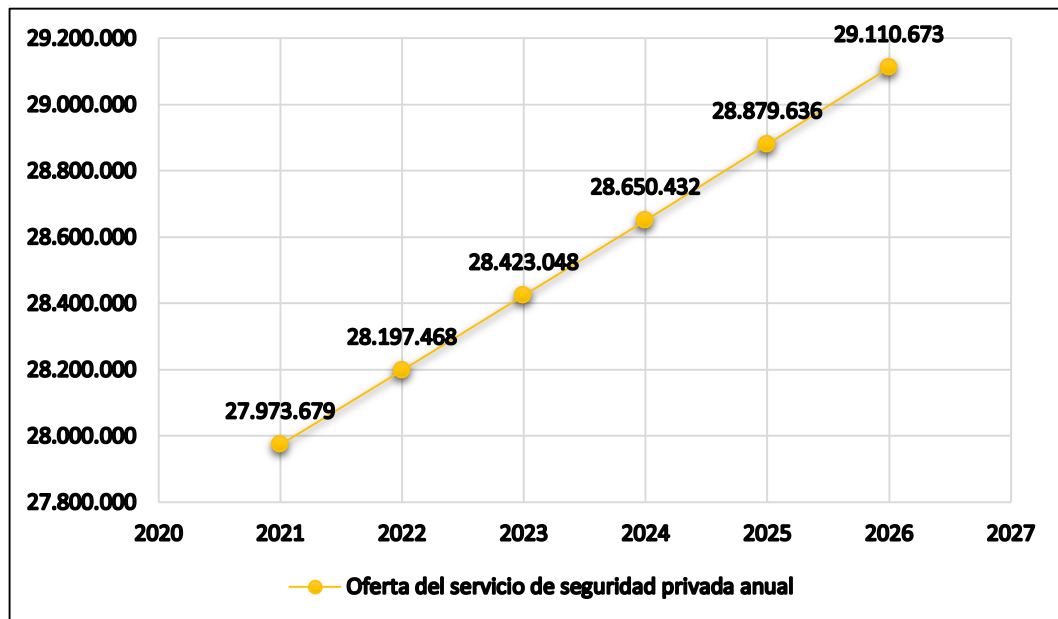


Figura 20 Oferta del servicio de seguridad privada

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la información obtenida en la tabla 25, para el año presente la oferta de días de servicios de seguridad privada es de 27.973.679, lo que proyectado con la tasa promedio de crecimiento de la industria de los servicios, se

analiza un crecimiento sostenible, que brinda oportunidad de crecimiento de ofertar este tipo de servicios de seguridad.

1.5. Demanda Potencial Insatisfecha

A continuación, se presentan los datos que se obtuvieron en las proyecciones de la oferta y demanda para determinar la existencia o no de demanda insatisfecha respecto a los servicios de seguridad privada del presente proyecto, así:

Tabla 26 Demanda insatisfecha en días de servicios de seguridad privada en Quito

| Año | Demanda del servicio de seguridad privada anual | Oferta del servicio de seguridad privada anual | Demanda insatisfecha en días de servicios de seguridad privada en Quito |
|------|---|--|---|
| 2021 | 40.736.078 | 27.973.679 | 12.762.400 |
| 2022 | 41.143.439 | 28.197.468 | 12.945.971 |
| 2023 | 41.554.874 | 28.423.048 | 13.131.826 |
| 2024 | 41.970.422 | 28.650.432 | 13.319.990 |
| 2025 | 42.390.127 | 28.879.636 | 13.510.491 |
| 2026 | 42.814.028 | 29.110.673 | 13.703.355 |

Fuente: Tablas 20 y 25

Elaborado por: La Autora

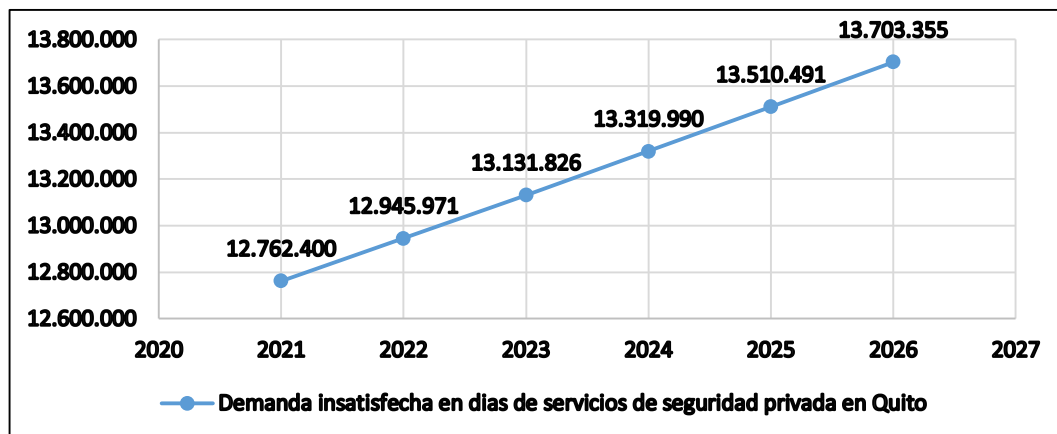


Figura 21 Demanda insatisfecha en días de servicios de seguridad privada en Quito

Elaborado por: La Autora

La demanda insatisfecha para el año presente se establece en 12.762.400 días de servicios de seguridad privada, lo que demuestra que las 236 empresas que brindan sus servicios al 68,67% del sector empresarial en el DM de Quito, por lo que los oferentes no representan una amenaza al presente proyecto, el mismo que se enfocará en la demanda insatisfecha, que no está siendo atendida en la actualidad.

1.6. Promoción y Publicidad que se realizará (Canales de Comunicación)

La compañía dará a conocer sus servicios al llegar a los empresarios de la ciudad de Quito mediante las herramientas de publicidad más aceptadas según los resultados que develó la encuesta, es decir los referidos corresponden al 53,65% y mediante ellos se puede hacer un acercamiento adicional con otros empresarios; además será imprescindible la creación de una página web y con ello la publicidad digital en diferentes plataformas de interés empresarial, ya que implica el 33,85% de acogida entre los encuestados, sin ser menos importante será la difusión mediante propuestas directas en diversas empresas de la ciudad.

En cuanto a las estrategias promocionales se propone un despliegue amplificado de equipos tecnológicos como por ejemplo la incorporación adicional de cámaras termo gráficas, biométricos o cualquier otro equipo que necesite la organización, si se cierran los contratos para dos años.

En lo que se refiere a la campaña publicitaria se pretende realizar una campaña publicitaria mediante infografías remitidas a los gerentes de todo tipo de organización.

Por otra parte, hay que mencionar que a mediano plazo el presente plan de negocios se expandirá a las entidades gubernamentales, para lo cual el canal principal para dar servicio en entes públicos es el Portal Digital de la SERCOP por lo cual será indispensable registrarse y participar por ese medio.

A fin de alcanzar notoriedad en el mercado por tratarse de una compañía nueva, será indispensable la creación de un logo para posicionar la imagen; se plantea el siguiente logotipo que distinguirá a la compañía FUERZA DE SEGURIDAD PRIVADA FUSEG Cía. Ltda., entre la competencia y además el slogan “Expertos en Seguridad”



Figura 22 Logotipo y slogan

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

1.6.1. Plan de Medios

Objetivos

Promocionar los servicios de seguridad privada que ofrece FUSEG Cía. Ltda., mediante la utilización de medios digitales y página web para la captación de nuevos puntos de servicio.

Target

Los servicios de seguridad privada que ofrece la compañía van dirigidos a las empresas de la ciudad de Quito, por lo tanto, toda la información relacionada con el servicio que de por si es de carácter reservado será exclusivo para los empresarios.

Estrategia

FUERZA DE SEGURIDAD PRIVADA – FUSEG Cía. Ltda., habilitará una Página Web amigable que proporcione información amplificada a los lectores y potenciales clientes sobre el servicio ofertado y además contenga enlaces de interés sobre temas de seguridad y prevención del delito. Serán imprescindibles vínculos dinámicos para establecer contacto con los clientes y concretar un acercamiento preliminar. La compañía implementará:

- Un cronograma de socialización por todos los sectores de la ciudad.
- Publicidad digital mediante plataformas de interés empresarial para captar los clientes potenciales en tiempo real.
- Infografías descriptivas con las bondades del servicio para conocimiento de los clientes.

Medios

Los medios seleccionados serán digitales, estos se utilizarán para dar a conocer de manera constante los servicios de seguridad que FUSEG Cía. Ltda., ofrece a los futuros clientes, estos son:

1. Página Web
2. Publicidad digital

Presupuesto

Para llevar a cabo el Plan de medios se debe contar con un presupuesto que permita desarrollarlo a cabalidad con el fin de lograr los objetivos iniciales.

Tabla 27 Presupuesto Plan de Medios

| Promoción y publicidad | Presupuesto mensual | Presupuesta anual | Frecuencia | Responsable |
|------------------------|---------------------|-------------------|---------------|-----------------|
| Página Web | 300,00 | 300,00 | Una única vez | Gerente General |
| Publicidad digital | 30 | 360 | Mensual | Gerente General |
| Video Publicitario | 150,00 | 150,00 | Una única vez | Gerente General |
| Socialización directa | 100,00 | 1200,00 | Diaria | Gerente General |
| Video Publicitario | 150,00 | 150,00 | Una única vez | Gerente General |
| Total | \$730,00 | 2.160,00 | | |

Fuente: Investigación propia, 2020

Elaborado por: La Autora

Cronograma

Con el fin de cumplir el plan de medios se ha establecido el siguiente cronograma de desarrollo de actividades:

Tabla 28 Cronograma – Plan de Medios

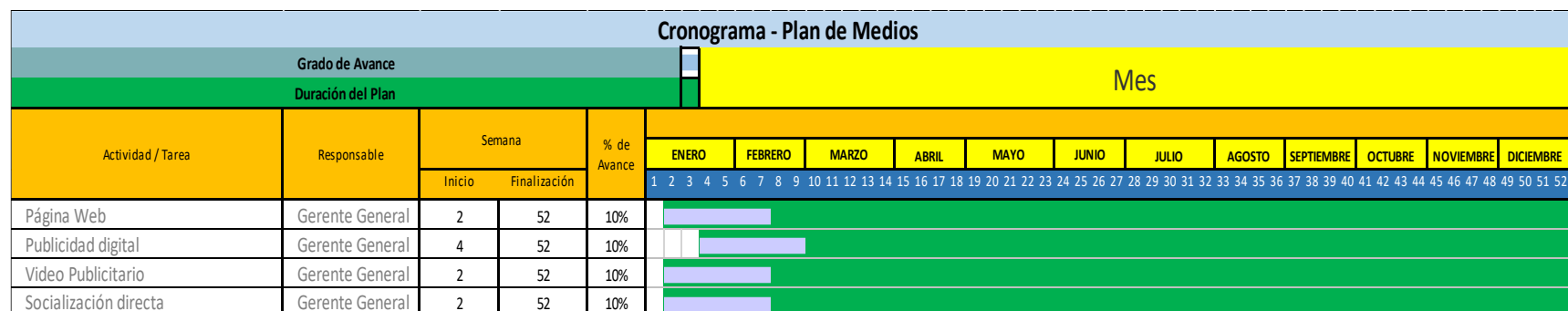


Figura 23 Cronograma – Plan de medios

Fuente: Diagrama de Gantt - Plan de Medios FUSEG Cía. Ltda., 2020

Elaborado por: La Autora

1.7. Sistema de distribución a utilizar

FUSEG Cía. Ltda. Propone un canal directo de ventas del servicio ofertado, se lo realizará a través de ventas personales por tratarse de un servicio de naturaleza delicada se propone una visita técnica para identificar los puntos vulnerables del punto y con base en esa información se realizará una propuesta.

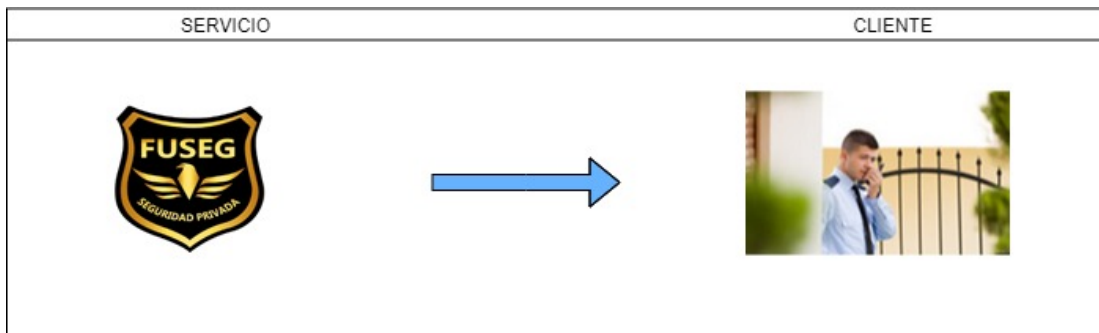


Figura 24 Distribución del producto
Elaborado por: La Autora

1.8. Seguimiento de Clientes

La fidelización de los clientes será una premisa en nuestra compañía pues como parte de la misión está el mantener a los usuarios satisfechos y conservarlos a lo largo del tiempo desde el cliente número uno; se realizará un seguimiento mediante una base de datos de los clientes con un cronograma de trabajo que nos permitirá dar fiel cumplimiento de todos los procesos ya sean de capacitación, seguimiento, hallazgos de vulnerabilidad entre otros necesarios en cada puesto de servicio, todo con el propósito de reconocer las debilidades y transformarlas en estrategias en favor de la compañía.

La estrategia competitiva es ser diferente e implica realizar actividades distintas para que en su conjunto se traduzcan en una propuesta única de valor, por esta razón FUSEG Cía. Ltda., realizará el seguimiento de los clientes a fin de alcanzar un grado alto de satisfacción para lo cual será necesario el uso del software CRM (Customer Relationship Management) que concretamente es la conexión entre la compañía con sus clientes.



Figura 25 Procedimiento del CRM – FUSEG Cía. Ltda.

Fuente: (Agudelo, 2013)

Elaborado por: La Autora

El CRM funciona principalmente en dos etapas, una denominada Front – Office que concierne a la gestión de interacción de los clientes con los departamentos de Marketing y ventas, Servicios de atención a clientes y Gestión operativa. Y por otra parte la fase denominada Back – Office que concierne a la gestión interna de la compañía con respecto al procesamiento de la información obtenida en la primera fase es decir la gestión de bases de datos y en data warehouses especializados en consolidar la información orientada a un tema específico para la posterior toma de decisiones.

1.9. Mercados Alternativos

Como mercados alternativos podría citar al sector público. Para lo cual se participará a través del portal SERCOP, siendo muy diferente la forma de negociación y aunque no representa un mercado prioritario a la par también existe la posibilidad de ampliar el mercado a nivel nacional lo cual también representa una ventaja.

The screenshot displays the SERCOP portal interface. At the top, it features the logos for 'COMPRAS PÚBLICAS' and 'GOBIERNO NACIONAL DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR'. The main header reads 'Sistema Oficial de Contratación Pública'. Below this, a navigation bar shows eight steps: Paso 1 (Términos y Condiciones), Paso 2 (Información General), Paso 3 (Información del Proveedor), Paso 4 (Dirección y Teléfonos), Paso 5 (Información de Contactos), Paso 6 (Productos), Paso 7 (Indicadores), and Paso 8 (Finalización de Registro). The current page is 'Términos de Uso y Condiciones de Privacidad en el Portal'. The content includes a disclaimer: 'Por favor, lea atentamente los siguientes términos y condiciones. Al usar las páginas de este sitio, el usuario acepta estos términos y condiciones de uso. Estos términos y condiciones podrán ser modificados o actualizados en forma periódica.' It also states: 'Los derechos de propiedad intelectual respecto de los servicios, contenidos, logotipos, signos distintivos y dominios del portal, así como los derechos de uso y explotación de los mismos, incluyendo su divulgación, publicación, reproducción, distribución y transformación, son propiedad exclusiva del Instituto Nacional de Contratación Pública (INCOPI)'. A section titled 'RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR' explains that the provider assumes full responsibility for the portal's use and the accuracy of the information provided. At the bottom, there are two radio buttons for 'Aceptación de Términos y Condiciones': 'SI, declaro haber leído y Acepto los Términos y Condiciones' (selected) and 'NO, declaro haber leído y NO Acepto los Términos y Condiciones'. A 'Continuar' button is visible to the right. Below the form, a footer note mentions compliance with 'Acuerdo No. 012-2019' and provides a link to the 'Política para el tratamiento de datos personales'. An 'Aceptar' button is located at the bottom left of the page.

Figura 26 Sistema Oficial de Contratación Pública
Fuente: Servicio Nacional de Contratación Pública –SERCOP

CAPÍTULO II

2. ÁREA DE SERVICIOS U OPERACIONES

2.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE SERVICIOS U OPERACIONES

Determinar los procesos que se realizan en cada punto de servicio donde se ejecutan las operaciones de seguridad privada.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

2.2.1. Descripción de proceso de transformación del servicio.

“Un mapa de procesos es una herramienta que permite mostrar las interacciones a nivel macro, de esa forma los procesos operativos interactúan con los de apoyo porque comparten necesidades y recursos y estos a su vez tienen interacción con los procesos de gestión porque comparten datos e información” (Pérez, 2009, pág. 89).

El proceso de servicio da inicio cuando los clientes se ven en la necesidad de contratar los servicios de una compañía de seguridad privada, los canales de contacto

son: Las redes sociales, los correos electrónicos y los números telefónicos de la Compañía. Una vez establecido ese primer contacto se concreta una reunión con el cliente para determinar el servicio más oportuno de acuerdo a su necesidad; esta reunión la conforma un miembro del personal administrativo y del personal operativo; de una manera ágil se remite una propuesta de trabajo adjuntando un Análisis Técnico de Vulnerabilidad que indica los puntos claves a asegurar, después de la observación del lugar.

Si el cliente toma la decisión de contratar el servicio, se empieza a plasmar junto con la Gerencia, el Departamento Administrativo, el Departamento Operativo y el Departamento de Talento Humano la Planificación Operativa de Seguridad misma que deberá ser detallada en un Diagrama de Gantt que servirá como una Hoja de Ruta para consolidar de manera eficiente el servicio.

En el transcurso de 36 horas se podría dar inicio al Servicio de Seguridad integrando al lugar el respectivo personal profesional, equipos tecnológicos, equipos de seguridad, señalética, material de trabajo entre otros insumos necesarios dependiendo la Planificación Operativa diseñada para el lugar.

Mapa de Procesos



Figura 27 Mapa de Procesos de la Compañía de Seguridad FUSEG Cía. Ltda.

Fuente: (Mallar, 2010)

Elaborado por: La Autora

La Planeación estratégica es un proceso de reflexión estratégica y representa un paso fundamental para un buen despliegue estratégico, es el proceso organizacional donde se define la dirección de la compañía y sus objetivos a largo plazo. La estrategia debe direccionarse hacia los clientes, en cómo servirles de manera efectiva y cómo y cómo brindarles mayor valor agregado

Gestión de Mejora continua es la política que obedece al modelo estratégico y son el resultado de las acciones que realiza la compañía para asegurar la calidad del servicio, ofertado mediante el cumplimiento de sus requerimientos.

La esencia misma de este giro de negocio son los procesos operativos en cada punto de servicio donde se realizan todas las actividades de control y vigilancia y también muy importantes son los procesos de comercialización donde se realiza la gestión de ventas o cierre de contratos.

Los procesos de apoyo son esenciales para el correcto funcionamiento interno de la compañía y que se desarrolla en sincronía con los procesos operativos. Entre los procesos de apoyo se encuentran: Gestión Administrativa; y Gestión del Talento Humano.

2.2.2. Descripción del proceso operativo y de comercialización del servicio

El proceso operativo que se desarrolla en términos normales en un punto de servicio, considerando que no surja ninguna eventualidad de cualquier índole y se la efectúa de la siguiente manera:

Tabla 29 Descripción del Servicio de Seguridad Privada en un punto de servicio.

| N° | Actividad | Descripción | Tiempo |
|----|---------------------------------|--|---------|
| 1 | Ingreso del Agente de seguridad | El agente de seguridad ingresa a su punto de servicio de manera anticipada. | 5 min. |
| 2 | Uniformarse | El agente de seguridad una vez en su puesto de servicio, se coloca el uniforme completo. | 5 min. |
| 3 | Relevo | El agente de seguridad recibe su turno y se informa de toda eventualidad con el agente de seguridad anterior | 3 min. |
| 4 | Registros | El agente de seguridad realiza los registros pertinentes en la bitácora dejando sentado la hora de recepción, las condiciones en las que recibe el punto de servicio, las condiciones de los equipos e insumos y cualquier tipo de hallazgo. | 8 min. |
| 5 | Reporte digital | El agente de seguridad se reporta con el Departamento Operativo utilizando las aplicaciones digitales puestas a su alcance. | 8 min |
| 6 | Primera Ronda | El agente de seguridad realiza su primera guardia desplazándose por toda el área. | 20 min. |
| 7 | Vigilancia | El agente de seguridad realiza su servicio de vigilancia en el punto de servicio. | 3 horas |
| 8 | Segunda Ronda | El agente de seguridad realiza su segunda guardia desplazándose por toda el área. | 20 min. |
| 9 | Vigilancia | El agente de seguridad realiza su servicio de vigilancia en el punto de servicio | 3 horas |
| 10 | Tercera Ronda | El agente de seguridad realiza su tercera guardia desplazándose por toda el área. | 20 min. |
| 11 | Vigilancia | El agente de seguridad realiza su servicio de vigilancia en el punto de servicio. | 3 horas |
| 12 | Registro en Bitácora | El agente de seguridad registra manualmente todas las incidencias del punto de servicio durante su horario. | 20 min. |
| 13 | Atención al Supervisor | El agente de seguridad recibe la visita del supervisor, recibe instrucciones, informa novedades y reporta esa visita al Departamento Operativo. | 8 min. |
| 14 | Servicio al usuario | El agente de seguridad se pone al servicio de los usuarios en actividades leves que no distraigan la esencia misma del servicio de vigilancia. | 30 min. |
| 15 | Entrega del puesto | El agente de seguridad realiza el relevo a su compañero. | 3 min. |

Fuente: Investigación del Plan de Negocios

Elaborado por: La Autora

Flujograma

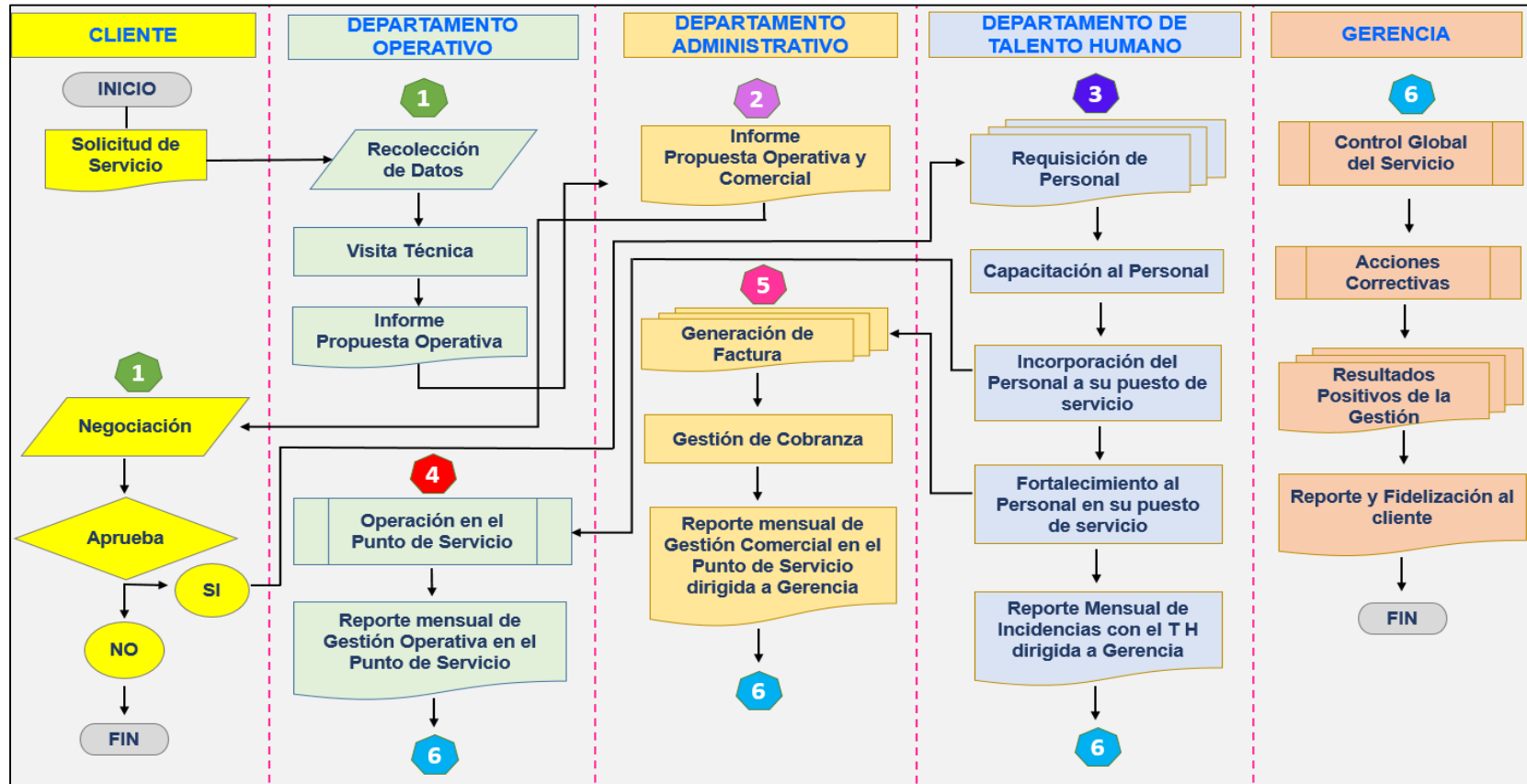


Figura 28 Flujograma Global de la Compañía de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda.

Fuente: Investigación propia, 2020

Elaborado por: La Autora

2.2.3. Descripción de instalaciones, equipos y personas

2.2.3.1. Ubicación

La compañía de seguridad tendrá lugar en el Cantón Quito al norte del Distrito Metropolitano de Quito, específicamente en la parroquia de Cotocollao, Barrio Bellavista Alta, Calle Vallejo N63-26 y José Figueroa.



Figura 29 Ubicación de la Compañía de Seguridad FUSEG CÍA. LTDA.

Fuente: (Google Maps, 2021)

Elaborado por: La Autora

Las instalaciones de la Compañía de Seguridad se las desarrollará en un local de 100 m2 y de acuerdo a los requerimientos de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada toda Compañía de Seguridad deberá contar al menos con los siguientes Departamentos: Gerencia, Presidencia, Operaciones, Contabilidad, Talento Humano, Bodega, Rastrillo, Secretaría, Capacitación y Dispensario Médico; mismos que deberán contar con sus respectivos equipos de trabajo y materiales necesarios para el talento humano que lo conforme.

La implantación de la compañía queda plasmada en el siguiente plano:

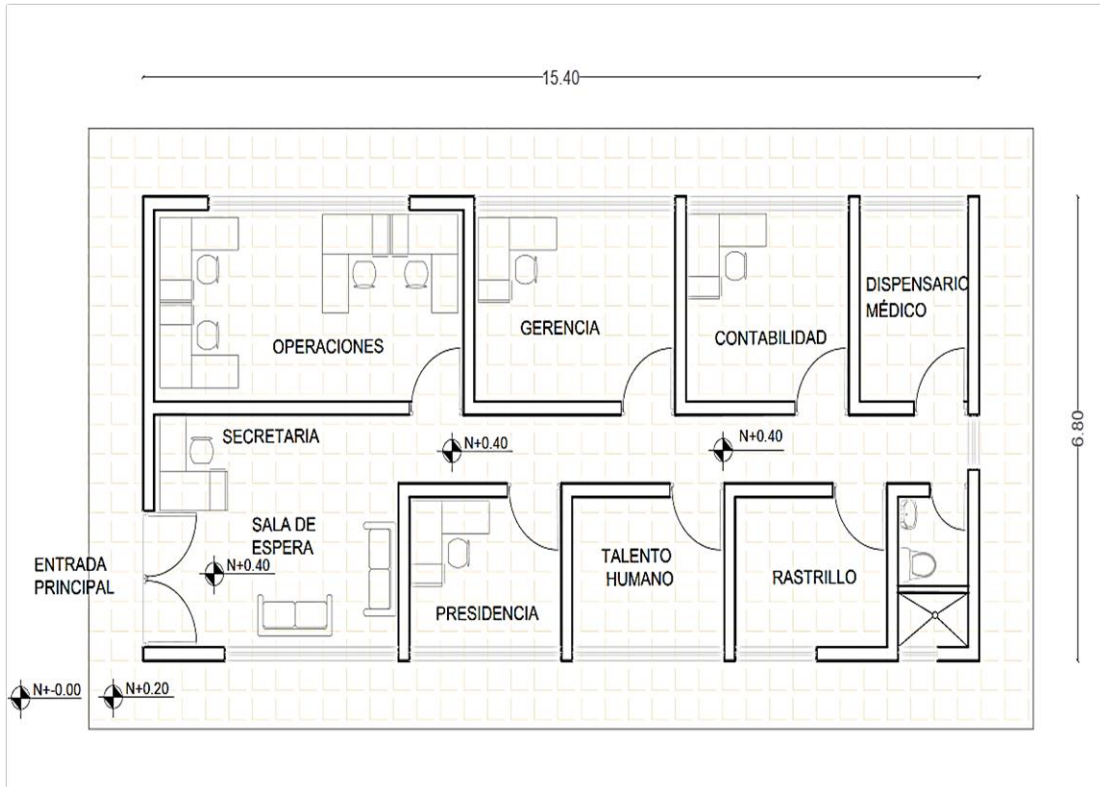


Figura 30 Plano Oficina Compañía de Seguridad FUSEG Cía. Ltda.

Fuente: Investigación Propia, 2020

Elaborado por: La Autora

Tabla 30 Distribución Física

| Área o departamento | Espacio en m ² |
|---------------------|---------------------------|
| Gerencia | 14 m ² |
| Presidencia | 10 m ² |
| Operaciones | 8 m ² |
| Contabilidad | 8m ² |
| Talento Humano | 6 m ² |
| Bodega | 10 m ² |
| Rastrillo | 5 m ² |
| Secretaría | 7 m ² |
| Capacitación | 20 m ² |
| Dispensario Médico | 12 m ² |
| Total área | 100 m² |

Fuente: Investigación del Plan de Negocios

Elaborado por: La Autora

Tabla 31 Descripción de Equipos

| Actividad | Equipos | Especificaciones Técnicas | Costo |
|---------------------------|--|---|-------|
| Comunicación con la Base |  | Radio Motorola digital capaz de enviar coordenadas de ubicación, conectarse a dispositivos Bluetooth, enviar mensajes de texto realizar conversaciones privadas con un alto nivel de seguridad de voz. | \$70 |
| Defensa Personal |  | Tolete para responder a cualquier emergencia, es un arma no letal para defensa personal, hecha de Polipropileno de goma espuma ultra resistente | \$15 |
| Comunicación Operativa |  | Las radios Motorola MOTOTRBO™, son radios digitales de 2 vías, que le permiten mejorar su conectividad. Para profesionales certificados que se rehúsa a contratiempos. Claridad de audio y transferencia eficiente de datos Estas radios ofrecen una gran conectividad para todo el personal de su empresa. | \$500 |
| Comunicación a todo nivel |  | Celular inteligente con internet y saldo ilimitado para ejecutar las operaciones y responder a cualquier emergencia. | \$280 |

Fuente: (Mercado Libre Ecuador , 2021)

Elaborado por: La Autora

Para el desarrollo de una operación de seguridad en un punto de servicio se necesita del siguiente personal.

Tabla 32 Descripción de Personas

| Cargo | Tipo de Área | Nº personas | Horas-hombre |
|---------------------|----------------|-------------|--------------|
| Agente de Seguridad | Área Operativa | 14 | 12 horas |
| Supervisor | Área Operativa | 1 | 12 horas |

Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: La Autora

Tabla 33 *Tecnología a aplicar*

| Descripción | Equipo |
|----------------------------|---|
| Radio portátil de Motorola |  |
| Tolete |  |
| Bitácora |  |
| Celular inteligente |  |

Fuente: (Mercado Libre Ecuador , 2021)

Elaborado por: La Autora

2.3. FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES

2.3.1. Ritmo de trabajo en el servicio

Para realizar un servicio de seguridad se toma en cuenta el trabajo de al menos 2 agentes de seguridad que en conjunto cubren las 24 horas en un punto de servicio. Dentro de la estimación de los tiempos se considera 30 minutos para la ejecución de cualquier otra actividad al servicio de los usuarios. Por la naturaleza delicada del

servicio se debe considerar que las circunstancias son cambiantes y se podrían desarrollar actividades totalmente diferentes, sin embargo, al menos se deben cumplir con las actividades que se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 34 *Ritmo de Trabajo del Personal de la Compañía de Seguridad Privada en un punto de servicio*

| Actividad | N° de personas | Tiempo promedio | Tiempo nominal | Ritmo de trabajo |
|---------------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Ingreso del Agente de seguridad | 2 | 5 min. | 5 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Uniformarse | 2 | 5 min. | 5 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Relevo | 1 | 3 min. | 3 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Registros | 2 | 8 min. | 8 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Reporte digital | 2 | 8 min. | 8 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Primera Ronda | 2 | 20 min. | 20 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Vigilancia | 2 | 3 horas | 3 horas | 1 Servicio de 24 horas |
| Segunda Ronda | 2 | 20 min. | 20 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Vigilancia | 2 | 3 horas | 3 horas | 1 Servicio de 24 horas |
| Tercera Ronda | 2 | 20 min. | 20 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Vigilancia | 2 | 3 horas | 3 horas | 1 Servicio de 24 horas |
| Registro en Bitácora | 2 | 20 min. | 20 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Atención al Supervisor | 2 | 8 min. | 8 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Servicio al usuario | 2 | 30 min. | 30 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| Entrega del puesto | 2 | 3 min. | 3 min. | 1 Servicio de 24 horas |
| | | 690 min. | 690 min. | 1 Servicio de 24 horas |

Fuente: Investigación Propia, 2020

Elaborado por: La Autora

2.3.2. Nivel de inventario promedio

Para el presente estudio se hará referencia al stock de insumos necesarios para la operación anual de seguridad en un punto de servicio. De acuerdo a la demanda de servicios estos valores se ajustarán.

Tabla 35 *Inventario de Insumos*

| Descripción | Capacidad de Almacenamiento | Unidad de medida | Costo |
|-------------|-----------------------------|------------------|-------|
| Pantalones | 15 | Unidad | 15,00 |
| Camisas | 15 | Unidad | 10,00 |
| Gorra | 15 | Unidad | 5,00 |
| Corbata | 15 | Unidad | 5,00 |
| Cinto | 15 | Unidad | 10,00 |
| Toletes | 6 | Unidad | 15,00 |
| Botas | 15 | Unidad | 20,00 |
| Bitácoras | 6 | Unidad | 5,00 |
| Mascarillas | 1 | cajas | 15,00 |

Fuente: Investigación Propia, 2020

Elaborado por: La Autora

2.3.3. Número de trabajadores

El número de trabajadores necesarios para ejecutar un servicio de seguridad de calidad se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 36 *Número de trabajadores*

| Número de Trabajadores | Cargo | Función | Fijo / Variable | Contrato / Subcontrato |
|------------------------|---------------------|--|-----------------|---|
| 1 Persona | Supervisor | Seguimiento de la gestión operativa | Fijo | Contrato a prueba con proyección a renovación |
| 15 Personas | Agente de Seguridad | Servicio de Guardianía conforme a los Reglamentos de la Compañía | Fijo | Contrato a prueba con proyección a renovación |

Fuente: Investigación Propia, 2020

Elaborado por: La Autora

2.4. CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

2.4.1. Capacidad de Producción Futura

La capacidad de servicio de la Compañía de Seguridad Privada FUSEG se determina en 15 puestos de trabajo tomando en cuenta que se atenderán 9 puntos de servicio diarios conforme a la disponibilidad de capital de trabajo y la organización de la Compañía, lo que a su vez determina 270 puestos de servicio al mes y 3240 servicios anuales. Esto a su vez representa el 0,025% del total de la demanda insatisfecha.

2.5. DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCIÓN

2.5.1. Especificación de equipos de servicio y grado de sustitución que pueden presentar.

El servicio de guardianía en cada punto de servicio varía, no siempre se requiere de los mismos elementos pues no es lo mismo brindar seguridad por ejemplo en una empresa textil, una escuela o una clínica. Sin embargo, hay elementos esenciales que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 37 *Equipos de seguridad y sus características*

| Stock | Importancia | Grado de Sustitución | Proveedor |
|--------------------------------|-------------|----------------------|--|
| Uniformes | Alta | Nulo | Camisería EL |
| Equipo de Radio y Comunicación | Alta | Nulo | Almacenes de Equipos de Radio Comunicación |
| Equipo Celular | Alta | Nulo | Claro |
| Bitácora | Alta | Nulo | Imprenta Monsalve |
| Señalética | Alta | Nulo | Imprenta Monsalve |
| Arma letal o no letal | Alta | Nulo | Santa Bárbara EP |

Fuente: Investigación Propia, 2020

Elaborado por: La Autora

2.6 CALIDAD

2.6.1 Método de Control de Calidad

Entre las principales características del servicio que ofrecerá FUSEG Cía. Ltda., se puede destacar que:

Es un servicio holístico de seguridad que va más allá de la satisfacción de los usuarios ya que tiene un alcance mayor, pues beneficiará al entorno de los mismos; es decir vecinos y comunidad en general.

No se podría hablar de seguridad sin contar con el mejor personal profesional; el programa de reclutamiento de personal de FUSEG Cía. Ltda., se diferenciará por los métodos de selección asegurando un servicio precedido por vigilantes de primer nivel.

Siempre es importante apoyarse en la tecnología por esta razón FUSEG Cía. Ltda., tendrá entre sus valores la innovación en lo que se refiere a la tecnología y capacitación del personal, se buscará siempre ir a la vanguardia con sistemas tecnológicos que representan elementos disuasivos para la prevención del delito.

En la Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes, (Bolea, 2007) se manifiesta que “La orientación al cliente es uno de los principios básicos de la gestión de las organizaciones y así se recoge tanto en el modelo de Gestión de la Calidad de las normas ISO 9000, como en los modelos de excelencia, de los cuales el Modelo Europeo de Excelencia de la EFQM es el más utilizado. Poner en práctica este principio supone, entre otros aspectos, conocer y comprender a los clientes, tanto los actuales como los potenciales, identificar sus necesidades y expectativas para traducirlas en requisitos y dar respuesta a los mismos con el fin de aumentar su satisfacción y así alcanzar altas cuotas de fidelidad. Para ello es fundamental disponer de métodos que permitan conocer ese grado de satisfacción logrado” (p.1).

Se plantea el uso de herramientas para medir la calidad desde todos los frentes. Para iniciar se plantea una Encuesta de Satisfacción dirigida a los beneficiarios de los servicios de seguridad privada. Por otra parte, se sugiere una Hoja de satisfacción del servicio dirigida a los clientes de la compañía.



FUSEG Cía. Ltda. ha diseñado la presente encuesta dirigida a sus usuarios con la finalidad de determinar la calidad de nuestro servicio e identificar las opiniones y necesidades de cada usuario y traducirlas en respuestas oportunas a sus expectativas.

1. ¿Cómo califica el servicio que le brinda el personal de la Compañía de Seguridad FUSEG CÍA. LTDA.?

| | |
|-----------|--------------------------|
| Muy Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |
| Muy Malo | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cómo califica la imagen del personal de servicio de guardianía?

| | |
|-----------|--------------------------|
| Muy Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |
| Muy Malo | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Cómo califica el trato que recibe por parte del personal de seguridad?

| | |
|-----------|--------------------------|
| Muy Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |
| Muy Malo | <input type="checkbox"/> |

Figura 31 Encuesta dirigida a los usuarios del servicio de Seguridad Privada

Fuente: Investigación propia, 2020

Elaborado por: La Autora



FUSEG Cía. Ltda. ha diseñado la presente encuesta dirigida a sus clientes con la finalidad de determinar la calidad de nuestro servicio e identificar las opiniones y necesidades de cada cliente a fin de traducirlas en respuestas oportunas a sus expectativas.

1. ¿Cómo califica el servicio que le brinda el personal administrativo de la Compañía de Seguridad FUSEG CÍA. LTDA.?

| | |
|-----------|--------------------------|
| Muy Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |
| Muy Malo | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cómo califica al informe mensual de hallazgos, manejo de bitácora, riesgos y demás seguimiento al servicio de seguridad privada?

| | |
|-----------|--------------------------|
| Muy Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |
| Muy Malo | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Cómo califica el trato que recibe por parte del personal de seguridad?

| | |
|-----------|--------------------------|
| Muy Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |
| Muy Malo | <input type="checkbox"/> |

Figura 32 Encuesta dirigida a los clientes de la compañía de seguridad

Fuente: Investigación propia, 2020

Elaborado por: La Autora

2.7. NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN

Las compañías de Seguridad Privada en el Ecuador están amparadas por la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada; misma que regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores, por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas.

La Ley manifiesta que los servicios de vigilancia y seguridad podrán prestarse en las siguientes modalidades: 1. Vigilancia fija. - Es la que se presta a través de un puesto de seguridad fijo o por cualquier otro medio similar, con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores en un lugar o área determinados. 2. Vigilancia móvil. - Es la que se presta a través de puestos de seguridad móviles o guardias, con el objeto de brindar protección a personas, bienes y valores en sus desplazamientos. 3. Investigación privada. - Es la indagación del estado y situación de personas naturales y jurídicas; y, bienes con estricta sujeción a lo previsto en la Constitución Política de la República y la ley.

Por otra parte, las compañías de seguridad deberán regirse a los lineamientos impuestos por el departamento de control y supervisión de organizaciones de seguridad priva de la Comandancia General de la Policía Nacional en donde se otorga el permiso de uniformes.

2.7.1 Seguridad e higiene ocupacional

Entre los organismos de control que regulan las Compañías de Seguridad Privada se encuentra el Ministerio de Trabajo el cual hace especial énfasis en el ámbito de la Salud y Seguridad Ocupacional y entre sus requerimientos exige un Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en el trabajo, además de un Reglamento Interno de

Trabajo que deberán ser revisados y posteriormente aprobados por este órgano de control.

Por tratarse de un servicio de índole delicada el tema de seguridad y salud ocupacional tiene gran relevancia pues ahí se describe todos los esfuerzos que la compañía haría a favor de los trabajadores mismos que se planteará al Ministerio de Trabajo en el siguiente sentido:

“La Gerencia General de la Compañía de seguridad privada FUERZA DE SEGURIDAD PRIVADA - FUSEG Cía. Ltda., representada por la señorita Lourdes Gabriela Quiroga Martínez, define como Política de Seguridad y Salud para todos sus trabajadores lo siguiente:

Mantener de forma óptima y adecuada las condiciones de trabajo de FUSEG Cía. Ltda., tomando en cuenta las medidas de SEGURIDAD PRIVADA, implantadas en la Compañía y en los lugares en los cuales se preste el servicio de vigilancia, generando así un clima de confianza y seguridad que permita a los señores guardias desarrollarse adecuadamente en su lugar de trabajo.

Cumplir y hacer cumplir las normativas nacionales vigentes en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, con la finalidad de disminuir los riesgos y peligros existentes en los diferentes procesos de trabajo de la Compañía, velando por la integridad mental y física de los trabajadores aplicando las técnicas de prevención y protección establecidas en los diferentes manuales, tanto de seguridad Física, como de Seguridad y Salud del Trabajo, con el fin de reducir accidentes y enfermedades relativas a las funciones propias de cada puesto.

Implementar programas para realizar inspecciones periódicas de Seguridad Física, Seguridad Ocupacional, Salud y Ambiente, para identificar y eliminar condiciones peligrosas de trabajo que generen riesgos para el personal que trabaje en

FUSEG Cía. Ltda., para alcanzar condiciones de trabajo que brinden satisfacción, confianza y seguridad a los trabajadores”.

En lo que se refiere a materia de seguridad y salud ocupacional la Compañía de manera responsable propone un Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional que beneficia a todos sus colaboradores, mismo que deberá ser aprobado por el ente regulador que es el Ministerio de Trabajo; el Reglamento abarca los siguientes temas:

Tabla 38 *Extracto del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional aplicable en la compañía.*

| CAPÍTULO | TEMA | OBJETIVOS BASE |
|--------------|---|--|
| Antecedentes | De los objetivos del presente Reglamento | Precautelar la salud y seguridad de todos los miembros de la Compañía. Fomentar un clima adecuado en el trabajo, de manera que se eliminen y se reduzcan los riesgos en el trabajo. |
| I | Obligaciones del Empleador | Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad. Mantener en buen estado de servicio instalaciones, maquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes. |
| II | Derechos y obligaciones de los trabajadores | Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Comunicar de forma inmediata a sus jefes sobre cualquier acción o condición insegura del lugar de trabajo que pueda ocasionar daño a los trabajadores. Negarse a laborar bajo condiciones de riesgo que pueda afectar su salud o integridad física. Cumplir con las disposiciones relativas a seguridad y salud de las empresas usuarias. |

| | | |
|------|---|---|
| III | Prohibiciones al Empleador | <p>Permitir que los trabajadores realicen sus actividades bajo la acción de drogas o en estado de embriaguez.</p> <p>Obligar a trabajar con máquinas sin resguardos o con equipos que no cuenten con todos los sistemas de seguridad.</p> |
| IV | De las prohibiciones a los trabajadores | <p>Fumar en el trabajo o donde se manipulen sustancias inflamables o explosivas.</p> <p>Prender fuego en sitios que involucran peligro para la empresa.</p> <p>Manipular equipos o maquinaria sin estar autorizando para ello.</p> <p>Modificar, destruir o remover los sistemas de protección como guardas para maquinaria y dispositivos de seguridad.</p> |
| V | Sanciones y Multas para el Empleador | <p>Los empleadores que no cumplieren las disposiciones contenidas en este Reglamento con las recomendaciones y normas que se dieran por parte del IESS como Ministerio de Relaciones Laborales luego de la inspección de sus respectivos funcionarios a los lugares de trabajo y una vez vencido el plazo constante en la respectiva notificación, se someterán a las sanciones contempladas en las disposiciones legales de lo establecido en el Código del Trabajo.</p> |
| VI | Sanciones y Multas para el Trabajador | <p>Amonestación escrita por haber hecho caso omiso de las normas de Seguridad y Salud en trabajo.</p> <p>Amonestación escrita con copia a la Inspectoría del Trabajo por haber reincidido en la violación de los procedimientos de seguridad establecidos por la empresa.</p> <p>Multa económica de hasta el 10% de la remuneración básica diaria.</p> <p>Terminación del Contrato de Trabajo previo visto bueno.</p> |
| VII | Servicio Médico de la Compañía | <p>FUSEG CÍA. LTDA., deberá contar con la asistencia periódica de un médico ocupacional debidamente registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales, Conforme a la ley, el mismo que se encargará de cumplir con el programa de vigilancia de salud.</p> |
| VIII | Responsabilidades del Gerente General | <p>Ser el responsable del cumplimiento de todas las políticas y programas en prevención de riesgos.</p> <p>Fomentar cursos de capacitación en prevención de riesgos del trabajo, o en su lugar mandar a capacitar a los encargados de la seguridad en casas especializadas sean éstas públicas o privadas.</p> |

| | | |
|----|---|---|
| IX | Responsabilidades de los Jefes y Supervisores | <p>Verificar que todos los trabajadores utilicen los elementos y equipos de protección personal, así como su ropa de trabajo.</p> <p>Instruir y capacitar a los trabajadores nuevos sobre la labor a desarrollar, como de los equipos, máquinas, herramientas, etc. a utilizar.</p> <p>Impedir trabajar en condiciones insalubres</p> |
| X | De los Factores Físicos Ruidos y Vibraciones | <p>Dotar a los trabajadores de protectores auditivos si la concentración de ruido se aproxima o supera el límite permisible de 85 decibeles, siempre y cuando esté no se haya podido eliminar mediante aplicación de técnicas preventivas.</p> <p>Eliminar el ruido y las vibraciones en la fuente y en medio de la transmisión mediante la aplicación de las técnicas preventivas.</p> |
| | De los Factores físicos Temperaturas Bajas | <p>Mantener los locales bajo condiciones atmosféricas cómodas y saludables para todos los trabajadores ya sea por medios naturales o artificiales.</p> <p>Dotar de elementos de protección personal a los trabajadores, tales como: como gorras, medias y ropa de trabajo de tipo térmico.</p> |
| | De los Factores físicos Temperaturas Altas | <p>Mantener por medios naturales o artificiales condiciones atmosféricas que aseguren un ambiente cómodo y saludable para los trabajadores los lugares de trabajo con temperaturas altas como en los invernaderos.</p> <p>Garantizar un buen suministro de agua potable para la población expuesta.</p> |
| | De los Factores físicos Iluminación | <p>Dotar de buena iluminación con el fin de que se facilite una buena visualización de los trabajadores.</p> <p>Dotar de equipos tales como linternas, con el fin de que el trabajador pueda realizar rondas nocturnas.</p> |
| | De los Factores físicos Ventilación | <p>Mantener en todas las instalaciones de las empresas usuarias condiciones atmosféricas que aseguren un ambiente cómodo y saludable para los trabajadores, sea por medios naturales o artificiales.</p> <p>Proveer de sistemas de renovación de aire, en locales cerrados destinados al trabajo, con el objeto de no provocar molestias ni perjuicios a los trabajadores.</p> |
| XI | De los Factores Mecánicos Herramientas Manuales | <p>Dotar de herramientas de mano construidas con materiales resistentes, que no tengan defectos ni desgastes que dificulten su correcta utilización y que no involucren riesgos en el momento de utilizarlos</p> |

| | | |
|------|---|--|
| | De los Factores Mecánicos Armas de Fuego | Establecer un programa de mantenimiento de las armas de fuego. Dotar de armas de fuego únicamente al personal capacitado con el fin de evitar accidentes lamentables. |
| XII | De los Factores Químicos | Utilizar el equipo de protección personal recomendado. |
| XIII | De los Factores Biológicos | Aislar el comedor de las bodegas de sustancias y productos químicos y de focos insalubres. Disponer de suficiente agua potable para la limpieza de utensilios y vajillas con sus respectivos medios de desinfección. Proveer de asientos y armarios individuales con llave para guardar la ropa de trabajo. Dotar de suficientes baterías para el uso y aseo de todo el personal |
| XIV | De los Factores Ergonómicos | Dotar de herramientas de trabajo en función de la constitución del individuo. Enfocar las tareas que realizan los trabajadores bajo parámetros que aumenten su productividad, para lo cual se establecerán períodos de descanso y rotación del personal. |
| XV | De los Factores Psicosociales | Ubicar a los trabajadores en puestos de trabajo que estén acorde a sus capacidades físicas procurando una mejor autonomía y bienestar. Realizar actividades sociales, culturales y deportivas para integrar a los trabajadores que laboran en la empresa. Fomentar la comunicación interna a todo nivel para potenciar la calidad de las relaciones laborales y conseguir la integración del grupo de trabajo. |
| XVI | Prevención de Incendios y Explosiones | Dotar de puertas de emergencia o de acceso al exterior. Vigilar que los extintores se encuentren en buenas condiciones y actualizados. Disponer de los medios y elementos de protección necesarios para sofocar el fuego. Realizar simulacros de incendios al menos una vez por año para todo el personal que labora en la empresa, dicho simulacro será supervisado por organismos certificados tales como el Cuerpo de Bomberos de Quito. |

| | | |
|-------|---|--|
| XVII | Señalética de Seguridad | Instruir a todo el personal acerca de la existencia, situación y significado de la señalización de seguridad empleada en el centro de trabajo, sobre todo en el caso en que se utilicen señales especiales (Peligro - Prohibición - Información - Obligación) |
| XVIII | Registro e investigación de accidentes e incidentes | Realizar entrevistas con las personas que presenciaron el accidente y con el accidentado para obtener datos más fidedignos y encontrar las verdaderas causas que originaron el siniestro. Llevar de forma adecuada la notificación y estadística de accidentabilidad como de morbilidad y deberá ser informada de forma semestral al gerente de la empresa al IESS y reportada al Ministerio de Trabajo. |
| XIX | Información y capacitación en prevención de riesgos | Diseñar un programa de capacitación en prevención de los riesgos del trabajo con su respectivo cronograma de actividades. La inducción y capacitación se lo deberá hacer de forma periódica y en función a los diferentes procesos de trabajo. |
| XX | De los equipos de protección personal | Utilizar ropa de trabajo adecuada siempre que el trabajo implique por sus características un determinado riesgo de accidente o enfermedad profesional, o sea de fácil condición de ensuciarse. Elegir las ropas de trabajo de acuerdo con la naturaleza del riesgo o riesgos inherentes al trabajo que se efectúa y tiempos de exposición al mismo. Proveer de: chaleco, gas, mascarilla, poncho de aguas, linternas, guantes y botas de caucho. |

Fuente: Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional FUSEG Cía. Ltda.

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO III

3. ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

3.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

Determinar el marco filosófico de la compañía, mismo que servirá como eje del funcionamiento y la razón de ser de la compañía.

3.2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

3.2.1. Visión de la Compañía

Ser una compañía altamente efectiva, comprometida a satisfacer las necesidades de sus clientes y su entorno, mediante la ejecución de procesos de calidad y constante innovación.

3.2.2. Misión de la Compañía

Aportar a nuestra sociedad con un servicio holístico de seguridad privada que genere un entorno saludable para nuestros clientes con soluciones integrales especializadas que garanticen la efectividad del servicio.

3.2.2.1. Valores de la Compañía

- Innovación: Introducir tecnología de punta en nuestros sistemas de seguridad.
- Competitividad: Ofrecer la mejor relación de calidad de servicio, costo, y garantías.
- Orientación al Cliente: Se dedica todo el esfuerzo a satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes.
- Conducta Ética: Actuar con profesionalismo e integridad moral, respetando las normas, deberes y derechos con la sociedad.
- Trabajo en equipo: Fomentar la intervención de todos los colaboradores a fin de lograr un objetivo común, compartiendo el conocimiento y aportando con la experiencia.
- Seguridad y salud ocupacional: Debidamente comprometidos con la seguridad y salud de nuestros colaboradores promoviendo una cultura preventiva.
- Responsabilidad social: Contribuir activamente al mejoramiento social, económico y ambiental en los colaboradores, usuarios y su entorno.

3.2.3. Objetivos y estrategias

A continuación, se plantea una matriz FODA que servirá como base al desarrollo de los objetivos estratégicos.


| MATRIZ FODA | | |
|---|--|---|
| <p>Factores internos</p>  <p>Factores externos</p> | <p>FORTALEZAS (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compañía ecuatoriana con enfoque prioritario en el Talento ecuatoriano. - Innovación constante mediante la aplicación de procesos y uso de tecnología de punta. - Capacitación constante de los usuarios internos y externos. - Costos razonables y competitivos. | <p>DEBILIDADES (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nombre de la compañía aún no está consolidado por ser nueva en el mercado aún no goza de notoriedad. - Al ser una compañía nueva la gente asume que no se cuenta con experiencia. |
| | <p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índices altos de delincuencia e inseguridad por lo que más gente opta por contratar los servicios de seguridad privada. - La inversión en seguridad privada es baja en relación al costo de los bienes asegurados. - La gente busca un respaldo y opta por transferir los riesgos. - La gente tiene más conciencia de la necesidad de seguridad, libertad y evitar problemas. | <p>ESTRATEGIA (FO) Estrategia Ofensiva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer a los clientes la mejor alternativa de seguridad como respaldo a sus bienes |
| <p>AMENAZAS (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compañías extranjeras ya consolidadas en el mercado que ofrecen similares servicios. - Servicios que de alguna forma pretenden sustituir un servicio de seguridad privada como alarmas o monitoreo. | <p>ESTRATEGIAS (FA) Estrategia Defensiva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compañía ecuatoriana con conciencia y enfoque social de aporte en Ecuador. | <p>ESTRATEGIAS (DA) Estrategia de Supervivencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es una compañía nueva pero con un equipo que cuenta con experiencia y una visión fresca en materia de seguridad. |

Figura 33 Matriz FODA

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

A continuación, se plantea una matriz de objetivos estratégicos con una proyección de cinco años.

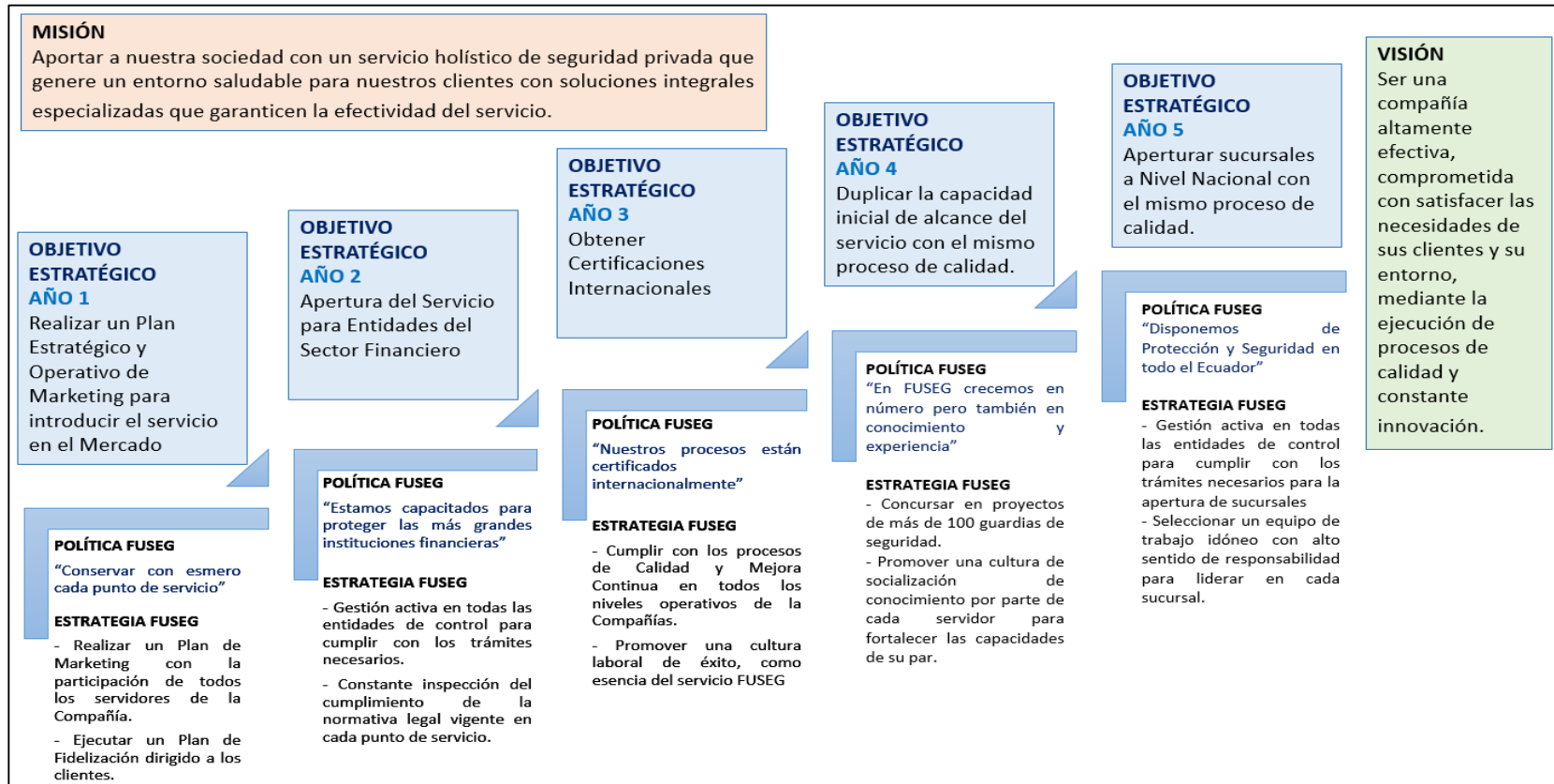


Figura 34 Objetivos Estratégicos de la Compañía

Fuente: (Hernández, 2014)

Elaborado por: La Autora

3.3. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA

3.3.1. Organización Interna

Dentro de toda organización, existen funciones que se pueden realizar por la misma persona, sin embargo, es necesario crear un orden que delimite responsabilidades dentro de la Compañía.

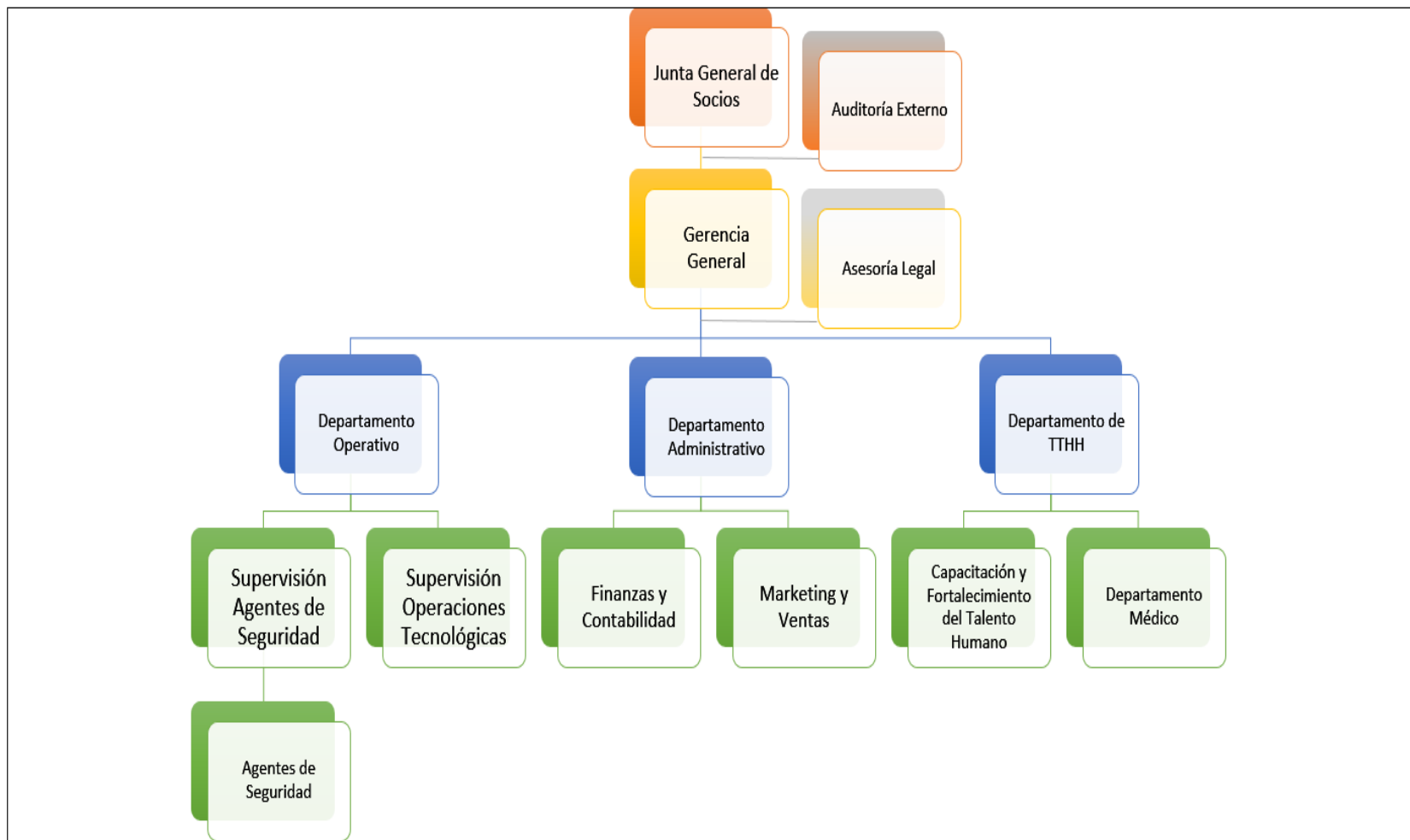


Figura 35 Organigrama Estructural de FUSEG Cía. Ltda.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

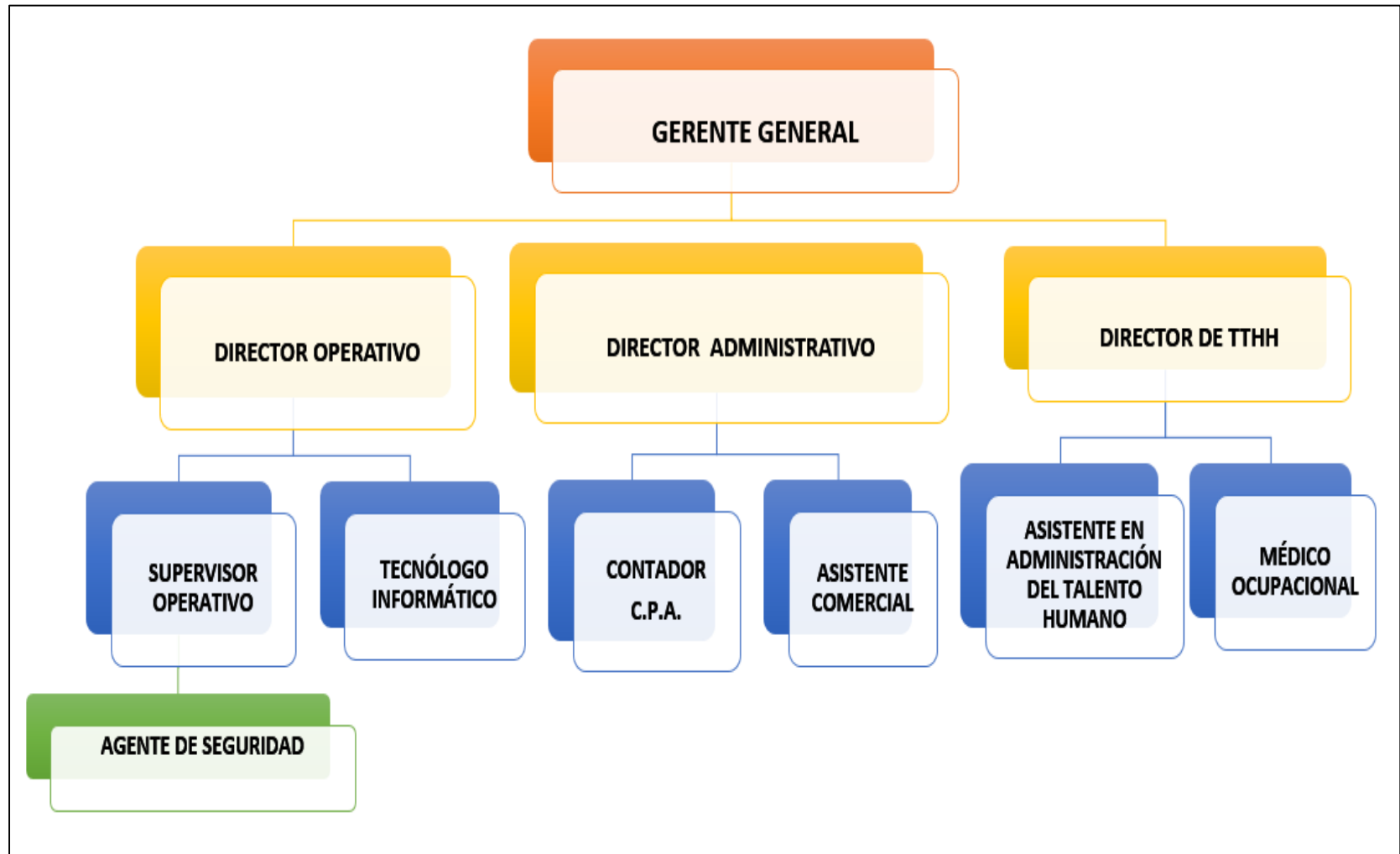


Figura 36 Organigrama Funcional FUSEG Cía. Ltda.
Fuente: Investigación Propia

3.3.2 Descripción de puestos

Con base en el Organigrama funcional, a continuación, se detalla a cada puesto de trabajo de la Compañía de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda.

Tabla 39 *Descripción del Puesto Gerente General*

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|--|
| Puesto | <i>Gerente General</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Junta General de Socios</i> |
| Supervisa a | <i>Departamento Operativo, Comercial y de Talento Humano</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

Por la naturaleza del servicio es necesario un Gerente General que coordine el buen desempeño de todos los Departamentos de la Compañía.

III - FUNCIONES:

1. Representar legalmente a la Compañía
2. Cumplir los acuerdos establecidos con la Junta General de Socios
3. Planear, organizar, dirigir, evaluar, coordinar y controlar las funciones operativas, comerciales y de Talento Humano de la Compañía.
4. Ejecutar la Planificación estratégica anual de la Compañía.

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|---|
| Título profesional | <i>Ingeniero Comercial o Carreras a fines</i> |
| Experiencia | <i>Dos años</i> |
| Habilidades | <i>Administrativas, Negociación y Liderazgo</i> |
| Formación | <i>Tercer Nivel</i> |

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

Tabla 40 Descripción del Puesto Director Operativo

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|--|
| Puesto | <i>Director Operativo</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Gerente General</i> |
| Supervisa a | <i>Supervisores de Agentes de Seguridad y Operaciones Tecnológicas</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

Por la naturaleza del servicio es indispensable un Director Operativo que coordine las operaciones de la Compañía, dirija a los diferentes equipos trabajo conformados por los agentes de Seguridad y dé seguimiento a las fuentes informáticas que potencian las operaciones.

III - FUNCIONES:

1. Elaborar los informes técnicos de seguridad de cada punto de servicio.
2. Diseñar, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las Planificaciones Operativas de Seguridad de cada punto de servicio a nivel nacional.

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|--|
| Título profesional | <i>Cursando Derecho, Psicología, Sistemas</i> |
| Experiencia | <i>Cinco años</i> |
| Habilidades | <i>Organizacionales, Liderazgo, Control de emociones</i> |
| Formación | <i>Tercer Nivel o cursando</i> |

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 41 Descripción del Puesto Director Comercial

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|--|
| Puesto | <i>Director Administrativo</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Gerente General</i> |
| Supervisa a | <i>Departamento de Finanzas y Contabilidad y al Departamento de Marketing y Ventas</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

Es indispensable contar con un Director Comercial que coordine la gestión del Departamento de Finanzas y Contabilidad ya que estas funciones representan el eje fundamental para realizar cualquier operación. Por otra parte, el Director Comercial debe coordinar todas las acciones que se tomen en el departamento Administrativo y Comercial a fin de posicionarnos en el mercado y generar contratos de trabajo.

III - FUNCIONES:

1. Elaborar Balances financieros
2. Dar seguimiento a la actividad contable de la Compañía
3. Mantenerse al día con los organismos de control.
4. Acudir a negociaciones, Concretar contratos de trabajo

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|--|
| Título profesional | <i>Ingeniero Comercial o carreras afines</i> |
| Experiencia | <i>Cinco años</i> |
| Habilidades | <i>Coordinación, Proactividad, Sentido de Responsabilidad.</i> |
| Formación | <i>Tercer Nivel o cursando</i> |

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 42 Descripción del Puesto Director de Talento Humano

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|---|
| Puesto | <i>Director de Talento Humano</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Gerente General</i> |
| Supervisa a | <i>Departamento de Talento Humano</i> <i>Departamento Médico</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

Por la naturaleza del servicio es imprescindible contar con un Director de Talento Humano que se cerciore de la gestión que se realiza a favor del personal de servicio que representa el pilar fundamental en seguridad privada.

III - FUNCIONES

1. Elaborar Balances financieros
2. Dar seguimiento a la actividad contable de la Compañía
3. Mantenerse al día con los organismos de control.
4. Acudir a negociaciones, Concretar contratos de trabajo

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|---|
| Título profesional | <i>Ingeniero Comercial o carreras afines</i> |
| Experiencia | <i>Cinco años</i> |
| Habilidades | <i>Coordinación, Proactividad, Alto sentido de Responsabilidad.</i> |
| Formación | <i>Tercer Nivel o cursando</i> |

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 43 Descripción del Puesto Supervisor Operativo

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| Puesto | <i>Supervisor Operativo</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Director Operativo</i> |
| Supervisa a | <i>Agentes de Seguridad</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

Por la naturaleza del servicio es imprescindible contar con un Supervisor Operativo que diariamente visite cada puesto de servicio y recoja todas las incidencias del lugar. Cumplirá y hará cumplir el Reglamento Interno de Trabajo a fin de mantener un orden en cada operación.

III - FUNCIONES

1. Supervisión física de cada puesto de servicio
2. Generar reportes semanales de todas las incidencias.

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|--|
| Título profesional | <i>“Guardia de vigilancia y seguridad privada” avalado por el Ministerio del Interior.</i> |
| Experiencia | <i>Tres años</i> |
| Habilidades | <i>Alto Sentido de Responsabilidad y Liderazgo</i> |
| Formación | <i>Bachiller</i> |

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 44 Descripción del Puesto Tecnólogo Informático

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|---|
| Puesto | <i>Tecnólogo Informático</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Director Operativo</i> |
| Supervisa a | <i>Agentes de Seguridad, Equipos tecnológicos</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

Por la naturaleza del servicio es imprescindible contar con un Tecnólogo Informático que se encargue del correcto funcionamiento de los equipos que se ha dispuesto en cada punto de servicio, es imprescindible realizar un reporte semanal de todas las incidencias que arrojen los equipos.

III - FUNCIONES

1. Instalación, mantenimiento, control y seguimiento de los equipos tecnológicos.
2. Generar reportes semanales de todas las incidencias.

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|--|
| Título profesional | <i>Tecnólogo en Sistemas</i> |
| Experiencia | <i>Dos años</i> |
| Habilidades | <i>Proactividad, Alto Sentido de Responsabilidad</i> |
| Formación | <i>Tercer Nivel</i> |

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 45 Descripción del Puesto Contador Público Autorizado

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|------------------------------------|
| Puesto | <i>Contador Público Autorizado</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Director Administrativo</i> |
| Supervisa a | <i>No aplica</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

Por la naturaleza del servicio es de vital importancia un Contador Público Autorizado que diariamente alimente el sistema contable y se responsabilice de mantenerse al día con los organismos de control como son el SRI, Municipio de Quito además del cálculo diferenciado de la nómina.

III - FUNCIONES

1. Ingreso de datos al Sistema Contable
2. Elaboración de Balances financieros
3. Pago de Impuestos mensuales y anuales
4. Pago de Nómina

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|---|
| Título profesional | <i>Contador Público Autorizado</i> |
| Experiencia | <i>Dos años</i> |
| Habilidades | <i>Alto Sentido de Responsabilidad y análisis</i> |
| Formación | <i>Tercer Nivel</i> |

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 46 Descripción del Puesto Asistente de Ventas y Marketing

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|--------------------------------|
| Puesto | <i>Asistente Comercial</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Director Administrativo</i> |
| Supervisa a | <i>No aplica</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

Es imprescindible un asistente comercial que se encargue de ejecutar un plan de marketing para alcanzar notoriedad en el mercado. Además se encargará del manejo de la plataforma del SERCOP para cerrar nuevos contratos de trabajo con el estado.

III - FUNCIONES

1. Manejo de la Plataforma del SERCOP
2. Aplicación del Plan de Marketing
3. Coordinar citas de negociación.

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|---|
| Título profesional | <i>Ingeniero en Marketing o carreras afines</i> |
| Experiencia | <i>Dos años</i> |
| Habilidades | <i>Alto Sentido de Responsabilidad y análisis</i> |
| Formación | <i>Tercer Nivel o cursando</i> |

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 47 Descripción del Puesto Asistente en Administración del Talento Humano.

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|---|
| Puesto | <i>Asistente en Administración del Talento Humano</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Director de Talento Humano</i> |
| Supervisa a | <i>Agentes de Seguridad</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

Es imprescindible un asistente en Administración de Talento Humano que reclute, seleccione y fortalezca al personal de servicio de seguridad. Deberá encargarse de todos los requerimientos por parte del Ministerio de Trabajo. Además deberá organizar capacitaciones constantes tanto a usuarios internos y externos y velar por el bienestar de los trabajadores.

III - FUNCIONES

1. Elaborar y Procesar los Contratos Laborales, elaborar y procesar las Actas de Finiquito.
2. Reclutar al personal conforme a los lineamientos de la Compañía.
3. Socializar el Reglamento de Trabajo a todos los servidores de la Compañía.
4. Socializar el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo a todos los servidores de la Compañía.
5. Seguimiento de bienestar a los servidores que lo necesitan.

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|--|
| Título profesional | <i>Ingeniero en Administración de Talento Humano o carreras afines</i> |
| Experiencia | <i>Dos años</i> |
| Habilidades | <i>Sociales, empáticas y de liderazgo</i> |
| Formación | <i>Tercer Nivel o cursando</i> |

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 48 Descripción del Puesto Médico Ocupacional

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|--|
| Puesto | <i>Médico ocupacional</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Director de Talento Humano</i> |
| Supervisa a | <i>Todo el personal de Compañía de Seguridad</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

De acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Trabajo es obligatorio disponer de un Médico Ocupacional por medio del cual se pueda cumplir el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en cada puesto de servicio, además de velar por la salud y el bienestar de los trabajadores.

III - FUNCIONES

1. Desarrollo, Socialización y Ejecución del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo a todos los servidores de la Compañía.
2. Chequeo Trimestral de Salud a todos los servidores de la Compañía.

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|--|
| Título profesional | <i>Médico Ocupacional</i> |
| Experiencia | <i>Dos años</i> |
| Habilidades | <i>Vocación de servicio, Alto sentido de responsabilidad</i> |
| Formación | <i>Tercer Nivel</i> |

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

Tabla 49 Descripción del Puesto Agente de Seguridad

I - INFORMACIÓN BÁSICA:

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| Puesto | <i>Agente de Seguridad</i> |
| Jefe inmediato superior | <i>Supervisor Operativo</i> |
| Supervisa a | <i>Punto de servicio</i> |

II - NATURALEZA DEL PUESTO:

Los agentes de seguridad representan la esencia misma de la Compañía de Seguridad, su trabajo es velar por la seguridad de los usuarios internos y externos en cada punto servicio y procurar orden y bienestar.

III - FUNCIONES

1. Servicio de Guardianía conforme a los Reglamentos de la Compañía.
2. Cumplir los turnos laborales de acuerdo a la Planificación Trimestral.
3. Velar por la Seguridad y la tranquilidad de los usuarios.
4. Servir con diligencia y buena actitud las tareas encomendadas.

IV - REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:

| | |
|--------------------|--|
| Título profesional | <i>“Guardia de vigilancia y seguridad privada” avalado por el Ministerio del Interior.</i> |
| Experiencia | <i>Dos años</i> |
| Habilidades | <i>Sociales y Alto Sentido de Responsabilidad</i> |
| Formación | <i>Bachiller</i> |

Fuente: La Autora

Elaborado por: La Autora

3.4. CONTROL DE GESTIÓN

3.4.1. Indicadores de gestión

Es evidente que la Compañía necesita mantener estándares de calidad para renovar los permisos de operaciones y conservar la preferencia de los clientes, por esta razón cada departamento de la compañía deberá trabajar por resultados.

En las organizaciones modernas los indicadores de gestión son realmente imprescindibles para un control permanente, es preciso implementar en cada área a fin de medir el avance de los objetivos y propósitos de la organización.

En materia de gestión se recurre a diferentes herramientas como por ejemplo el círculo de Deming mismo que nos ayuda a contrarrestar errores futuros, evidenciar problemas y consecuentemente tomar acciones correctivas; esta herramienta es sencilla y de fácil aplicación.

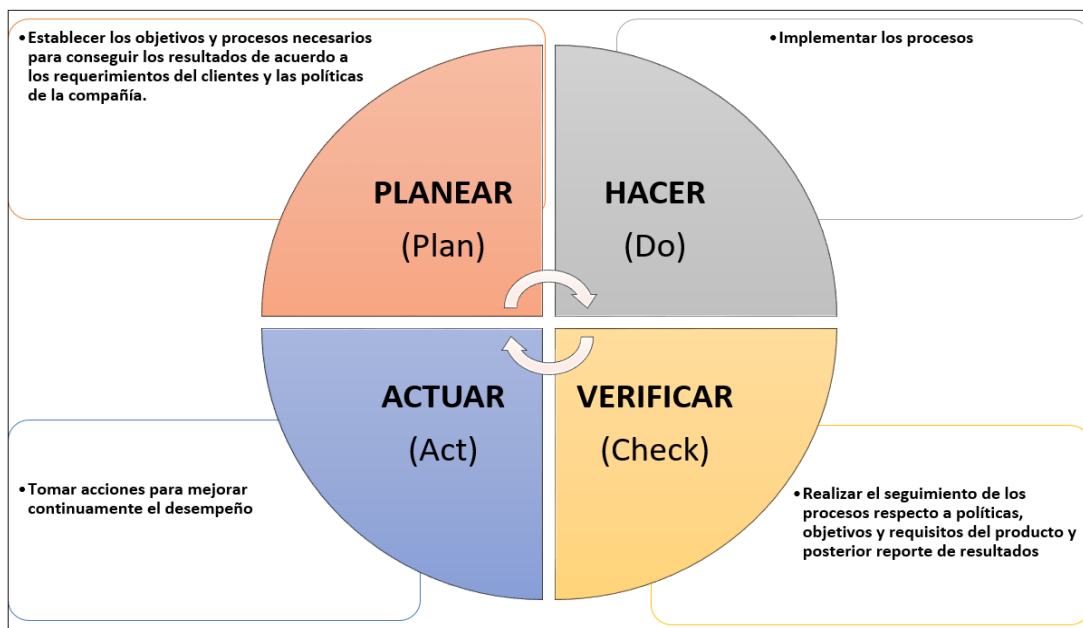


Figura 37 Círculo de Deming
Fuente: (Deming, 1989)

Como objetivo de la compañía de seguridad está el contar con una certificación ISO, al ser una norma internacional que se enfoca en todos los elementos con los que una organización debe contar para administrar y mejorar su desempeño, los estándares siempre serán superiores lo que se traduce en enormes ventajas para los clientes y para la compañía entre estos beneficios se destacan:

- Notoriedad en el mercado
- Satisfacción a los clientes
- Mejora de Procesos de la compañía
- Reducción de Costos y de tiempo en procesos que afectan a la calidad.

Tabla 50 *Indicadores de Gestión – Gerente General - ROE: Rentabilidad que obtienen los dueños de la empresa por invertir su dinero en el negocio*

| Nombre | Fórmula | Frecuencia | Tipo | Responsable de medición |
|---|---|------------|----------|-------------------------|
| ROE <i>Return on Equity</i> <i>Retorno sobre Patrimonio</i> | $ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$ | Anual | Eficacia | Junta General de Socios |

Fuente: Oliveros Delgado, 2015

Elaborado por: La Autora

Tabla 51 *Indicadores de Gestión – Gerente General - ROA: Rentabilidad de la compañía teniendo como base la totalidad de sus activos*

| Nombre | Fórmula | Frecuencia | Tipo | Responsable de medición |
|---|---|------------|----------|-------------------------|
| ROA <i>Return On Assets</i> <i>Rentabilidad sobre las inversiones</i> | $ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo total Bruto}} \times 100$ | Anual | Eficacia | Junta General de Socios |

Fuente: Oliveros Delgado, 2015

Elaborado por: La Autora

Tabla 52 *Indicador de Gestión – Departamento Operativo*

| Nombre | Fórmula | Frecuencia | Tipo | Responsable de medición |
|--|---|------------|----------|-------------------------|
| Cumplimiento de la planificación operativa de manera efectiva. | $\frac{\text{Número de eventualidades negativas}}{\text{Número de Operaciones efectivas}} \times 100$ | Mensual | Eficacia | Gerente General |

Fuente: Investigación Propia**Elaborado por:** La Autora**Tabla 53** *Indicador de Gestión – Departamento Administrativo*

| Nombre | Fórmula | Frecuencia | Tipo | Responsable de medición |
|--------------------------|--|------------|-------------|-------------------------|
| Notoriedad en el mercado | $\frac{\text{Número de Contratos alcanzados}}{\text{Número de Contratos Presupuestados}} \times 100$ | Mensual | Efectividad | Gerente General |

Fuente: Investigación Propia**Elaborado por:** La Autora**Tabla 54** *Indicador de Gestión – Departamento de Talento Humano*

| Nombre | Fórmula | Frecuencia | Tipo | Responsable de medición |
|--|---|------------|----------|-------------------------|
| Cumplimiento de la Planificación Mensual de Capacitaciones | $\frac{\text{Número de horas de capacitación}}{\text{Número total de horas planificadas}} \times 100$ | Mensual | Eficacia | Gerente General |

Fuente: Investigación Propia**Elaborado por:** La Autora**Tabla 55** *Indicador de Gestión Agentes de Seguridad*

| Nombre | Fórmula | Frecuencia | Tipo | Responsable de medición |
|---------------------------------------|--|------------|----------|-------------------------|
| Satisfacción al 100 % de los Clientes | $\frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Número de clientes atendidos}} \times 100$ | Mensual | Eficacia | Director Operativo |

Fuente: Investigación Propia**Elaborado por:** La Autora

3.5. NECESIDADES DE PERSONAL

El presente estudio se proyecta al menos a cinco años por esta razón será necesario el personal que se detalló en el organigrama de funciones ya que no se puede prescindir de ningún funcionario para mantener la efectividad de las operaciones de seguridad.

A partir de los siguientes cinco años será imprescindible ampliar el personal cumpliendo los objetivos estratégicos se duplicarán los cargos que a continuación se detallan.

Tabla 56 *Proyección de Crecimiento del Personal*

| Cargo | Periodo | Periodo | Periodo | Periodo | Periodo |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Gerente General | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Director Operativo | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Director Comercial | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Director de Talento Humano | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Supervisor Operativo | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Tecnólogo Informático | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Contador | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Ingeniero en Marketing | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Administrador de Talento Humano | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Médico Ocupacional | X | X | X | 1 | 1 |
| Agentes de Seguridad | 15 | 30 | 45 | 60 | 120 |

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO IV

4. ÁREA JURÍDICA LEGAL

4.1. Objetivos del Estudio Jurídico Legal

Determinar la forma jurídica para constituir la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., y obtener los permisos de funcionamiento, las licencias y requisitos fundamentales requeridos en las leyes vigentes para celebrar los actos comerciales que den inicio a su funcionamiento y operatividad.

4.2. Determinación de la forma jurídica

La compañía la cual denominará Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., se va a constituir bajo la figura de Compañía Limitada.

4.2.1. Norma jurídica – Disposiciones Generales - Superintendencia de Compañías

Para la constitución de la mencionada compañía, se tomará como parámetro principal a la Ley de Compañías por ser la normativa general que regula desde su constitución a las compañías limitadas en Ecuador.

Tabla 57 Base legal para la constitución de una compañía limitada

| ARTÍCULO | REFERENCIA | EXTRACTO |
|----------|--------------------|--|
| Art. 92 | De la Conformación | La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirán, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. |
| Art. 102 | Del capital | El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías y Valores. Específicamente en el caso de las compañías de seguridad el capital mínimo para requerido es de 10000 dólares. El capital estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale el Superintendente de Compañías y Valores. Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contarse desde la fecha de la constitución. |

Art. 114

Derechos, obligaciones y responsabilidades de los socios

El contrato social establecerá los derechos de los socios en los actos de la compañía, especialmente en cuanto a la administración, como también a la forma de ejercerlos, siempre que no se opongan a las disposiciones legales. No obstante, cualquier estipulación contractual, los socios tendrán los siguientes derechos:

a) A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía, personalmente o por medio de representante o mandatario constituido en la forma que se determine en el contrato. Para efectos de la votación, cada participación dará al socio el derecho a un voto;

b) A percibir los beneficios que le correspondan, a prorrata de la participación social pagada, siempre que en el contrato social no se hubiere dispuesto otra cosa en cuanto a la distribución de las ganancias;

c) A que se limite su responsabilidad al monto de sus participaciones sociales, salvo las excepciones que en esta Ley se expresan;

d) A no devolver los importes que en concepto de ganancias hubieren percibido de buena fe; pero, si las cantidades percibidas en este concepto no correspondieren a beneficios realmente obtenidos, estarán obligados a reintegrarlas a la compañía;

e) A no ser obligados al aumento de su participación social. Si la compañía acordare el aumento de capital, el socio tendrá derecho de preferencia en ese aumento, en proporción a sus participaciones sociales, si es que en el contrato constitutivo o en las resoluciones de la junta general de socios no se conviniere otra cosa;

f) A ser preferido para la adquisición de las participaciones correspondientes a otros socios, cuando el contrato social o la junta general prescriban este derecho, el cual se ejercitará a prorrata de las participaciones que tuviere.

| | | |
|----------|--------------------------------|--|
| Art. 146 | De la fundación de la Compañía | La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo. |
|----------|--------------------------------|--|

Fuente: Ley de Compañías (Registro Oficial, 2014)

Elaborado por: La Autora

4.2.2. Pasos para constituir una Compañía de Responsabilidad Limitada en línea

Tabla 58 *Pasos para la constitución de una compañía limitada en línea*

| REFERENCIA | INDICACIONES |
|---------------------------------|--|
| Registro Inicial de un usuario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresar al portal web www.supercias.gob.ec ▪ El sistema direcciona al Portal de Constitución Electrónica de Compañías. ▪ Registrar el usuario y contraseña para el seguimiento del trámite de constitución a través de notificaciones al correo electrónico. |
| Registro oficial de la compañía | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Llenar el formulario de Constitución de compañías y adjuntar los documentos habilitantes. ▪ Reservar la denominación de la compañía para registrar el nombre deseado. ▪ Ingresar los datos de los socios, accionistas, domicilios y las actividades. ▪ Ingresar los datos de la integración de capital en acciones o participaciones. En el caso específico de las compañías de seguridad el capital mínimo es de diez mil dólares. ▪ Ingresar los datos correspondientes al representante legal. ▪ Ingresar los documentos habilitantes del representante legal y de los socios. ▪ Seleccionar la notaria de preferencia, de acuerdo a la provincia y el cantón del domicilio de la compañía por constituir. ▪ Leer las condiciones del proceso y aceptar. |

| | |
|--|---|
| Trámites complementarios en otras entidades públicas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el pago correspondiente en el Banco del Pacífico. ▪ La constitución se realizará de manera coordinada con la Notaria seleccionada, el Registro Mercantil, el Sistema de Rentas Internas y el Municipio de Quito. ▪ El notario se encargará de validar la información y asignará fecha y hora para las firmas de la escritura y de los nombramientos. ▪ Una vez firmados los documentos el sistema enviará la información al Registro Mercantil que validará la información y facilitará la razón de inscripción de la escritura y de los nombramientos. ▪ El sistema generará un número de trámite de manera automática al Servicio de Rentas Internas y este generará el número de Ruc de la Compañía. ▪ El sistema generará un número de trámite de manera automática al Municipio de Quito para el pago de la Patente Municipal que corresponde al uno por ciento del valor total del capital. ▪ Finalmente se notificará al correo registrado la finalización del trámite de constitución. |
|--|---|

Fuente: (Superintendencia de Compañías, n.d.)

Elaborado por: La Autora

4.2.3. Patentes y Marcas

A fin de registrar el logotipo y diseño distintivo de la compañía se presentará el trámite al Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, organismo que en su página hace referencia a los siguientes pasos:

Tabla 59 *Pasos para el registro de una marca, signos y logotipos en el SENADI*

| REFERENCIA | INDICACIONES |
|--|--|
| Registro Inicial de un usuario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresar en la página del SENADI: www.derechosintelectuales.gob.ec ▪ Seleccionar PROGRAMA/SERVICIOS ▪ Seleccionar la opción CASILLERO VIRTUAL ▪ Llenar los datos solicitados en el CASILLERO VIRTUAL (Si es persona natural ponga sus datos con el número de cédula de ciudadanía y si es persona jurídica coloque los datos con el RUC de la compañía) ▪ Una vez realizado este procedimiento le llegará al correo registrado el usuario y contraseña, un enlace a "MI CASILLERO" y deberá cambiar la contraseña. Ahora tiene su casillero Virtual. |
| Pago de valores para Registro de Marca | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresar a "SOLICITUDES EN LÍNEA". ▪ Ingrese con su usuario y contraseña ▪ Ingrese a la opción PAGOS ▪ Opción TRÁMITES NO EN LÍNEA ▪ Opción GENERAR COMPROBANTE |

| | |
|-------------------|---|
| Registro de Marca | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se despliega una plantilla en la que usted debe llenar los datos; le solicitan que ingrese el código o al menos 3 caracteres de la descripción de la Tasa de Pago: (Ingrese el código 1.1.10.) ▪ Ingrese los datos y Botón GENERAR COMPROBANTE ▪ Imprima el comprobante ▪ Y asista el BANCO DEL PACIFICO a pagar la tasa de \$16,00 dólares ▪ Escanee los comprobantes de pago (tanto el que imprimió del IEPI, como el que le entregaron en el Banco del Pacífico después de haber pagado) ▪ Envíe vía mail a la siguiente dirección: foneticoquito@senadi.gob.ec, así como el NOMBRE EXACTO DE LA MARCA, que desea verificar. ▪ Se le enviará el informe de búsqueda a su correo. ▪ TRÁMITE PARA EL REGISTRO DE LA MARCA ▪ Verifique en el listado de marcas que no esté registrado o en trámite de registro el nombre de su marca. ▪ Ingrese a solicitudes en línea con su usuario y contraseña ▪ Opción REGISTRO ▪ Del listado escoja la opción SOLICITUD DE SIGNOS DISTINTIVOS ▪ Proceda a llenar la plantilla que se va a desplegar en el sistema con los datos de su marca ▪ Seleccione la oficina donde desea se le realice sus trámites. ▪ Denominación del signo: Naturaleza del signo. Tipo de signo, denominación, país de nacionalidad del signo, descripción clara y completa del signo ▪ Adjuntar logotipo o diseño (en caso de marca figurativa o mixta) ▪ Identificación del solicitante titular ▪ Quién actúa a través de (en caso de que el solicitante sea una persona jurídica) ▪ Enumeración detallada de productos, servicios o actividades (clase niza) ▪ Prioridad (llenar sólo si la marca ha sido registrada con anterioridad en otro país) ▪ Abogado patrocinador (opcional) ▪ Anexos (adjuntar nombramiento del representante legal en el caso de que el solicitante sea una persona jurídica) ▪ Descuento (certificado extendido por el área financiera a: MIPYMES, Entidades del sector público, Empresas de economía popular y solidaria y Artesanos) ▪ Después de haber ingresado los datos ▪ Seleccionar GUARDAR, VISTA PREVIA ▪ Seleccionar GENERAR COMPROBANTE DE PAGO, que tiene un costo de \$208,00 ▪ Cancele en el Banco del Pacífico28.- Icono INICIO DE PROCESO |
|-------------------|---|

Fuente: (SENADI, n.d.)


Elaborado por: La Autora

4.3. Licencias necesarias para funcionar y documentos legales (Patentes, Inicio de Actividades, etc.)


Para el funcionamiento de una Compañía de Seguridad es necesario acogerse a los siguientes Organismos de Control:

1. Policía Nacional (Permiso de Funcionamiento y Aprobación de Uso de Uniformes)
2. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Sistema de Empleadores)
3. Superintendencia de Compañías (Creación de la Compañía y presentación de Balances financieros)
4. Sistema de Rentas Internas (Obtención del RUC y declaración mensual del IVA y de la Retención en la Fuente)
5. Municipio de Quito (Obtención de la Patente y LUAE)
6. Ministerio de Trabajo (Registro de la Compañía en el Sistema SUTH, Aprobación del Reglamento Internos de Trabajo, Aprobación del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo)

4.3.1. Requisitos para la inscripción de compañías de vigilancia y seguridad privada en el registro especial de la Comandancia General de la Policía Nacional



POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR
INSPECTORÍA GENERAL
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ORGANIZACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA



REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN DE COMPAÑÍAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN EL REGISTRO ESPECIAL DE LA COMANDANCIA GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL


1. Petición suscrita por el representante legal de la compañía, dirigida al Jefe del COSP solicitando la inscripción, señalando dirección exacta, número telefónico, correo electrónico de la CIA.
2. Escritura de constitución y de todos los cambios que se hayan realizado.
3. Nómina de los socios, y administrativos haciendo constar nombres y apellidos completos, número de cédula, dirección domiciliaria y número telefónico convencional, adjuntando copias de las cédulas y papeletas de votación.
4. Nombramientos de Gerente General y Presidente de la compañía, debidamente inscritos.
5. Certificados de Antecedentes Penales de cada uno de los socios y representantes legales.
6. Certificado de baja o de no pertenecer a las Fuerzas Armadas y Policía Nacional de cada uno de los socios y representantes legales.

Figura 38 Requisitos para la inscripción de compañías de vigilancia y seguridad privada

Fuente: Portal Policía Nacional del Ecuador (Ministerio de Gobierno , 2021)

Elaborado por: Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada

4.3.2. Requisitos para el otorgamiento del permiso de uniformes



COMANDANCIA GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL
INSPECTORIA GENERAL
DEPARTAMENTO DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE ORGANIZACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA

REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DEL PERMISO DE UNIFORMES POR PRIMERA VEZ.

Art. 6.- Para obtener el Permiso de Uniformes, el gerente o apoderado de la compañía que será beneficiaria del permiso, dirigirá una solicitud por escrito al señor Jefe del COSP adjuntando copia de los siguientes documentos:

1. Solicitud dirigida al señor Jefe de Dto. Del COSP, suscrita por el representante legal.
2. Copia del Ruc
3. Copia del Nombramiento como gerente o representante legal de la empresa o poder notarial.
4. Descripción detallada del uniforme, especificando su diseño, colores y simbología a utilizarse. El uniforme comprenderá pantalón, overol, camisa, camiseta, chompa, zapatos, botas, joki (gorra). Se adjuntará fotografías de perfil y cuerpo entero (impreso y magnético).
5. Descripción del equipo adjuntando fotografías (impreso y magnético).
6. Descripción detallada del distintivo o logotipo adjuntando fotografías (impreso y magnético), mismo que deberá estar bordado en tela y constara de las siguientes dimensiones: 8 centímetros de largo por 6 de ancho.

NOTA:

- Las compañías pueden solicitar dos uniformes y un overol, el overol no puede ser negro, verde aceituna y azul marino.
- Toda la documentación antes de ser ingresa al Ministerio del Interior debe ser revisada en el COSP.

Figura 39 Requisitos para el otorgamiento del permiso de uniformes

Fuente: Comandancia General de la Policía Nacional (Policía Nacional , 2021)

Elaborado por: Departamento de Control y Supervisión de Organizaciones de Seguridad Privada

4.3.3. Obligaciones en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social dispuso el nuevo sistema de empleadores en el cual se recalca que: “el empleador está obligado, bajo su responsabilidad y sin necesidad de reconvencción, a inscribir al trabajador o servidor como afiliado del Seguro General Obligatorio desde el primer día de labor, y a remitir al IESS el aviso de entrada dentro de los primeros quince días. El empleador dará aviso al IESS de la modificación del sueldo o salario, la separación del trabajador u otra novedad relevante para la historia laboral del asegurado, dentro del término de tres (3) días posteriores a la ocurrencia del hecho”.

4.3.4. Obligaciones en la Superintendencia de Compañías (Creación de la Compañías y presentación de Balances Financieros)

A lo largo del año este organismo de control notifica al representante legal la obligatoriedad de presentar varios documentos, entre los cuales se puede citar los siguientes:

1. Nómina de administradores y/o representantes legales con la indicación de los nombres y apellidos completos y denominación del cargo de los mismos.
2. Nómina de accionistas o socios inscritos en el libro de acciones y accionistas o de participaciones y socios, a la fecha del cierre del estado financiero.
3. Copia legible del Registro Único de Contribuyentes (RUC) vigente.
4. Copia certificada del acta de la junta que aprobó los estados financieros.
5. Nómina de apoderados o representantes legales, según el caso, con la indicación de los nombres y apellidos completos y denominación del cargo.
6. Información sobre el número de personal ocupado en sus compañías, clasificándolo como: Directivos, administrativos y operativos.

4.3.5 Obligaciones en el Sistema de Rentas Internas (Obtención del RUC y declaración mensual del IVA y de la Retención en la Fuente)

Mensualmente es indispensable realizar las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado, Retenciones en la Fuente, anexos de relación de dependencia y anualmente el Impuesto a la Renta del régimen de microempresas.

4.3.6. Obligaciones en el Municipio de Quito (Obtención de la Patente y LUAE)

Al constituir la compañía automáticamente se genera la Patente Municipal misma que tiene como valor el uno por ciento del valor del capital inicial, en este caso es de cien dólares.

4.3.7. Obligaciones en el Ministerio de Trabajo (Registro de la Compañía en el SUTH, Aprobación del Reglamento Internos de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo)

Es indispensable el registro de la compañía ante el ministerio de Trabajo el cual pone a la disposición de los empleadores una plataforma llamada Sistema único de Talento Humano en el cual se realiza toda clase de trámites tanto como compañía como empleador.

Los reglamentos necesarios en el caso de una compañía de seguridad son:

1. Reglamento Interno de Trabajo
2. Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo

Tabla 60 Extracto del Reglamento Interno de Trabajo de la compañía de seguridad FUSEG Cía. Ltda.

| CAPÍTULO | TEMA | EXTRACTO |
|----------|---|---|
| I | Objeto social de la organización y objetivo del reglamento | <ul style="list-style-type: none"> ▪ El objeto social de la compañía consiste en dedicarse a la actividad de servicios de guardias de seguridad. ▪ El presente reglamento, tiene como finalidad establecer de una manera clara las normas, políticas, principios y procedimientos para el cumplimiento de funciones, deberes, obligaciones y responsabilidades del personal en general, sin excepción para todos los trabajadores. |
| II | Vigencia, conocimiento y difusión, órdenes legítimas y ámbito de aplicación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Este reglamento interno de trabajo comenzará a regir desde la fecha en que es aprobado por la dirección regional de trabajo y servicio público. La compañía socializará este reglamento interno a todos sus trabajadores, para lo cual proporcionará al menos un ejemplar dentro de cada una de sus dependencias, adicionalmente remitirá un ejemplar del referido reglamento a cada uno de sus trabajadores. |
| III | Representante legal | <ul style="list-style-type: none"> ▪ El representante legal es la autoridad ejecutiva de la compañía, por tal razón, le corresponde ejercer la planeación, organización, dirección y control de la misma y de sus recursos humanos, teniendo facultad para promover o remover empleados o trabajadores con sujeción a las normas legales vigentes. |
| IV | De los trabajadores, selección y contratación de personal | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se consideran empleados o trabajadores de FUSEG Cía. Ltda., a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e incorporación de talento humano. |
| V | De los contratos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrato escrito. - todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, se registrará debidamente en el sistema SUT como lo dispone el ministerio de trabajo. |
| VI | Jornada de trabajo, asistencia del personal y registro de asistencia | <ul style="list-style-type: none"> ▪ El horario de trabajo y/o puestos de servicio, serán establecidos por la administración de la compañía, coordinando los distintos servicios para eficacia de su rendimiento, cuando fuere preciso por necesidades propias de la operación del servicio, causas legales, a pedido de los clientes o por fuerza mayor la compañía podrá cambiar los horarios o establecer turnos para determinadas funciones. |

| | | |
|------|--|--|
| VII | De las vacaciones, licencias, faltas, permisos y justificaciones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por el jefe inmediato, o el departamento de talento humano. ▪ Las vacaciones anuales constituyen un derecho irrenunciable, que no se puede ser compensado con su valor en dinero. |
| VIII | De la remuneración y períodos de pago | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la compañía se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por del consejo nacional de trabajo y salarios y que estarán siempre en concordancia con la ley; no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para este tipo de negocio. |
| IX | Evaluación y desempeño | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto de su contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en cada proceso o proyecto; la compañía realizará las evaluaciones correspondientes del desempeño del trabajador con el fin de garantizar el cumplimiento de la calidad. |
| X | De las personas que manejan valores económicos de la compañía | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la compañía, como dinero, equipos, accesorios, vehículos, valores o inventarios de la compañía; como el personal de contabilidad, bodegas y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas, armamento entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor legalmente comprobados. |
| XI | Sanciones al trabajador infractor | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se aplicará una de las siguientes sanciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Amonestación verbal; ▪ Amonestación escrita; ▪ Multas de acuerdo a la ley, hasta el 10% de la remuneración diaria; ▪ Terminación del contrato de trabajo, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la ley. ▪ Cuando un trabajador hubiese cometido una infracción y sobre él hubiese recaído una sentencia judicial ejecutoriada, confirmando el hecho, y por ende su culpabilidad, FUSEG Cía. Ltda., se reserva el derecho de terminar las relaciones de trabajo, previo el trámite de visto bueno ante el inspector de trabajo. |
| XII | De la cesación de funciones o | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por acuerdo de las partes. ▪ Por las causas legalmente previstas en el |

| | | |
|------|---|--|
| | terminación de contratos | <p>contrato de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por conclusión de la obra, período de labor o servicios objeto del contrato. ▪ Por casos de fuerza mayor que imposibiliten el trabajo. |
| XIII | Obligaciones y prohibiciones para la compañía | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud. ▪ Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios. ▪ Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones. ▪ Tratar a los trabajadores con respeto y consideración. |
| XIV | Seguridad e higiene | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y reglamento de seguridad y salud ocupacional de la compañía, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal. |
| | Disposiciones finales | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La compañía tendrá total apertura hacia los trabajadores que denuncien todo acto doloso, daño, fraude, violación al presente reglamento y cualquier otra situación que afecte moral o económicamente a la compañía, sus ejecutivos, funcionarios o trabajadores. |

Fuente: Reglamento Interno de Trabajo FUSEG CÍA. LTDA.

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO V

5. ÁREA FINANCIERA

5.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO FINANCIERO

Determinar la factibilidad del presente Plan de Negocios, con cifras reales y proyectadas a los siguientes cinco años que reflejen la sustentabilidad del Proyecto mediante un estudio financiero que incluya un plan de inversiones, plan de financiamiento, proyección de costos, gastos y la evaluación financiera, para la puesta en marcha del negocio.

5.2. PLAN DE INVERSIONES

El autor (Orozco, 2016) en el libro Evaluación Financiera de Proyecto define al plan de inversiones como “Es la etapa del ciclo del proyecto en la cual se materializan las acciones, que dan como resultado la producción de bienes o servicios y termina cuando el proyecto comienza a generar beneficios. La inversión se realiza en un período de tiempo determinado y generalmente termina con un producto o con los elementos necesarios para la prestación de un servicio.”

En la siguiente tabla se detalla todos los componentes que constituirán los activos de la que serán parte de la inversión inicial de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., con los respectivos gastos de constitución, que son los que se efectúan para obtener la personería jurídica, patentes y permisos locales, y todo lo relacionado a la inversión y puesta en marcha del proyecto.

Tabla 61 Plan de inversiones

| Cantidad | Descripción | Valor unitario USD | Total USD | TOTALES USD |
|----------|--|--------------------|------------------|------------------|
| | ACTIVOS FIJOS | | | 5.727,00 |
| | Muebles y enseres | | 1.070,00 | |
| 1 | Mesa de trabajo | 150 | 150,00 | |
| 8 | Sillas de trabajo | 25 | 200,00 | |
| 4 | Escritorios | 120 | 480,00 | |
| 4 | Sillas escritorio | 60 | 240,00 | |
| | Maquinaria y equipos | | 1.000,00 | |
| 10 | Teléfono celular | 30,00 | 300,00 | |
| 10 | Radio portátil Motorola | 70 | 700,00 | |
| | Herramientas | | 1.440,00 | |
| 9 | Chalecos antibalas | 160,00 | 1.440,00 | |
| | Equipos de Oficina | | 807,00 | |
| 1 | Teléfonos de escritorio | 35,00 | 35,00 | |
| 1 | Teléfono celular | 150,00 | 150,00 | |
| 1 | Cámaras de seguridad | 600,00 | 600,00 | |
| 1 | Dispensador de agua | 22,00 | 22,00 | |
| | Equipos de computación | | 1.410,00 | |
| 2 | Computadora de escritorio | 500,00 | 1.000,00 | |
| 1 | Impresora Epson L410 | 350,00 | 350,00 | |
| 2 | UPS regulador voltaje | 30,00 | 60,00 | |
| | GASTOS DE CONSTITUCIÓN | | | 2.072,50 |
| | Constitución jurídica S.A. | 1.200,00 | 1.200,00 | |
| | Permisos Legales | | 348,00 | |
| 1 | Proceso y Trámite de registro de marca | 208,00 | 208,00 | |
| 1 | Permiso de Cuerpo de Bomberos | 40,00 | 40,00 | |
| 1 | Permiso LUAE | 100,00 | 100,00 | |
| | Instalaciones y remodelaciones | | 524,50 | |
| | Adecuaciones | | 322,00 | |
| 1 | Baño y lavabo de manos | 100,00 | 100,00 | |
| 4 | Pintura decoración | 18,00 | 72,00 | |
| 1 | Mano de obra de adecuaciones | 150,00 | 150,00 | |
| | Material eléctrico | | 202,50 | |
| 10 | Focos Led | 3,25 | 32,50 | |
| 1 | Cableado energía eléctrica | 50,00 | 50,00 | |
| 8 | Toma corrientes | 10,00 | 80,00 | |
| 8 | Interruptores | 5,00 | 40,00 | |
| | CAPITAL DE TRABAJO | | | 43.066,96 |
| | COSTO DE PRODUCCIÓN | | 32.523,96 | |
| | Sueldos mano de obra directa | 9.065,16 | 27.195,47 | |
| | Materiales indirectos | 133,75 | 401,25 | |
| | Mano de Obra Indirecta | 1.130,41 | 3.391,24 | |
| | Servicios básicos de producción | 12,00 | 36,00 | |
| | Arriendos | 500,00 | 1.500,00 | |
| | GASTOS DE ADMINISTRACIÓN | | 9.136,00 | |
| | Sueldos Administrativos | 2.792,93 | 8.378,80 | |
| | Servicios básicos | 74,00 | 222,00 | |
| | Suministros de oficina | 53,50 | 160,50 | |
| | Útiles de limpieza | 124,90 | 374,70 | |
| | GASTOS DE VENTAS | | 1.407,00 | |
| | Publicidad | 469,00 | 1.407,00 | |
| | TOTAL INVERSIÓN INICIAL | | | 50.866,46 |

Nota. En esta tabla se determina que para los activos como son: muebles y enseres, equipos de computación, maquinaria y equipos, y herramientas se invertirá USD \$ 5.727,00; los gastos de constitución generan un valor de USD \$ 2.072,50; donde se incluyen la inscripción de la escritura, actas y asesoramiento legal; patentes y permisos y gastos de instalación para la adecuación de las oficinas. El capital de trabajo está determinado con un valor de USD \$ 43.066,96 los mismos que están provisionados para los pagos de sueldos, materia prima, arriendos y servicios básicos de los primeros tres meses iniciales del negocio.

a) Plan de Financiamiento

Tabla 62 *Plan de financiamiento*

| Descripción | Total (USD) | Parcial (%) | Total (%) |
|-------------------------|---------------------|--------------------|------------------|
| Efectivo | \$ 50.866,46 | 100% | |
| Recursos propios | \$ 50.866,46 | | 100% |

Nota. Es esta tabla se muestra que para el financiamiento del proyecto de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., se estableció un aporte del 50% para cada accionista que van a conformar esta empresa, es decir, que como capital propio se contará con el 100% de la inversión del proyecto.

5.3. CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS

a) Detalle de Costos

Para los costos que tendrá la compañía que se dividen en costos operativos de Mano de Obra directa como indirecta, también se detalla el valor del costo asignado de los insumos utilizados para la ejecución del servicio con sus respectivos valores, mensuales y anuales, como se detallan en la siguiente tabla;

Tabla 63 *Detalle de los costos*

| Descripción | Unidad de medida | Cantidad mensual requerida | Costo Unitario | Costo mensual | Costo anual |
|---|------------------|----------------------------|----------------|-----------------|-------------------|
| Materiales indirectos | | | | | |
| Pantalones | Unidad | 15 | 15,000 | 18,75 | 225,00 |
| Camisas | Unidad | 15 | 10,000 | 12,50 | 150,00 |
| Gorra | Unidad | 15 | 5,000 | 6,25 | 75,00 |
| Corbata | Unidad | 15 | 5,000 | 6,25 | 75,00 |
| Cinto | Unidad | 15 | 10,000 | 12,50 | 150,00 |
| Toletes | Unidad | 6 | 15,000 | 7,50 | 90,00 |
| Botas | Unidad | 15 | 20,000 | 25,00 | 300,00 |
| Bitácoras | Unidad | 6 | 5,000 | 30,00 | 30,00 |
| Mascarillas | Cajas | 1 | 15,000 | 15,00 | 180,00 |
| | | | Totales | 133,75 | 1.275,00 |
| Mano de Obra Directa | | | | | |
| Guardia 1 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 2 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 3 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 4 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 5 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 6 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 7 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 8 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 9 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 10 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 11 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 12 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 13 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 14 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| Guardia 15 | Unidad | 1 | 604,34 | 604,34 | 7.252,13 |
| | | | Totales | 9.065,16 | 108.781,88 |
| Mano de Obra Indirecta | | | | | |
| Supervisor | Unidad | 1 | 1.130,41 | 1.130,41 | 13.564,95 |
| | | | Totales | 1.130,41 | 13.564,95 |
| Arriendos | | | | | |
| Alquiler local | Unidad | 1 | 500,00 | 500,00 | 6.000,00 |
| | | | TOTAL | 500,00 | 6.000,00 |
| Servicios básicos de producción | | | | | |
| Agua | Mts 2 | 100 | 0,040 | 4,00 | 48,00 |
| Energía eléctrica | Kw / hr | 200 | 0,040 | 8,00 | 96,00 |
| | | | TOTAL | 0,080 | 144,00 |
| Depreciaciones de equipos y herramientas | | | | | |
| Maquinaria y equipos | Unidad | 1 | 1.000,00 | 8,33 | 100,00 |
| Herramientas | Unidad | 1 | 1.440,00 | 24,00 | 288,00 |
| | | | Totales | 32,33 | 388,00 |
| Mantenimiento de equipos y herramientas | | | | | |
| Maquinaria y equipos | Unidad | 1 | 1.000,00 | 2,50 | 30,00 |
| Herramientas | Unidad | 1 | 1.440,00 | 3,60 | 43,20 |
| | | | Totales | 6,10 | 73,20 |
| Seguros de equipos y herramientas | | | | | |
| Maquinaria y equipos | Unidad | 1 | 1.000,00 | 2,50 | 30,00 |
| Herramientas | Unidad | 1 | 1.440,00 | 3,60 | 43,20 |
| | | | Totales | 6,10 | 73,20 |

b) Proyección de Costos

Tabla 64 *Proyección de los Costos*

| Descripción | Costo mensual | Costos | | Total año 1 | Costos | | Total año 2 |
|--|------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| | | Fijos | Variables | | Fijos | Variables | |
| Materiales indirectos | 133,75 | | 1.605,00 | 1.605,00 | | 1.605,61 | 1.605,61 |
| Mano de Obra Directa | 9.065,16 | | 108.781,88 | 108.781,88 | | 108.823,22 | 108.823,22 |
| Servicios básicos de producción | 12,00 | | 144,00 | 144,00 | | 144,05 | 144,05 |
| Mano de Obra Indirecta | 1.130,41 | 13.564,95 | | 13.564,95 | 13.570,10 | | 13.570,10 |
| Arriendos | 500,00 | 6.000,00 | | 6.000,00 | 6.000,00 | | 6.000,00 |
| Depreciaciones de equipos y herramientas | 32,33 | 388,00 | | 388,00 | 388,00 | | 388,00 |
| Seguros de equipos y herramientas | 6,10 | 73,20 | | 73,20 | 73,23 | | 73,23 |
| Mantenimiento de equipos y herramientas | 6,10 | 73,20 | | 73,20 | 73,23 | | 73,23 |
| | 10.885,85 | 20.099,35 | 110.530,88 | 130.630,23 | 20.104,56 | 110.572,88 | 130.677,44 |

| Descripción | Costos | | Total año 3 | Costos | | Total año 4 | Costos | | Total año 5 |
|--|------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| | Fijos | Variables | | Fijos | Variables | | Fijos | Variables | |
| Materiales indirectos | | 1.606,22 | 1.606,22 | | 1.606,83 | 1.606,83 | | 1.607,44 | 1.607,44 |
| Mano de Obra Directa | | 108.864,57 | 108.864,57 | | 108.905,94 | 108.905,94 | | 108.947,32 | 108.947,32 |
| Servicios básicos de producción | | 144,11 | 144,11 | | 144,16 | 144,16 | | 144,22 | 144,22 |
| Mano de Obra Indirecta | 13.575,26 | | 13.575,26 | 13.580,42 | | 13.580,42 | 13.585,58 | | 13.585,58 |
| Arriendos | 6.000,00 | | 6.000,00 | 6.000,00 | | 6.000,00 | 6.000,00 | | 6.000,00 |
| Depreciaciones de equipos y herramientas | 388,00 | | 388,00 | 388,00 | | 388,00 | 388,00 | | 388,00 |
| Seguros de equipos y herramientas | 73,26 | | 73,26 | 73,28 | | 73,28 | 73,31 | | 73,31 |
| Mantenimiento de equipos y herramientas | 73,26 | | 73,26 | 73,28 | | 73,28 | 73,31 | | 73,31 |
| | 20.109,77 | 110.614,90 | 130.724,67 | 20.114,99 | 110.656,93 | 130.771,92 | 20.120,20 | 110.698,98 | 130.819,18 |

Nota. En esta tabla se muestra la proyección anual de costos para los próximos 5 años, utilizando el promedio de la tasa de inflación anual de los últimos 5 años hasta el 2020, (Anexo 1) es de 0,04% de acuerdo a los datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en su boletín técnico de diciembre 2020. (INEC, 2020)

c) Detalle de Gastos

Tabla 65 *Detalle de Gastos Administrativos*

| Detalle | Unidad de medida | Cant. mensual requerida | Valor unitario USD | Frecuencia mensual del gasto | Valor mensual USD | Valor anual USD |
|--|------------------|-------------------------|--------------------|------------------------------|-------------------|------------------|
| Sueldos de personal | | | | | | |
| Gerente | Unidad | 1 | 2.692,93 | 96% | 2.692,93 | 32.315,20 |
| Contadora | Unidad | 1 | 100,00 | 4% | 100,00 | 1.200,00 |
| TOTAL | | | 2.792,93 | 100% | 2.792,93 | 33.515,20 |
| Servicios Básicos | | | | | | |
| Agua | mts | 50 | 0,04 | 3% | 2,00 | 24,00 |
| Energía eléctrica | Kw/ hr | 150 | 0,04 | 8% | 6,00 | 72,00 |
| Internet | megas | 1.800 | 0,02 | 49% | 36,00 | 432,00 |
| Teléfono | Minut. | 1 | 30,00 | 41% | 30,00 | 360,00 |
| TOTAL | | | 30,10 | 100% | 74,00 | 888,00 |
| Útiles de Limpieza | | | | | | |
| Trapeador | Unidad | 3 | 12,00 | 29% | 36,00 | 432,00 |
| Desinfectantes | Unidad | 6 | 4,40 | 21% | 26,40 | 316,80 |
| Escoba | Unidad | 3 | 3,60 | 9% | 10,80 | 129,60 |
| Pala | Unidad | 3 | 3,00 | 7% | 9,00 | 108,00 |
| Jabón Líquido | Unidad | 6 | 4,20 | 20% | 25,20 | 302,40 |
| Papel Higiénico | Unidad | 5 | 0,50 | 2% | 2,50 | 30,00 |
| Tachos para basura | Unidad | 6 | 2,50 | 12% | 15,00 | 180,00 |
| TOTAL | | | 30,20 | 100% | 124,90 | 1.498,80 |
| Suministros de oficina | | | | | | |
| Factureros | Unidad | 2 | 12,00 | 45% | 24,00 | 288,00 |
| Esferos | Unidad | 4 | 0,35 | 3% | 1,40 | 16,80 |
| Lapiceros | Unidad | 4 | 0,40 | 3% | 1,60 | 19,20 |
| Clips | Caja | 3 | 1,50 | 8% | 4,50 | 54,00 |
| Carpetas archivadoras | Unidad | 4 | 3,50 | 26% | 14,00 | 168,00 |
| Resmas de papel | Unidad | 2 | 4,00 | 15% | 8,00 | 96,00 |
| TOTAL | | | 21,75 | 100% | 53,50 | 642,00 |
| Depreciación Bienes Administrativos | | | | | | |
| Muebles y enseres | Unidad | 1 | 1.070,00 | 33% | 8,92 | 107,00 |
| Equipos de Oficina | Unidad | 1 | 807,00 | 25% | 6,73 | 80,70 |
| Equipos de computación | Unidad | 1 | 1.410,00 | 43% | 39,17 | 470,00 |
| TOTAL | | | 3.287,00 | 100% | 54,81 | 657,70 |
| Gastos de Constitución | | | | | | |
| Constitución Jurídica C.A. | Unidad | 1 | | | | 1.200,00 |
| Instalaciones y remodelaciones | Unidad | 1 | | | | 524,50 |
| Permisos Legales | Unidad | 1 | | | | 348,00 |
| Total Gastos de constitución | | | | | | 2.072,50 |

Nota. En esta tabla se detalla los rubros de los gastos que corresponden al área administrativa, y los gastos constitutivos de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda.

Tabla 66 *Detalle de los Gastos de Ventas*

| Detalle | Unidad de medida | Cantidad mensual requerida | Valor unitario USD | Frecuencia mensual del gasto | Valor mensual USD | Valor anual USD |
|-------------------------------|------------------|----------------------------|--------------------|------------------------------|-------------------|-----------------|
| Publicidad | | | | | | |
| Redes Sociales | Unidad | 100 | 0,25 | 0,06% | 25,00 | 300,00 |
| Página Web | Unidad | 1 | 254,00 | 58,49% | 254,00 | 254,00 |
| Flyers Publicitarios | Unidad | 2 | 50,00 | 11,51% | 50,00 | 50,00 |
| Banners Publicitarios | Unidad | 2 | 30,00 | 6,91% | 40,00 | 480,00 |
| Video Publicitario | Unidad | 2 | 100,00 | 23,03% | 100,00 | 100,00 |
| Total Gastos de Ventas | | | 434,25 | 100,00% | 469,00 | 1.184,00 |

Nota. En esta tabla se detalla los rubros de los gastos que corresponden a la promoción y publicidad de la Compañía, y personal de ventas de FUSEG Cía. Ltda.

d) Proyección de Gastos

Tabla 67 *Proyección de los gastos*

| Descripción | Costo mensual | Gastos | | Total año 1 | Gastos | | Total año 2 |
|--------------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|
| | | Fijos | Variables | | Fijos | Variables | |
| Gastos Administrativos | 3.045,33 | 36.544,00 | | 36.544,00 | 36.557,89 | | 36.557,89 |
| Depreciación bienes Adm. | 54,81 | 657,70 | | 657,70 | 657,70 | | 657,70 |
| Gastos de constitución | 2.072,50 | 2.072,50 | | 2.072,50 | | | |
| Gastos de Venta | 469,00 | | 5.628,00 | 5.628,00 | | 5.630,14 | 5.630,14 |
| Total | 5.641,64 | 39.274,20 | 5.628,00 | 44.902,20 | 36.557,89 | 5.630,14 | 42.845,73 |

| Descripción | Gastos | | Total año 3 | Gastos | | Total año 4 | Gastos | | Total año 5 |
|--------------------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|
| | Fijos | Variables | | Fijos | Variables | | Fijos | Variables | |
| Gastos Administrativos | 36.571,78 | | 36.571,78 | 36.585,68 | | 36.585,68 | 36.585,82 | | 36.585,82 |
| Depreciación bienes Adm. | 657,70 | | 657,70 | 657,70 | | 657,70 | 657,70 | | 657,70 |
| Gastos de constitución | | | | | | | | | |
| Gastos de Venta | | 5.632,28 | 5.632,28 | 5.632,28 | | 5.634,42 | 5.634,42 | | 5.636,56 |
| Total | 37.229,48 | 5.632,28 | 42.861,76 | 37.243,38 | 5.634,42 | 42.877,79 | 37.243,51 | 5.636,56 | 42.880,07 |

Nota. En esta tabla se muestra la proyección anual de los gastos para los próximos 5 años, utilizando el promedio de la tasa de inflación anual de los últimos 5 años hasta el 2020, (Anexo 1) que es 0,04% de acuerdo a los datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en su boletín técnico de diciembre 2020. (INEC, 2020)

Mano de obra

Tabla 68 Nómina del personal

| Ord. | Apellidos y Nombres | Cargo | SBU o SBS | Ingresos otros | Total | Varios | Descuentos 9,45% | Total | Valor a pagar |
|--------------|---------------------|------------|--------------------|------------------|--------------------|----------|------------------|------------------|--------------------|
| 1 | Gabriela Quiroga | Gerente | \$2.000,00 | - | \$ 2.000,00 | | \$ 189,00 | \$ 189,00 | \$ 1.811,00 |
| 2 | Norma Álvarez | Contadora | \$ 100,00 | | \$100,00 | | | | \$ 100,00 |
| 3 | Carlos Machado | Supervisor | \$ 800,00 | \$ 25,00 | \$ 825,00 | | \$ 77,96 | \$ 77,96 | \$ 747,04 |
| 4 | Sergio Cherez | Guardia 1 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 5 | Freddy Cedeño | Guardia 2 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 6 | Henri Hidalgo | Guardia 3 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 7 | William Hidalgo | Guardia 4 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 8 | Jorge Triguero | Guardia 5 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 9 | Patricio Cabrera | Guardia 6 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 10 | Nery Ibarra | Guardia 7 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 11 | Jorge Chávez | Guardia 8 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 12 | Joel Troya | Guardia 9 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 13 | German Naranjo | Guardia 10 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 14 | Vinicio Recalde | Guardia 11 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 15 | Augusto Erazo | Guardia 12 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 16 | Patricio Bastidas | Guardia 13 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 17 | David Quimi | Guardia 14 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| 18 | Segundo Poma | Guardia 15 | \$ 404,40 | \$ 25,00 | \$ 429,40 | | \$ 40,58 | \$ 40,58 | \$ 388,82 |
| Total | | | \$ 8.966,00 | \$ 400,00 | \$ 9.366,00 | - | \$ 875,64 | \$ 875,64 | \$ 8.490,36 |

Nota. En esta tabla se muestra la nómina del personal que conforman el área administrativa, producción y ventas de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda.,

Tabla 69 Provisiones beneficios sociales de ley

| Provisiones | Patronal 11,15% | SECAP 0,5% | IECE 0,5% | XIII sueldo | XIV sueldo | Fondo de Reserva | Vacaciones | Total Provisiones | Costo Mano de Obra |
|---|--------------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|---------------------|------------------|----------------------|-----------------------|
| Gerente | \$ 223,00 | \$ 10,00 | \$ 10,00 | \$ 166,67 | \$ 33,33 | \$ 166,60 | \$ 83,33 | \$ 692,93 | \$ 2.692,93 |
| Contadora | | | | | | | | | \$ 100,00 |
| Supervisor | \$ 91,99 | \$ 4,13 | \$ 4,13 | \$ 68,75 | \$ 33,33 | \$ 68,72 | \$ 34,38 | \$ 305,41 | \$ 1.130,41 |
| Guardia 1 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 2 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 3 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 4 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 5 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 6 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 7 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 8 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 9 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 10 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 11 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 12 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 13 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 14 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Guardia 15 | \$ 47,88 | \$ 2,15 | \$ 2,15 | \$ 35,78 | \$ 33,33 | \$ 35,77 | \$ 17,89 | \$ 174,94 | \$ 604,34 |
| Total | \$ 1.033,16 | \$ 46,33 | \$ 46,33 | \$ 772,12 | \$ 566,61 | \$ 771,87 | \$ 386,08 | \$ 3.622,50 | \$12.988,50 |
| Costo Mensual de la mano de Obra | | | | | | | | | \$12.988,50 |

Nota. En esta tabla se muestran los rubros que la Compañía debe adicionar a la nómina, correspondientes a los beneficios sociales y remuneraciones de Ley de los trabajadores de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda.

Depreciación

La depreciación del valor de los activos es la estimación del coste de la inversión que disminuyen su valor inicial ya sean estos por el desgaste, uso, o vejez, para lo cual se establece una cuantía porcentual periódica anual con la finalidad de reservar y reponer estos bienes.

Tabla 70 Depreciación

| Detalle del bien | Vida útil años | Valor en USD | % de Depreciación | Depreciación anual en USD |
|------------------------|----------------|------------------|-------------------|---------------------------|
| Muebles y enseres | 10 | 1.070,00 | 10% | 107,00 |
| Equipos de Oficina | 10 | 807,00 | 10% | 80,70 |
| Equipos de computación | 3 | 1.410,00 | 33,33% | 470,00 |
| Maquinaria y equipos | 10 | 1.000,00 | 10% | 100,00 |
| Herramientas | 5 | 1.440,00 | 20% | 288,00 |
| Total | | 13.900,97 | 5.727,00 | |

Nota. En esta tabla se muestra la estimación de la depreciación que se aplicará de acuerdo a las normas contables establecidas para el efecto.

Tabla 71 Proyección de Depreciación

| Detalle del bien | Años | | | | |
|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muebles y enseres | 107,00 | 107,00 | 107,00 | 107,00 | 107,00 |
| Equipos de Oficina | 80,70 | 80,70 | 80,70 | 80,70 | 80,70 |
| Equipos de computación | 470,00 | 470,00 | 470,00 | | |
| Maquinaria y equipos | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Herramientas | 288,00 | 288,00 | 288,00 | 288,00 | 288,00 |
| Total | 1.045,70 | 1.045,70 | 1.045,70 | 575,70 | 575,70 |

Nota. En esta tabla se muestra la proyección para los 5 periodos siguientes de la depreciación de los activos, de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda.

5.4. CÁLCULO DE INGRESOS

Estimación de los costos de producción

Para el cálculo de los ingresos se establecen los elementos que conforman los costos de producción, los mismos que se los calcula de acuerdo a la cantidad de servicios que se ejecutarán al mes, y de esta manera se establece el costo unitario por cada línea de producto, tal como se detalla a continuación:

Tabla 72 *Cálculo del costo unitario del servicio de seguridad privada por día*

| Descripción | Costos mensuales | Días de servicios producidos | Costo unitario por día de servicio |
|--|------------------|------------------------------|------------------------------------|
| Materiales indirectos | 133,75 | 270 | 0,4954 |
| Mano de Obra Directa | 9.065,16 | 270 | 33,5747 |
| Servicios básicos de producción | 12,00 | 270 | 0,0444 |
| Mano de Obra Indirecta | 1.130,41 | 270 | 4,1867 |
| Arriendos | 500,00 | 270 | 1,8519 |
| Depreciaciones de equipos y herramientas | 32,33 | 270 | 0,1198 |
| Seguros de equipos y herramientas | 6,10 | 270 | 0,0226 |
| Mantenimiento de equipos y herramientas | 6,10 | 270 | 0,0226 |
| Costo unitario del producto | 10.885,85 | | 40,32 |

Nota. En esta tabla se muestra el costo de producción del servicio de seguridad privada por día, el mismo se establece en USD \$ 40,32.

Estimación de los ingresos mensuales

Tabla 73 *Estimación de los ingresos mensuales*

| PRODUCTO | Unidad de medida | Costo unitario | Margen de utilidad | | Ingresos mensuales | Servicios vendidos mensuales | Precio de venta unitario |
|--------------------------------|------------------|-----------------|--------------------|----------|--------------------|------------------------------|--------------------------|
| | | | % | \$ | | | |
| Servicios de Seguridad Privada | 1 | \$ 40,32 | 61,22% | \$ 24,68 | \$ 17.550,17 | 270 días | \$ 65,00 |
| Total | 1 | \$ 40,32 | | | \$ 7.550,17 | 270 días | \$ 65,00 |

Nota. En esta tabla se muestra una estimación de ingreso mensual con el costo unitario de producción del servicio de seguridad privada, se establece los precios conforme a los vigentes en el mercado local, los mismos que establecerán el margen de utilidad que se obtendrá en cada servicio.

Proyección de los ingresos

Tabla 74 *Proyección de ingresos*

| PRODUCTO | Cant. | Precio unitario USD | Total año 1 | Cant. | Precio unitario USD | Total año 2 | Cant. | Precio unitario USD | Total año 3 | Cant. | Precio unitario USD | Total año 4 | Cant. | Precio unitario USD | Total año 5 |
|----------------|--------------|---------------------|----------------|--------------|---------------------|----------------|--------------|---------------------|----------------|--------------|---------------------|----------------|--------------|---------------------|----------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTALES | 3.240 | 65,00 | 210.602 | 3.272 | 65,00 | 212.709 | 3.305 | 65,00 | 214.838 | 3.338 | 65,00 | 216.987 | 3.372 | 65,00 | 219.158 |

Nota. En esta tabla se muestra la proyección anual de los ingresos para los próximos 5 años, con un incremento del 1% que corresponde a la tasa promedio de crecimiento del número de empresas activas desde el año 2015- 2019, de acuerdo a los datos obtenidos del Directorio de Empresas y Establecimientos que es el sistema de información de todas las empresas y establecimientos del país que se estructura a partir de registros administrativos del Instituto Nacional de Estadísticas (DIEE, 2020), y la variación

del precio se estima en base al promedio de inflacionario de los últimos 5 años que se calcula en el 0,04% de acuerdo al boletín técnico de diciembre 2020. (INEC, 2020)

De acuerdo a las cifras detalladas en la tabla 74 la estimación de ventas para el periodo 1 es de 3.240 días de servicios de seguridad, los mismos que generarán un ingreso total de USD \$210.602; con la proyección estimada para el periodo 5 las ventas serán de 3.372 días de servicios de seguridad, los mismos que generarán un ingreso total de USD \$219.158.

5.5.FLUJO DE CAJA

En la siguiente tabla se procede a presentar el flujo de caja, donde se detalla la distribución y movimientos de los dineros que percibirá la Compañía proyectados para los 5 próximos periodos.

Tabla 75 *Flujo de caja efectivo*

| DESCRIPCIÓN | Año 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| A INGRESOS OPERACIONALES | | 210.602,05 | 212.709,32 | 214.837,67 | 216.987,31 | 219.158,47 |
| Servicios de seguridad privada | | 210.602,05 | 212.709,32 | 214.837,67 | 216.987,31 | 219.158,47 |
| B EGRESOS OPERACIONALES | -50.866,46 | 172.414,23 | 172.477,47 | 172.540,73 | 172.604,01 | 172.653,56 |
| Costo de producción | | 130.242,23 | 130.289,44 | 130.336,67 | 130.383,92 | 130.431,18 |
| Gasto de Venta | | 5.628,00 | 5.630,14 | 5.632,28 | 5.634,42 | 5.636,56 |
| Gastos Administrativos | | 36.544,00 | 36.557,89 | 36.571,78 | 36.585,68 | 36.585,82 |
| Muebles y enseres | -1.070,00 | | | | | |
| Maquinaria y equipos | -1.000,00 | | | | | |
| Equipos de Oficina | -807,00 | | | | | |
| Equipos de computación | -1.410,00 | | | | | |
| Herramientas | -1.440,00 | | | | | |
| Gastos de constitución | -2.072,50 | | | | | |
| Capital de trabajo | -43.066,96 | | | | | |
| C FLUJO OPERACIONAL (A-B) | -50.866,46 | 38.187,83 | 40.231,85 | 42.296,94 | 44.383,30 | 46.504,91 |
| D INGRESOS NO OPERACIONALES | | | | | | |
| E EGRESOS NO OPERACIONALES | | 12.712,74 | 14.204,98 | 14.953,57 | 15.709,88 | 16.478,96 |
| 15% Participaciones trabajadores | | 5.260,44 | 5.877,92 | 6.187,69 | 6.500,64 | 6.818,88 |
| 25% Impuesto a la Renta | | 7.452,30 | 8.327,06 | 8.765,89 | 9.209,24 | 9.660,08 |
| F FLUJO NO OPERACIONAL (D-E) | - | -12.712,74 | -14.204,98 | -14.953,57 | -15.709,88 | -16.478,96 |
| G FLUJO NETO GENERADO (C-F) | -50.866,46 | 25.475,09 | 26.026,87 | 27.343,37 | 28.673,42 | 30.025,95 |
| H SALDO INICIAL DE CAJA | -43.066,96 | -7.799,50 | 17.675,59 | 43.702,46 | 71.045,82 | 99.719,24 |
| I SALDO FINAL DE CAJA (G+H) | -7.799,50 | 17.675,59 | 43.702,46 | 71.045,82 | 99.719,24 | 129.745,19 |

Nota. En esta tabla se muestra flujo de caja efectivo de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., en el mismo se determinan valores positivos en todos los periodos, por lo que demuestra valores razonables en base a la inversión inicial del dinero invertido, los ingresos y egresos con sus respectivos saldos al final del periodo proyectado.

5.6. PUNTO DE EQUILIBRIO

Para la determinación del cálculo del punto de equilibrio se considera los valores estimados del primer periodo tanto para costos, gastos fijos y variables, como también los ingresos por los servicios de seguridad privada que brinda la compañía.

Tabla 76 Datos para el cálculo del punto de equilibrio

| DESCRIPCIÓN | Costo fijo | Costo variable | Costo total |
|--------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| Costos | \$ 20.099,35 | \$ 110.530,88 | \$ 130.630,23 |
| Gastos de Administración | \$ 39.274,20 | | \$ 36.544,00 |
| Gastos de Ventas | | \$ 5.628,00 | \$ 5.628,00 |
| SUMAN | \$ 59.373,55 | \$ 116.158,88 | \$ 172.802,23 |
| Ingresos totales | | | \$ 210.602,05 |
| Servicios de seguridad privada | | | 3.240 |
| Precio unitario de venta | | | \$ 65,00 |
| Costo Variable Unitario | | | \$ 35,85 |

Punto de equilibrio en unidades de producto

$$PE = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{(\text{Precio de venta Unitario} - \text{Costo de venta unitario})}$$

$$PE = \frac{59.373,55}{65,00 - 35,85}$$

$$PE = \frac{59.373,55}{29,15}$$

$$PE = 2.037$$

Punto de equilibrio en dólares

$$PE = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{1 - (\text{Costo Variable unitario} / \text{Precio de venta Unitario})}$$

$$PE = \frac{59.373,55}{1 - (35,85/65,00)}$$

$$PE = \frac{59.373,55}{0,45}$$

$$PE = 132.399,10$$

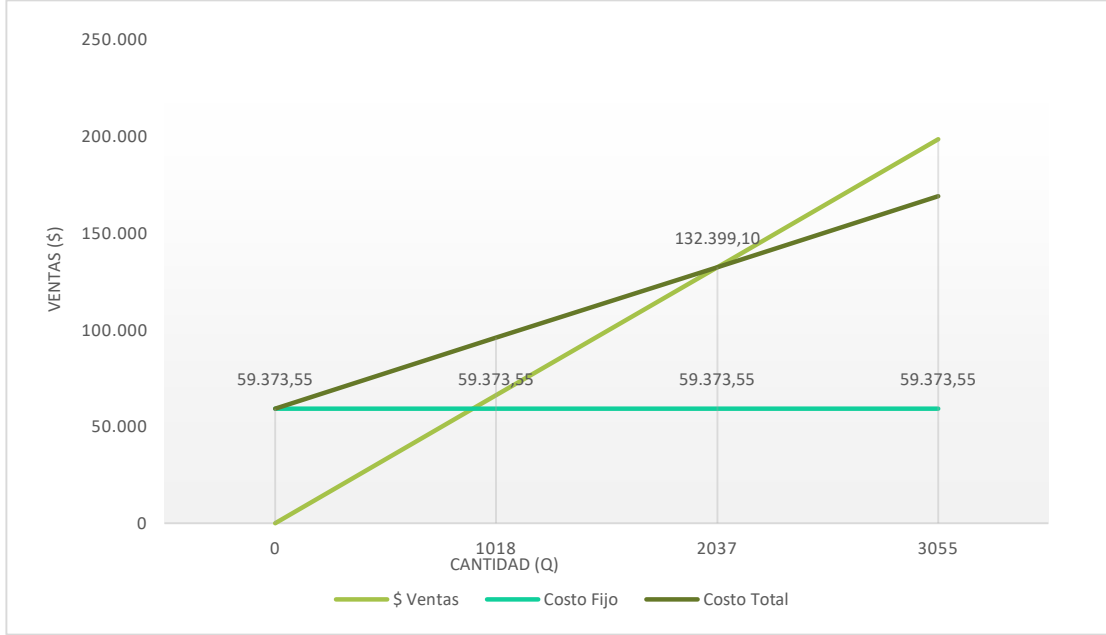


Figura 40 Punto de equilibrio
Elaborado por: La Autora

En esta figura se detalla que, para alcanzar el punto de equilibrio, se deberá vender 2.037 días de servicios de seguridad privada al año, generando un ingreso de USD \$ 132.399,10, lo que le permitirá ni perder, ni ganar a la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda.

5.7. ESTADOS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Tabla 77 Estado de Pérdidas y Ganancias

| Descripción | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Ingresos por ventas | \$ 210.602,05 | \$ 212.709,32 | \$ 214.837,67 | \$ 216.987,31 | \$ 19.158,47 |
| Servicios de seguridad privada | \$ 210.602,05 | \$ 212.709,32 | \$ 214.837,67 | \$ 216.987,31 | \$ 219.158,47 |
| (-) Costo de producción | \$ 130.630,23 | \$ 130.677,44 | \$ 130.724,67 | \$ 130.771,92 | \$ 130.819,18 |
| (=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS | \$ 79.971,83 | \$ 82.031,88 | \$ 84.113,00 | \$ 86.215,39 | \$ 88.339,28 |
| (-) Gastos de venta | \$ 5.628,00 | \$ 5.630,14 | \$ 5.632,28 | \$ 5.634,42 | \$ 5.636,56 |
| (=) UTILIDAD NETA EN VENTAS | \$ 74.343,83 | \$ 76.401,74 | \$ 78.480,72 | \$ 80.580,98 | \$ 82.702,72 |
| (-) Gastos Administrativos | \$ 39.274,20 | \$ 37.215,59 | \$ 37.229,48 | \$ 37.243,38 | \$ 37.243,51 |
| (=) UTILIDAD OPERACIONAL | \$ 35.069,63 | \$ 39.186,15 | \$ 41.251,24 | \$ 43.337,60 | \$ 45.459,21 |
| (=) UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES | \$ 35.069,63 | \$ 39.186,15 | \$ 41.251,24 | \$ 43.337,60 | \$ 45.459,21 |
| (-) 15% Participaciones trabajadores | \$ 5.260,44 | \$ 5.877,92 | \$ 6.187,69 | \$ 6.500,64 | \$ 6.818,88 |
| (=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS | \$ 29.809,18 | \$ 33.308,23 | \$ 35.063,55 | \$ 36.836,96 | \$ 38.640,33 |
| (-) 25% Impuesto a la Renta | \$ 7.452,30 | \$ 8.327,06 | \$ 8.765,89 | \$ 9.209,24 | \$ 9.660,08 |
| (=) UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO | \$ 22.356,89 | \$ 24.981,17 | \$ 26.297,67 | \$ 27.627,72 | \$ 28.980,25 |

Nota. En esta tabla se detalla el estado de resultados proyectado de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., en la que se puede observar que en su primer año de operaciones refleja una utilidad razonable, y para los siguientes años sostiene una tendencia al alza positiva, por el incremento normal de la producción, y del precio, los valores son estables y demuestran que existe buena rentabilidad para el nuevo plan de negocios.

5.8. EVALUACIÓN FINANCIERA

Dentro de los análisis financieros se consideran los siguientes métodos para evaluar proyectos como las más comunes, cabe mencionar que tienen sus limitantes, pros y contras, por esta razón, se sugiere realizar por lo menos tres para que la decisión sea basada en los resultados o tendencias más constantes.

a) Indicadores financieros.

Los cinco indicadores financieros de rentabilidad que se utilizan con mayor frecuencia para evaluar proyectos de inversión son: valor actual neto, tasa interna de retorno, relación beneficio costo, periodo de recuperación de inversión y el índice de rentabilidad.

Como primer elemento de análisis, se deben de calcular los flujos de efectivo o utilidades netas del proyecto; cabe mencionar que, todos los elementos numéricos para los cálculos deben estar a valor presente.

Una vez que los flujos de efectivo son determinados se puede escoger el indicador de rentabilidad que se desea analizar para tomar decisiones a través de su resultado.

A continuación, se presentan los indicadores y que se puede esperar de cada uno de ellos

1) Valor Actual Neto (VAN)

Es la diferencia entre el valor de mercado de una inversión y su costo; esencialmente mide cuánto valor es creado o adicionado por llevar a cabo cierta inversión.

$VPN > 0$, se acepta

$VPN = 0$, decisión del inversionista

$VPN < 0$, no se acepta

Para evaluar un proyecto de inversión con base en el VAN, se deben de considerar los criterios de análisis del indicador.

Para el cálculo del VAN, se debe establecer la Tasa Mínima de Rendimiento (TMAR), que no es más que el rendimiento económico que está dispuesto a recibir el inversionista por el valor dado en el proyecto.

Para el cálculo de la TMAR de acuerdo al autor Gabriel Baca Urbina, (Urbina, 2016) se ha considerado el promedio de la tasa de inflación de los últimos 5 años en base a las cifras oficiales del INEC, (Anexo 1) las mismas que dan un promedio de 0,04% (INEC, 2020), ya que al considerar este parámetro se asegura que no perderá su valor adquisitivo el capital invertido; y además se debe considerar la tasa de interés pasivas efectivas referenciales por plazo vigente hasta enero del 2021, el mismo que se encuentra en 8% (Anexo 2) de acuerdo a la información económica del Banco Central del Ecuador” (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2021)

Con el siguiente cálculo se obtiene:

TMAR = Tasa de inflación + Tasa de interés pasiva efectiva referencial por plazo

$$TMAR = 0,04\% + 8,00\% = 8,04\%$$

Con estos datos se procede a realizar el cálculo del VAN con la siguiente formula:

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{Ft}{(1+k)^t} - I_0$$

$$VAN = \frac{FINE\ 1}{(1+i)} + \frac{FINE\ 2}{(1+i)^2} + \frac{FINE\ 3}{(1+i)^3} + \frac{FINE\ 4}{(1+i)^4} + \frac{FINE\ 5}{(1+i)^5} - Inv.\ In.$$

Tabla 78 Cálculos formula VAN

| Años | Flujo de caja | (1 + i) n | Flujos actualizados |
|-----------------------|---------------------------------|--------------|----------------------|
| 0 | -50.866,46 | | |
| 1 | \$ 25.475,09 | 1,08038 | \$ 23.579,75 |
| 2 | \$ 26.026,87 | 1,1672 | \$ 22.298,15 |
| 3 | \$ 27.343,37 | 1,2610 | \$ 21.683,15 |
| 4 | \$ 28.673,42 | 1,3624 | \$ 21.046,18 |
| 5 | \$ 30.025,95 | 1,4719 | \$ 20.399,24 |
| Total de flujo | | | \$ 109.006,47 |
| VAN = | FLUJOS ACTUALIZADOS - INVERSIÓN | | |
| VAN = | \$ 109.006,47 | \$ 50.866,46 | |
| VAN = | \$ 58.140,02 | | |

Nota. En esta tabla se muestra el cálculo del valor actual neto, el mismo que se ha determinado en valor positivo, lo que representa que el proyecto de inversión de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., es viable, recuperando lo invertido y generando ganancia.

2) Tasa Interna de Retorno (TIR)

Para el autor (Sevilla, 2020) “Es una medida utilizada en la evaluación de proyectos de inversión que está muy relacionada con el valor actualizado neto (VAN). También se define como el valor de la tasa de descuento que hace que el VAN sea igual a cero”.

Este concepto se lo aprecia desde el punto de vista matemático, y desde el análisis financiero se tendrá que, la TIR no es nada más ni nada menos, que la tasa de rentabilidad promedio anual que el proyecto paga a los inversionistas por invertir sus fondos allí.

Si la TIR es mayor que la TMAR, se acepta el proyecto.

Si la TIR es menor que la TMAR, se rechaza el proyecto

Para calcular la TIR se utiliza los flujos netos de efectivo y la ecuación siguiente:

$$VAN = -I_0 \sum_{t=0}^n \frac{Ft}{(1+i)^t}$$

$$= -I_0 + \frac{F_1}{(1 + TIR)} + \frac{F_2}{(1 + TIR)^2} + \frac{F_3}{(1 + TIR)^3} + \frac{F_4}{(1 + TIR)^4} + \frac{F_5}{(1 + TIR)^5} = 0$$

Tabla 79 Cálculo fórmula TIR

| Año | Flujo Neto Caja | (1+i)^t |
|------------|-----------------|-------------|
| 0 | -50.866,46 | -50.866,46 |
| 1 | 25.475,09 | 17.683,55 |
| 2 | 26.026,87 | 12.540,92 |
| 3 | 27.343,37 | 9.145,62 |
| 4 | 28.673,42 | 6.657,25 |
| 5 | 30.025,95 | 4.839,11 |
| TIR | 44,061% | 0,00 |

Nota. En esta tabla se determina la Tasa Interna de Retorno de acuerdo con la fórmula aplicada en la hoja de cálculo excel, obteniendo una TIR del 44,06%, siendo mayor al TMAR del 8,04%, por lo tanto, se establece una rentabilidad positiva a 5 años que ofrece al proyecto frente a los riesgos financieros.

3) Costo beneficio

Es el indicador que ayuda a generar un comparativo de los ingresos y costos a valor presente, con el fin de obtener un resultado que diga que tanto cuesta y así tener buenos resultados.

Por cada unidad invertida, se espera la misma unidad y un excedente. Se actualizan los ingresos y costos, además de añadir la inversión, y después de hacer el cálculo que marca la fórmula, se espera un rendimiento mayor a la unidad

La fórmula de la relación costo-beneficio es:

$$B/C = \frac{\sum_{i=0}^n \frac{Vi}{(1+i)^n}}{\sum_{i=0}^n \frac{Ci}{(1+i)^n}}$$

Calculando Valor Actual de los ingresos y egresos netos (VAI) (VAC) se tiene;

Tabla 80 Calculando Valor Actual de los ingresos y egresos netos (VAI) (VAC)

| Años | Ingresos | Ingresos Actualizados | Costos | Costos Actualizados |
|--------------|-----------------------|-----------------------|------------|---------------------|
| 1 | 210.602,05 | 194.933,31 | 175.532,43 | 162.472,86 |
| 2 | 212.709,32 | 182.235,69 | 173.523,17 | 148.663,51 |
| 3 | 214.837,67 | 170.365,17 | 173.586,43 | 137.653,15 |
| 4 | 216.987,31 | 159.267,88 | 173.649,71 | 127.458,24 |
| 5 | 219.158,47 | 148.893,44 | 173.699,26 | 118.009,04 |
| Total | | 855.695,50 | | 694.256,81 |
| <hr/> | | | | |
| C/B= | INGRESOS ACTUALIZADOS | | <hr/> | |
| | EGRESOS ACTUALIZADOS | | | |
| | 855.695,50 | | | |
| C/B= | 694.256,81 | | | |
| C/B= | 1,23 | | | |

Nota. De acuerdo con el resultado se ha determinado en esta tabla, el costo – beneficio del proyecto será rentable, ya que el índice es de 1,23 es decir por se obtendrá un beneficio de \$ 0,23 centavos por cada dólar invertido.

4) Período de Recuperación

Este instrumento permite medir el tiempo en el que se recupera el costo de la inversión inicial, tomando en cuenta la inversión inicial, y los flujos de efectivo netos. Para este caso los flujos de ingresos no son iguales, se sumarán los flujos que se han generado hasta que se igualen a la inversión inicial, para mejor ilustración se expone en siguiente tabla.

Tabla 81 *Período de Recuperación*

| Período | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------|------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Flujo de Caja | 0,00 | 25.475,09 | 26.026,87 | 27.343,37 | 28.673,42 | 30.025,95 |
| Flujo acumulado | -50.866,46 | -25.391,37 | 635,50 | 27.978,87 | 56.652,29 | 86.678,23 |
| PRI anterior al cambio de signo | | 1 | | Años | Meses | Días |
| Flujo acumulado periodo 1 | | 25.391,37 | | 1 | 12 x 0,98 | |
| Flujo de Caja periodo 2 | | 26.026,87 | | 1 | 11,71 | |
| Flujo acumulado p 1 / Flujo Caja p 2 | | 0,98 | | 1 | 11 | 30 x 0.71 |
| PRI | | 1,98 | | 1 | 11 | 21 |

Nota. En esta tabla se muestra el cálculo de recuperación de la inversión de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., el mismo que se ha determinado en 1 año 11 meses y 21 días, por lo que se representa un negocio rentable para los dueños del proyecto.

b) Razones financieras

1) Índice de Rentabilidad

Para conocer si una inversión tiene beneficio o pérdida en un ciclo o periodo determinado, se calcula el índice de rentabilidad, el mismo que se expresa en porcentaje del costo inicial de la inversión, tal beneficio se define con los ingresos obtenidos adicionando la ganancia por la venta recibida de dicha inversión.

El margen operacional es de gran importancia en el estudio de la rentabilidad de una empresa, ya que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

Rentabilidad operacional sobre ventas = (Utilidad Operacional / Ventas) * 100

Tabla 82 *Índice de rentabilidad, margen operacional*

| Detalle | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Utilidad Operacional | 35.069,63 | 39.186,15 | 41.251,24 | 43.337,60 | 45.459,21 |
| Ventas | 210.602,05 | 212.709,32 | 214.837,67 | 216.987,31 | 219.158,47 |
| Resultado | 16,65% | 18,42% | 19,20% | 19,97% | 20,74% |

Nota. De acuerdo a este indicador se observa que la variación porcentual anual al alza de los 5 periodos proyectados estableciendo un resultado sostenible, lo que determina que existe una rentabilidad neta sobre las ventas para el primer periodo del 25,56% de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda.

CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio de marketing se concluye que es factible la constitución de la compañía de seguridad privada denominada “Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda.”, ya que el estudio de mercado establece que el 100% de los empresarios encuestados en la ciudad de Quito se sienten vulnerables ante los hechos delictivos que continuamente se suscitan en la ciudad y el país; claramente perciben la necesidad de contar con un respaldo a su integridad y a la de las organizaciones que presiden; esto nos da la pauta de que en la actualidad se garantiza la participación en el mercado del presente plan de negocios pues adicionalmente se determinó una demanda insatisfecha para el presente año de 12’762.400 días de servicios al 68,67% del sector empresarial de la ciudad.

En el área de servicio y operaciones se definió en base a los procesos y actividades que realiza la compañía, los requerimientos mínimos de equipos, insumos y mano de obra. La nómina del personal que conforman el área administrativa, operativa y de ventas de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., establece una base inicial de 15 guardias.

En el área de organización y gestión la compañía desde su inicio se cimentará en una base filosófica que identifique atributos innovadores que posee la compañía, es decir se definió la Visión, Misión, Objetivos y Valores. Se determinó el organigrama estructural y funcional de la compañía; los procesos administrativos necesarios especificando las responsabilidades de los cargos de manera sencilla y de fácil interpretación y alineados a los indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las metas.

En el área jurídica legal se identificaron los requerimientos elementales. La Compañía se constituirá como una Compañía de Responsabilidad Limitada ya que es obligatoria esta figura legal para ejercer actividades de seguridad y guardianía, por tanto es la única que se adapta a las condiciones y requerimientos del presente plan de negocios, mismo que se constituirá a partir del aporte inicial del capital de

10.000 dólares como base mínima que estipula la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y será de corte familiar con el aporte de dos socios con un cincuenta por ciento de participación por cada uno.

En el área financiera se determinó que la inversión inicial necesaria para la puesta en marcha del presente plan de negocios es de USD \$50.866,46, este valor se financiará en un 100% con capital propio de los socios; para el primer año de operaciones de la compañía la estimación de ventas es de 3.240 días de servicios de seguridad, los mismos que generarán un ingreso total de USD \$210.602; con la proyección estimada para el período 5 las ventas serán de 3.372 días de servicios de seguridad, los mismos que generarán un ingreso total de USD \$219.158. Por otra parte, el valor actual neto, se ha determinado en valor positivo, lo que representa que el proyecto de inversión de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., es viable para recuperar lo invertido y generar ganancia. Con respecto a la Tasa Interna de Retorno corresponde al 44,06%, siendo mayor al TMAR del 8,04%, por lo tanto, se establece una rentabilidad positiva a 5 años que ofrece al proyecto frente a los riesgos financieros. Para concluir se determinó que el proyecto es rentable ya que el índice de 1,23 lo que indica que se obtendrá \$ 0.23 centavos por cada dólar invertido.

RECOMENDACIONES

En función de los hallazgos que arrojó el estudio de mercado se recomienda dar prioridad a la calidad del servicio; esto implica trabajar en fortalecer al personal mediante constantes inducciones que les sirvan de herramienta para brindar un servicio impecable.

Será indispensable trabajar de manera conjunta y sincronizada tanto los usuarios internos, usuarios externos, autoridades y por su puesto la compañía a fin de aplicar las herramientas estratégicas necesarias en cada punto de servicio para mejorar las condiciones de seguridad.

Gestionar todos los permisos de funcionamiento, licencias, y requerimientos en general, de todos los organismos de control para la correcta operatividad de FUSEG Cía. Ltda. y trabajar alineados a las autoridades.

La ejecución del proyecto debe realizarse en el tiempo establecido para garantizar la recuperación de la inversión de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., misma que se ha determinado en 1 año 11 meses y 21 días. De acuerdo al índice de rentabilidad se observa que la variación porcentual anual al alza de los cinco períodos proyectados es sostenible y aunque esto determina que existe una rentabilidad neta sobre las ventas para el primer periodo del 25,56% de la Compañía Fuerza de Seguridad Privada FUSEG Cía. Ltda., es importante innovar, mantenerse a la vanguardia y aplicar el presente plan de negocios en su totalidad a fin de alcanzar solidez.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, C. A. (2013). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5234042>
- Banco Central del Ecuador. (30 de Julio de 2020). *Información Estadística Mensual No. 2021 - Julio 2020*. Obtenido de Producto interno bruto por industria: <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (Enero de 2021). *Tasas Vigentes*. Obtenido de [https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm](https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFinTasasInteres: documentos/Estadisticas/SectorMonFinTasasInteres: https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm)
- Best, R. J. (2007). *Marketing Estratégico* (Cuarta ed.). Madrid, España: PEARSON.
- Bolea, L. G. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. IAT (INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA).
- DAVID, F. R. (2003). *ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (Novena ed.). México: PEARSON.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad - La salida de la Crisis*. Madrid, España.
- DIEE. (Octubre de 2020). *Directorio de Empresas y Establecimientos 2019*. Obtenido de Boletín Técnico No. 01-2020-DIEE: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Principales_Resultados_DIEE_2019.pdf
- El Comercio. (15 de octubre de 2019). *Quito es la ciudad con mayor número de empresas*. Obtenido de Redacción negocios: [https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/quito-ciudad-mayor-numero-de.html#:~:text=Un%20total%20de%20704%20556,Estad%20C3%ADstica%20y%20Censos%20\(INEC\).](https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/quito-ciudad-mayor-numero-de.html#:~:text=Un%20total%20de%20704%20556,Estad%20C3%ADstica%20y%20Censos%20(INEC).)
- Google Maps. (2021). Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/FUSEG/@-0.1198606,->

78.5055558,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d58503f173a8d1:0x21ec0150a7419777!8m2!3d-0.119866!4d-78.5033671

Hernández, Z. T. (2014). *Administración Estratégica*. México D. F. , México: Grupo Editorial Patria.

INEC. (Diciembre de 2020). *Boletin_tecnico_12-2020-IPC.pdf*. Obtenido de documentos/web-inec/Inflacion/2020/Diciembre-2020:

https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2020/Diciembre-2020/Boletin_tecnico_12-2020-IPC.pdf

Kotler, P. (1988). *Dirección de Mercadotecnia: Análisis, Planeación y Control*. México : DIANA. Recuperado el 2020

Macedo, Á. (2003). Investigación de Mercado . *Proyección de la oferta*.

Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista científica "Visión de Futuro"*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Mercado Libre Ecuador . (2021). Obtenido de <https://www.mercadolibre.com.ec/>
Ministerio de Gobierno . (2021). *Inscripción de Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada*. Obtenido de <https://www.gob.ec/ccffaa/tramites/inscripcion-companias-vigilancia-seguridad-privada-0>

Orozco, J. d. (2016). *Evaluación Financiera de Proyectos* . Bogota: Ecoe ediciones

Pérez, A. J. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.

Policía Nacional . (2021). *REQUISITOS-PARA-PERMISO-DE-UNIFORMES-PRIMERA-VEZ*. Obtenido de <https://www.policia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/REQUISITOS-PARA-PERMISO-DE-UNIFORMES-PRIMERA-VEZ.pdf>

Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review - America Latina*, 1-15.

Porter, M. E. (1982). *Estrategia Competitiva*. Mexico: The Free Press.

Registro Oficial. (2014). *Ley de Compañías*. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf

SENADI. (s.f.). Obtenido de https://www.derechosintelectuales.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/Instructivo_Solicitudes_en_Linea.pdf

Sevilla, A. (14 de 1 de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>: <https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>

Superintendencia de Compañías, V. y. (s.f.). Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalConstitucionElectronica/>

Urbina, G. B. (2016). *Ingeniería Financiera*. México: PATRIA.

ANEXOS

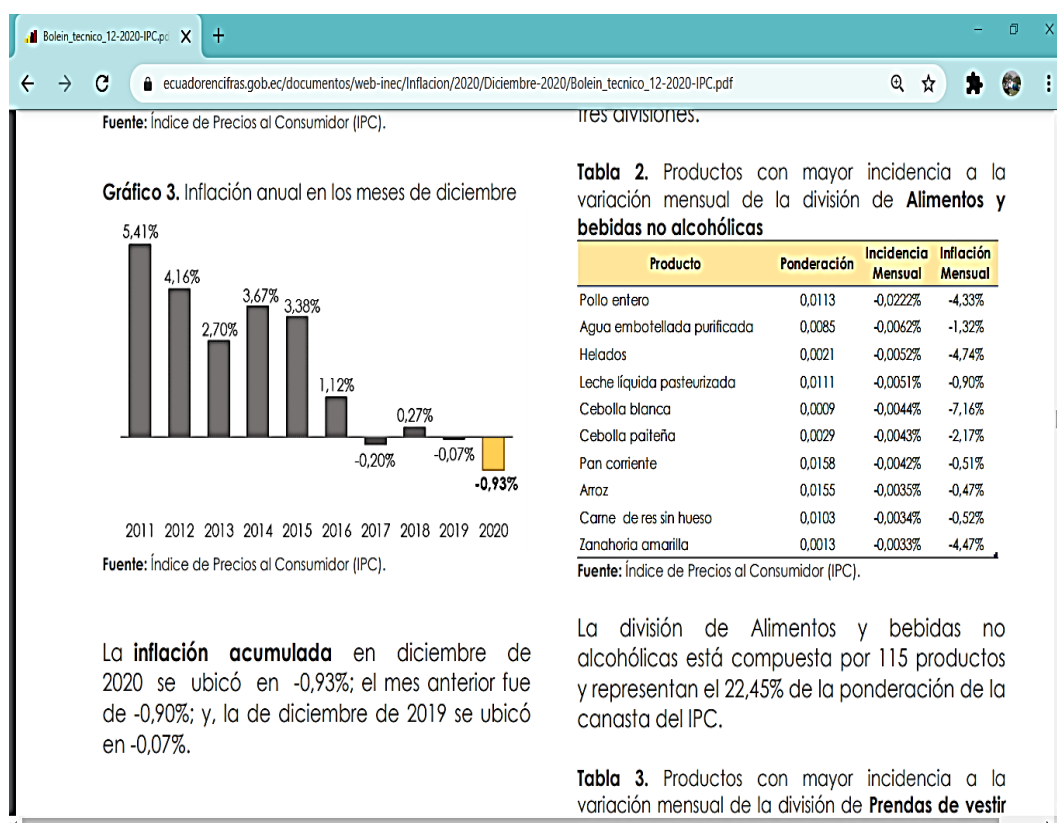
Anexo 1 Tasas de interés Banco Central del Ecuador

contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm

| Tasas de Interés | | | |
|--|---------|--|---------|
| Enero - 2021 | | | |
| 1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO | | | |
| Tasas Referenciales | | Tasas Máximas | |
| Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento: | % anual | Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento: | % anual |
| Productivo Corporativo | 8.62 | Productivo Corporativo | 9.33 |
| Productivo Empresarial | 9.75 | Productivo Empresarial | 10.21 |
| Productivo PYMES | 10.02 | Productivo PYMES | 11.83 |
| Productivo Agrícola y Ganadero** | 8.34 | Productivo Agrícola y Ganadero** | 8.53 |
| Comercial Ordinario | 10.79 | Comercial Ordinario | 11.83 |
| Comercial Prioritario Corporativo | 8.58 | Comercial Prioritario Corporativo | 9.33 |
| Comercial Prioritario Empresarial | 9.52 | Comercial Prioritario Empresarial | 10.21 |
| Comercial Prioritario PYMES | 10.41 | Comercial Prioritario PYMES | 11.83 |
| Consumo Ordinario | 16.63 | Consumo Ordinario | 17.30 |
| Consumo Prioritario | 16.68 | Consumo Prioritario | 17.30 |
| Educativo | 9.43 | Educativo | 9.50 |
| Educativo Social | 6.18 | Educativo Social | 7.50 |
| Vivienda de Interés Público | 4.98 | Vivienda de Interés Público | 4.99 |
| Vivienda de Interés Social ³ | 4.99 | Vivienda de Interés Social ³ | 4.99 |
| Inmobiliario | 10.33 | Inmobiliario | 11.33 |
| Microcrédito Agrícola y Ganadero** | 19.04 | Microcrédito Agrícola y Ganadero** | 20.97 |
| Microcrédito Minorista ^{1*} | 26.14 | Microcrédito Minorista ^{1*} | 28.50 |
| Microcrédito de Acumulación Simple ^{1*} | 23.10 | Microcrédito de Acumulación Simple ^{1*} | 25.50 |
| Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{1*} | 20.19 | Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{1*} | 23.50 |
| Microcrédito Minorista ^{2*} | 22.87 | Microcrédito Minorista ^{2*} | 30.50 |
| Microcrédito de Acumulación Simple ^{2*} | 21.88 | Microcrédito de Acumulación Simple ^{2*} | 27.50 |
| Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{2*} | 20.29 | Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{2*} | 25.50 |
| Inversión Pública | 8.51 | Inversión Pública | 9.33 |
| <p><small>1. Las tasas de interés para los segmentos Microcrédito Minorista, Microcrédito de Acumulación Simple y Microcrédito de Acumulación Ampliada son aplicables para el sector financiero privado y de la economía popular y solidaria (cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y mutualistas).</small></p> <p><small>2. Las tasas de interés para los segmentos Microcrédito Minorista, Microcrédito de Acumulación Simple y Microcrédito de Acumulación Ampliada son aplicables para el sector de la economía popular y solidaria (cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2, 3, 4 y 5).</small></p> <p><small>3. De acuerdo a la Resolución 555-2019-F de 23 de diciembre de 2019, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.</small></p> <p><small>*Resolución 437-2018-F de 26 de enero de 2018 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.</small></p> <p><small>** Conforme Resolución 496-2019-F de 28 de febrero de 2019, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera crea los segmentos de la cartera Productivo Agrícola y Ganadero; y, Microcrédito Agrícola y Ganadero, aplicable para toda el Sistema Financiero Nacional.</small></p> | | | |
| 2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO | | | |
| Tasas Referenciales | | Tasas Referenciales | |
| % anual | % anual | % anual | % anual |
| Depósitos a plazo | 5.82 | Depósitos de Ahorro | 1.13 |
| Depósitos monetarios | 0.90 | Depósitos de Tarjetahabientes | 1.19 |
| Operaciones de Reporto | 1.50 | | |
| 3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO | | | |
| Tasas Referenciales | | Tasas Referenciales | |
| % anual | % anual | % anual | % anual |
| Plazo 30-60 | 4.48 | Plazo 121-180 | 5.92 |
| Plazo 61-90 | 4.33 | Plazo 181-360 | 6.65 |
| Plazo 91-120 | 5.59 | Plazo 361 y más | 8.00 |
| 4. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS PARA LAS INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO | | | |

Nota. Imagen tomada de BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (Enero de 2021).
 Tasas Vigentes. Obtenido de documentos/Estadisticas/SectorMonFinTasasInteres:
<https://contenido.bce.fin.ec/docs.php>.

Anexo 2 Promedio Tasa de inflación Banco Central del Ecuador año 2020



Nota. Adaptado de Boletin_tecnico_01-2021-IPC.pdf. (2021). Obtenido de documentos/webinec/Inflacion/https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2021/Diciembre-2021/Bolein_tecnico_01-2021-IPC.pdf

Tabla 83 Promedio de la Inflación anual

| Año | Inflación |
|---------------------------|--------------|
| 2016 | 1,12% |
| 2017 | -0,20% |
| 2018 | 0,27% |
| 2019 | -0,07% |
| 2020 | -0,93% |
| Total | 0,19% |
| Promedio Inflación | 0,04% |

Nota. En esta tabla se muestra el promedio de la inflación de los últimos 5 años de según datos obtenidos de BCE (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2021)