

**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE MERCADOTECNIA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:
INGENIERA EN MARKETING**

TEMA:

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA DISMINUIR EL NIVEL DE INSEGURIDAD QUE
EXISTE EN LA CIUADELA PANORAMA UBICADO EN EL CANTÓN DURÁN, A
TRAVÉS DE LA INTRODUCCIÓN DE UN SERVICIO DE GUARDIANÍA EXPRESS”**

AUTORAS:

**INGRID LEONOR VILLACRECES ESTRELLA
MISHELL LASTENIA GUZMÁN JÁCOME**

TUTORA:

ECON. MARTHA BALANZÁTEGUI DE DEFRANC

**GUAYAQUIL – ECUADOR
2014**

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA DISMINUIR EL NIVEL DE INSEGURIDAD QUE EXISTE EN LA CIUDADELA PANORAMA UBICADO EN EL CANTÓN DURÁN, A TRAVÉS DE LA INTRODUCCIÓN DE UN SERVICIO DE GUARDIANÍA EXPRESS"		
AUTOR/ES: INGRID LEONOR VILLACRECES ESTRELLITA MISHELL LASTENIA GUZMÁN JÁCOME	TUTORA: ECON. MARTHA BALANZÁTEGUI DE DEFRANC	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	FACULTAD: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE MERCADOTECNIA	
CARRERA: INGENIERÍA EN MARKETING		
FECHA DE PUBLICACIÓN: 29 DE SEPTIEMBRE DEL 2014	N. DE PAGS: 101	
ÁREAS TEMÁTICAS: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA DISMINUIR EL NIVEL DE INSEGURIDAD		
PALABRAS CLAVE: SEGURIDAD PROFESIONAL DOMICILIARIA-PREVENCIÓN DE RIESGOS-MEDIDAS DISUASORIAS-PROTECCIÓN - VIGILANCIA		
RESUMEN: La seguridad express, representa una alternativa de protección domiciliaria para evitar convertirse en una víctima de ataque, cuando los ocupantes están conscientes de que se encuentran en situaciones de riesgo de atentados, con el fin de evitarlos. El mayor riesgo de robo es en el momento en que los moradores de la ciudadela Panorama de la ciudad de Durán se encuentran fuera de su domicilio. El servicio de seguridad domiciliaria comienza con la prevención y la toma de medidas fiables disuasorias (puertas, rejas, alarmas, etc.) adoptada por la prestadora de servicios. La seguridad express, significa un gasto adicional, a los planes de ausencia, pero permitirá cubrir las necesidades temporales para cuidar los bienes y las personas, con la mayor seguridad profesional posible. La investigación se llevó a efecto en la ciudadela Panorama de la ciudad de Durán, provincia del Guayas, con los domiciliarios del lugar, durante los meses de octubre a diciembre del 2013. La necesidad de seguridad en la ciudadela Panorama se ha vuelto prioritaria, por el alto índice de victimización que ha sufrido, últimamente; por tal motivo, requieren adoptar nuevas alternativas de protección, para atenuar los factores de riesgo de seguridad ciudadana. Los resultados de la investigación dieron a conocer que el 70% de los moradores de la ciudadela Panorama, han sufrido robos en su vivienda siendo el denominador común cuando la casa está sola; y que el sistema de vigilancia de la policía nacional no es confiable para proteger las viviendas, porque tardan en llegar y en nada benefician. Por lo expuesto, la propuesta se orienta a ofrecer servicios de vigilancia de manera inmediata, en el momento que lo requiera el usuario. La propuesta tiene como objetivo atender una demanda insatisfecha, deseada y esperada, debido a que el servicio de vigilancia privada actual se orienta mayormente, a la vigilancia mensual contratada y no a la ocasional.		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES/ES: Ingrid Villacreces Estrella Mishell Guzmán Jácome	Teléfono: 0995785471 0996623861	E-mail: ilve3105@hotmail.com mishelina18@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Escuela de Mercadotecnia	
	Teléfono: 042280126	
	E-mail: secretario@ulvr.edu.ec	

Quito: Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/ 1; y en la Av. 9 de octubre 624 y Carrión, Edificio Prometeo, teléfonos 2569898/ 9. Fax: (593 2) 2509054

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre que siempre estuvo pendiente de cada paso que daba y me impulso a terminar el proyecto.

A mi hermana por ser una parte importante de mi vida y querer ser un ejemplo en su vida

Agradezco a mi esposo por siempre estar a mi lado en cada momento difícil de mi vida por su amor y paciencia infinita.

Y agradezco a dios por haberme acompañado en mis debilidades y brindarme darme toda las bendiciones y llenarme de fuerzas para poder seguir adelante.

Mishell Lastenia Guzmán Jácome

DEDICATORIA

Con todo mi corazón y mi cariño gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda y que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños cuando sentía que el camino se terminaba ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi corazón está tesis se las dedico a ustedes: Mamá, papá, abuelas, hermana, esposo y a mi pequeña hija Mila.

Mishell Lastenia Guzmán Jácome

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad este sueño.

Agradecer a mi familia por todo el apoyo que me brindaron durante mi carrera universitaria.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional

A mi directora de tesis, Econ. Martha Balanzategui por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Ingrid Leonor Villacreces Estrella

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mis padres, abuelos y a toda mi familia que estoy segura que se sienten orgullosos de mi gran triunfo, gracias por su apoyo incondicional.

Ingrid Leonor Villacreces Estrella

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos a la Universidad

Mishell Lastenia Guzmán Jácome, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada por mí.

De la misma forma, cedo mi derecho de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad intelectual, por su Reglamento y Normativa Institucional Vigente.

Sra. Mishell Lastenia Guzmán Jácome

C.I.0921351631

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos a la Universidad

Ingrid Leonor Villacreces Estrella, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada por mí.

De la misma forma, cedo mi derecho de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad intelectual, por su Reglamento y Normativa Institucional Vigente.

Srta. Ingrid Leonor Villacreces Estrella

C.I.0922928767

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por las ideas, hechos y doctrinas expresadas en este trabajo de investigación, son de absoluta responsabilidad de los autores; cedemos nuestros derechos de autoría a la “Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”.

Mishell Guzmán

Ingrid Villacreces

RESUMEN

La seguridad express, representa una alternativa de protección domiciliaria para evitar convertirse en una víctima de ataque, cuando los ocupantes están conscientes de que se encuentran en situaciones de riesgo de atentados, con el fin de evitarlos.

El mayor riesgo de robo es en el momento en que los moradores de la ciudadela Panorama de la ciudad de Durán se encuentran fuera de su domicilio. El servicio de seguridad domiciliaria comienza con la prevención y la toma de medidas fiables disuasorias (puertas, rejas, alarmas, etc.) adoptada por la prestadora de servicios. La seguridad express, significa un gasto adicional, a los planes de ausencia, pero permitirá cubrir las necesidades temporales para cuidar los bienes y las personas, con la mayor seguridad profesional posible.

La investigación se llevó a efecto en la ciudadela Panorama de la ciudad de Durán, provincia del Guayas, con los domiciliarios del lugar, durante los meses de octubre a diciembre del 2013. La necesidad de seguridad en la ciudadela Panorama se ha vuelto prioritaria, por el alto índice de victimización que ha sufrido, últimamente; por tal motivo, requieren adoptar nuevas alternativas de protección, para atenuar los factores de riesgo de seguridad ciudadana.

Los resultados de la investigación dieron a conocer que el 70% de los moradores de la ciudadela Panorama, han sufrido robos en su vivienda siendo el denominador común cuando la casa está sola; y que el sistema de vigilancia de la policía nacional no es confiable para proteger las viviendas, porque tardan en llegar y en nada benefician.

Por lo expuesto, la propuesta se orienta a ofrecer servicios de vigilancia de manera inmediata, en el momento que lo requiera el usuario. La propuesta tiene como objetivo atender una demanda insatisfecha, deseada y esperada, debido a que el servicio de vigilancia privada actual se orienta mayormente, a la vigilancia mensual contratada y no a la ocasional.

Palabras claves: Seguridad profesional domiciliaria, prevención de riesgos, medidas disuasorias de seguridad, vigilancia armada, Protección

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos a la Universidad.....	VII
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos a la Universidad.....	VIII
DECLARACIÓN EXPRESA.....	IX
RESUMEN	1
CAPÍTULO I.....	8
1. EL PROBLEMA	8
1.1. Tema de investigación.....	8
1.2. Planteamiento del Problema.....	8
1.3. Análisis Crítico (Árbol del Problema)	9
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.4.1. Interrogantes	11
1.5. Delimitación del Problema	12
1.6. Objetivos.....	12
1.7. Justificación	13
1.8. Hipótesis.....	14
1.9. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	14
1.9.1. Variables de Investigación.....	14
1.9.2. Operacionalización de las Variables.....	15
CAPÍTULO II.....	16
2. MARCO REFERENCIAL	16
2.1. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1.1. Antecedentes de la Seguridad Ciudadana	16
2.1.2. Antecedentes Referenciales.....	17
2.1.3. Fundamentación.....	19
2.2. MARCO LEGAL.....	20
2.2.1. Constitución Política del Ecuador	20
2.2.2. Ley de Seguridad Ciudadana	21
2.2.3. Ley de Control de Vigilancia y Seguridad.....	23
2.2.4. Empresas Privadas de Vigilancia y Seguridad	23
2.2.5. Ley de Fabricación, Importación y Exportación, Comercialización y Tenencias de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.	24

2.2.6.	Ley de Telecomunicaciones	25
2.2.7.	Ley de Compañía	26
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	27
CAPÍTULO III.....		31
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	31
3.1.	Tipos y Diseño de la investigación	31
3.2.	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	33
3.2.1.	Características de la población.....	33
3.2.2.	Delimitación de la población.....	34
3.2.3.	Tamaño de la muestra.....	35
3.2.4.	Los métodos y las técnicas.....	36
3.3.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	37
3.4.	Procesamiento Estadístico de la Información.....	39
3.5.	Análisis e Interpretación de los resultados de la Encuesta.....	40
CAPÍTULO IV.....		52
4.	PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING	52
4.1.	El servicio	52
4.2.	Organigrama.....	54
4.3.	OBJETIVOS DEL PLAN DE MARKETING:	54
4.3.1.	Objetivo de posicionamiento.....	54
4.3.2.	Objetivo de ventas.....	54
4.3.3.	Objetivo de viabilidad	55
4.4.	Análisis Matriz Foda	55
4.5.	CINCO FUERZAS DE PORTER	57
4.5.1.	Amenaza de nuevos competidores	57
4.5.2.	Poder de negociación de los proveedores	57
4.5.3.	Poder de negociación de los clientes	57
4.5.4.	Amenaza de productos o servicios sustitutos.....	57
4.6.	Competidores Directos	58
4.7.	Clientes.....	61
4.8.	MERCADO	61
4.8.1.	Análisis de Oferta	61
4.8.2.	ANÁLISIS DE DEMANDA.....	62
4.8.2.1.	Segmentación de mercado para personas jurídicas:.....	62
4.8.2.2.	Segmentación de Mercado para personas naturales:	63
4.9.	ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO	63
4.9.1.	Posicionamiento por Atributo.....	63

4.9.2.	Estrategia del nombre Comercial	66
4.9.3.	Estrategia de Logotipo.....	66
4.9.4.	Estrategia de precios	67
4.10.	Estrategia de Venta	67
4.11.	Táctica de Promoción	68
4.12.	Promoción al Usuario	69
4.13.	Táctica Publicitaria	69
4.14.	Presupuesto de Marketing.....	72
4.15.	Plan de Acción.....	73
CAPÍTULO V		74
5.	ESTUDIO FINANCIERO Y EVALUACIÓN ECONÓMICA	74
5.1.	Inversión y financiamiento	74
5.1.1.	Inversión	74
5.1.2.	Financiamiento	78
5.1.3.	Gastos financieros.....	79
5.2.	Inversión de Capital de Trabajo.....	81
5.3.	Proyección de Ingresos	82
5.4.	DETERMINACIÓN DE COSTOS	83
5.4.1.	Costos fijos	83
5.4.2.	Costos variables	83
5.5.	DETERMINACIÓN DE GASTOS OPERATIVOS	84
5.5.1.	Gastos Administrativos:.....	84
5.5.2.	Gastos de Marketing	84
5.6.	Evaluación del Proyecto	85
5.6.1.	Flujo financiero del proyecto.....	88
5.7.	Fuentes y Uso del Proyecto.....	89
5.8.	Punto de Equilibrio	89
CONCLUSIONES		91
RECOMENDACIONES		92
BIBLIOGRAFÍA		93
ANEXO 1		98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿El actual sistema de la UPC de la Policía Nacional, es confiable para proteger su vivienda?.....	40
Tabla 2 ¿Ha sufrido robos en su vivienda últimamente?.....	41
Tabla 3 ¿Dispone de algún sistema de seguridad domiciliaria?	42
Tabla 4 ¿Considera que los guardias barriales prestan un buen servicio?	43
Tabla 5 ¿Su vivienda por algún motivo está deshabitada?	44
Tabla 6 ¿Contrataría los servicios de vigilancia para proteger su vivienda?	45
Tabla 7 ¿Confía la seguridad de su vivienda a?	46
Tabla 8 ¿Que posibilidad tiene usted de disponer de un servicio de vigilancia express? ...	47
Tabla 9 ¿Qué tiempo de servicio de vigilancia de guardianía express contrataría usted?...	48
Tabla 10 ¿Qué forma de pago utilizaría usted?	49
Tabla 11 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de guardianía express?	50
Tabla 12 Matriz FODA	56
Tabla 13 COMPETENCIA DIRECTA	59
Tabla 14 COMPETENCIA INDIRECTA	60
Tabla 15 Presupuesto de radio.....	70
Tablas 16 Presupuesto Publicitario (Valor en dólares)	71
Tabla 17 Presupuesto de la Propuesta (Valor en dólares)	72
Tabla 18 Plan de Acción.....	73
Tabla 19 Inversión Inicial.....	76
Tabla 20 Inversión Total.....	76
Tabla 21 Desglose Activos Fijos	77
Tabla 22 Desglose Activos Intangibles	78
Tabla 23 Financiamiento	78
Tabla 24 Aportación de los Socios	79
Tabla 25 de Amortización de Gastos Financieros	80
Tabla 26 Capital de Trabajo	82
Tabla 27 Proyección de Ingresos.....	82
Tabla 28 Costos Fijos	83
Tabla 29 Costos Variables.....	83
Tabla 30 Gastos Administrativos	84
Tabla 31 Gastos de Ventas	84

Tabla 32 Flujo del proyecto.....	88
Tabla 33 Punto de Equilibrio.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Árbol del Problema del Riesgo Delincuencial en la ciudad de Durán	11
Gráfico 2	¿El actual sistema de la UPC de la Policía Nacional, es confiable para proteger su vivienda?	40
Gráfico 3	¿Ha sufrido robos en su vivienda últimamente?	41
Gráfico 4	¿Dispone de algún sistema de seguridad domiciliaria?	42
Gráfico 5	¿Considera que los guardias barriales prestan un buen servicio?	43
Gráfico 6	¿Su vivienda por algún motivo está deshabitada?.....	44
Gráfico 7	¿Contrataría los servicios de vigilancia para proteger su vivienda?	45
Gráfico 8	¿Confía la seguridad de su vivienda a?	46
Gráfico 9	¿Qué posibilidad tiene usted de disponer de un servicio de vigilancia express?	47
Gráfico 10	¿Qué tiempo de servicio de vigilancia de guardianía express contrataría usted?	48
Gráfico 11	¿Qué forma de pago utilizaría usted?	49
Gráfico 12	¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de guardianía express?	50
Gráfico 13	Estado de Origen y Aplicación de Fondos	89
Gráfico 14	Punto de Equilibrio.....	90

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación

Estudio de Factibilidad para disminuir el nivel de inseguridad que existe en la Ciudadela Panorama ubicada en el Cantón Durán, a través de la introducción de un servicio de Guardianía Express.

1.2. Planteamiento del Problema

El riesgo delincencial es uno de los mayores problemas sociales que afecta a la humanidad; muchos son los factores que lo causan; según se ha podido analizar, los principales factores son: la carencia de valores humanos, la crisis económica, el desempleo, el alto índice de pobreza, el consumo de drogas: actualmente invadida en los establecimientos educativos (escuela, colegios, universidades), la incapacidad de los gobiernos por generar fuentes de trabajo.

En el Ecuador, aún prevalecen lugares con un mínimo de riesgo delincencial como es el caso de los islotes del Golfo de Guayaquil, cuyos pobladores no disponen de resguardo policial y sin embargo viven en confianza mutua de seguridad.

En el mundo, se estima que hay nueve millones de personas privadas de la libertad de los cuales el 50% proceden de tres países: E.E.U.U, Rusia y China. El promedio mundial de reclusos es de 150 por cada 100 mil habitantes en lo que respecta a Ecuador la tasa se ubica en 110 reclusos por cada 100 mil habitantes muy próximo al promedio mundial; de los cuales por región corresponde a: 53% en la Sierra, 45% en la costa, y solo 2% en el oriente (Noticias Ecuador, 2011).

Sin embargo, estas cifras no reflejan el verdadero riesgo delincencial del país, porque no se dispone de una buena diligencia policial ni tampoco de suficientes estadísticas para estimar la existencia de un porcentaje de delincuentes con respecto a la población. Por esta razón, resulta muy útil el empleo de la tasa de victimización (I.V.P), que representa el porcentaje de hogares cuyos miembros convivientes sufrieron al menos un delito en los

últimos 12 meses, sea proveniente de casos denunciados o no a una autoridad competente. El 29.1% de tres mil ecuatorianos que respondieron a un sondeo de opinión efectuado por Encuesta Ecuador realizado en el primer trimestre del 2010, aseguraron haber sido víctimas de un robo, hurto, agresión, fraude, chantaje, extorsión, amenazas o algún otro tipo de acto delincencial. Es decir que de cada 100 ecuatorianos 29 han sido víctimas de un delito estas cifras demuestran un incremento significativo, pues en el año 2006; el I.V.C. se ubicó en el 20%; y en el 2008, en el 22.6% (Burodeanálisis, 2011).

En el cantón Durán hay cerca de 240 policías, destinados al cuidado de la seguridad social de medio millón de habitantes. Según la ONU, a través del PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) recomienda 1 policía por cada 250 habitantes; esto es, en la ciudad de Durán se requerían 2000 gendarmes (Ecuadorinmediato, 2011).

1.3. Análisis Crítico (Árbol del Problema)

El cantón Durán se ha convertido en una ciudad de mucho movimiento comercial, por su cercanía a la ciudad de Guayaquil y por formar parte de la ruta de paso de muchos destinos turísticos.

De esta manera, la ciudad de Durán dispone de un gran movimiento de personas que transitan por ella con diferentes fines; sin embargo, no cuenta con suficiente respaldo policial requerido para hacer frente al problema central identificado como: Alto Riesgo Delincencial derivado de la presencia de extraños, pandillas juveniles, vagabundos, delincuentes, drogadictos, entre otros individuos que pululan por el sector y que ponen en riesgo y zozobra la tranquilidad y paz ciudadana.

Para analizar el problema central se conformó un Comité Cívico integrado por 8 personas: 1 abogado, 2 investigadores, 2 empresarios, 2 moradores del sector y 1 guardia privado del sector.

La Comisión analizó en primer lugar la seguridad pública de la Ciudadela Panorama ubicada en el cantón Durán, la cual pasó de ser un sitio tranquilo a un lugar peligroso pese a disponer en la entrada a la ciudadela de una garita de la policía nacional que en realidad

no presta los servicios necesarios lo cual causa malestar en los residentes cuando tienen que dejar sus casas solas casi siempre son víctimas de la delincuencia. A partir del año 2011 la Ciudadela Panorama se ha tornado en un lugar inseguro con alto riesgo delincencial por el terror que siembran ladrones, expendedores de droga y pandilleros.

Entre las causas analizadas se consideró el Insuficiente Resguardo Policial motivado por falta de un número apropiado de gendarmes que según la ONU correspondería a 2.000 uniformados para proteger la ciudad; en tanto que el recurso policial actual se conoce que es de 240 uniformados, también se analizó que los actos delictivos suceden de manera dispersa en la ciudad lo que impide que la policía pueda cubrir el servicio en todos los sectores a la vez. Según se pudo tratar, la policía dispone de pocos vehículos y motos y tiene identificado 4 sectores donde la delincuencia actúa con mayor fuerza: El Arbolito, El Recreo, y Primavera 1 y 2.

Otras de las causas que propician el problema central son los Servicios Delimitados de Guardias de Seguridad que no disponen flexibilidad de servicio al orientarse generalmente a una contratación mensual y complicadas formulaciones contractuales previas que representan un costo fijo mensual alto para el cliente.

Las consecuencias derivadas del problema central se definen por un alto costo social debido a que por un lado las víctimas de la delincuencia pueden costarle la vida o producirle alteraciones físicas y por otro reducirles sus riquezas que pueden significar el esfuerzo de muchos años sumergirlos a la pobreza y afectar su calidad de vida.

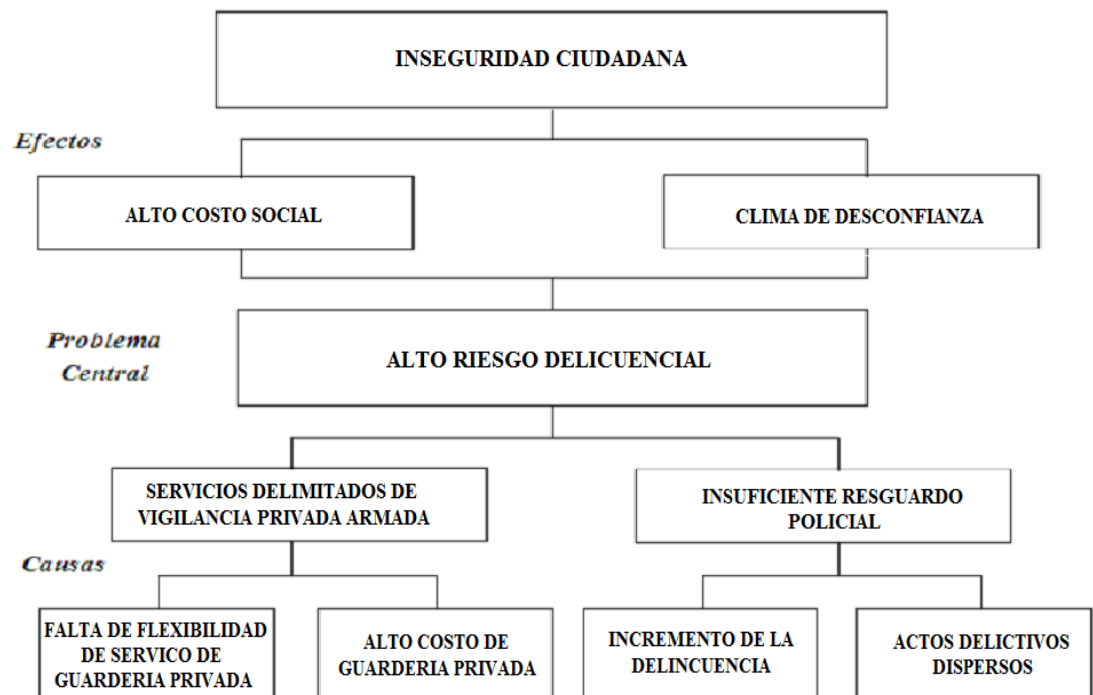
Otro de los efectos tomado en consideración con respecto al problema central es el clima de incertidumbre desconfianza y zozobra que aqueja la ciudadanía en la vida cotidiana por el incremento de una delincuencia cada vez más violenta organizada y poco controlada que cometen actos ilícitos a toda hora que perturban la paz y tranquilidad social afectando el bienestar, seguridad y patrimonio de la familia y que en muchos casos llegan a lesionar irreparablemente la integridad física e incluso terminar con la vida de los victimados.

La inseguridad ciudadana en la ciudad de Durán se ha incrementado en estos últimos tiempos por la falta de iluminación y mantenimiento de luminarias en algunos sectores lo cual es aprovechado por los delincuentes para cometer delitos y consumir drogas, entre

otros desórdenes.

En el **Gráfico No. 1** se muestra el árbol del problema sobre el alto riesgo delincriminal que adolece la ciudad de Durán.

Gráfico 1 Árbol del Problema del Riesgo Delincriminal en la ciudad de Durán



Fuente: Comité Cívico

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Por qué la ausencia de un servicio flexible de guardianía express de contratación ocasional es requerida urgentemente para salvaguardar la seguridad pública de los moradores de la ciudadela Panorama ubicada en ciudad de Durán?

1.4.1. Interrogantes

¿Es importante un servicio flexible de guardianía express de contratación ocasional para prevenir robos o actos delictivos en condiciones predefinidas?

¿Qué términos de contratación deben considerarse en la prestación de servicio flexible de guardianía express?

¿Sería rentable para una empresa de guardianía privada ofrecer el servicio express, de contratación ocasional?

1.5. Delimitación del Problema

- **Campo de acción:** Dirección Estratégica.
- **Área:** Marketing
- **Aspecto:** Servicio de Guardianía Express para prevenir robos o actos delictivos
- **Delimitación espacial**
 - La investigación se desarrollará en la ciudadela Panorama de la ciudad de Durán, provincia del Guayas.
- **Delimitación Temporal**
 - El tiempo de ejecución del proyecto será de tres meses: Octubre – Diciembre del 2013.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Analizar la factibilidad de proveer un servicio de guardianía profesional de seguridad armada express, de contratación ocasional que no está siendo atendida por la oferta de vigilancia privada para prevenir robos o actos delictivos en condiciones predeterminadas.

Objetivos Específicos

- Analizar el nivel de aceptación del servicio de guardianía express en la ciudadela Panorama del cantón Durán.
- Determinar los términos contratación que deben considerarse en la prestación

de servicio flexible de guardianía express, para regular el servicio.

- Evaluar la rentabilidad económica financiera del proyecto

1.7. Justificación

La creciente inseguridad pública es un tema que alarma al sector privado y al gobierno nacional y ha motivado entre otras medidas el decomiso de armas no autorizadas a disposición de la ciudadanía que generalmente es obtenida en el mercado negro, así como también los organismos competente han determinado la necesidad de reformar la Ley de Seguridad Pública e incrementar controles tecnológicos anti-delincuenciales para controlar la ola de delincuencia y restituir la confianza y seguridad ciudadana con apego irrestricto a las garantías individuales encaminada a velar por la protección y preservación del interés colectivo. Sin embargo pese a todo este esfuerzo al que se le ha unido la fuerza de seguridad privada la inseguridad ciudadana principalmente en la ciudad de Durán sigue latente sin ser controlada ni atenuada.

La necesidad de seguridad se ha vuelto prioritaria en el país por el alto índice de de victimización a tal punto que la ciudadanía ha llegado a invertir significativas sumas de dinero en el servicio de vigilancia privada, sistemas de alarmas comunitarias, planes de seguridad comunal, rejas blindadas, alambres de púas y cercos blindados, entre otros mecanismos de seguridad para los hogares y establecimientos. Sin embargo todos estos medios hasta el momento no logran controlar la acción delincencial por tal motivo es necesario buscar nuevas alternativas de protección de la propiedad privada para atenuar los factores de riesgo de seguridad ciudadana.

Últimamente, los robos a domicilio se han hecho muy frecuentes principalmente en la ciudadela Panorama de la ciudad de Durán, donde los delincuentes en contubernio con merodeadores esperan que las viviendas o establecimientos queden solos para proceder fácilmente a cometer los ilícitos; por este motivo los propietarios evitan ausentarse de sus casas y cuando es indispensable hacerlo se encuentran con la trágica noticia que han sido escuchados lo que representa generalmente miles de dólares en pérdidas económicas entre

otros perjuicios. Las estadísticas del Sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB) refiere a que los robos a domicilio son los actos delincuenciales que más afectan a la población en el 2011 Quito reportó 2724 robos a viviendas frente a 1397 que registró Guayaquil (TU SEGURIDAD, 2012).

Se plantea la creación de una empresa dedicada al servicio de guardianía express como una alternativa para satisfacer los requerimientos de seguridad exclusiva de vigilancia y protección con carácter preventivo para atender necesidades específicas a corto plazo, con un personal disponible las 24 horas y 365 días del año teniendo como objetivo esencial proveer el servicio de guardianía profesional de seguridad armada apoyado con un equipo de supervisores y central de comunicaciones y monitoreo con enlace oportuno a la policía nacional y otros organismos de sistema integral de seguridad.

1.8. Hipótesis

El servicio de guardianía profesional de seguridad armada express de contratación ocasional contribuirá lucrativamente a atender la potencial demanda de vigilancia privada para prevenir robos o actos delictivos en condiciones predeterminadas en la ciudad de Durán.

1.9. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1.9.1. Variables de Investigación

Las variables expresan características, atributos o aspectos que se desean conocer, explicar, dimensionar, y estudiar con el objetivo investigado. Las variables son características observables susceptibles de adoptar distintos valores o ser expresados en varias categorías y siempre están referidas a las unidades de análisis (Bernard, 2012).

Variable Independiente: La variable independiente es aquella propiedad, cualidad o característica de una realidad, evento o fenómeno, que tiene la capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables (Rivas, Variable dependiente e independiente, 2012).

Variable Independiente: Seguridad Ciudadana Express

Variable Dependiente: es aquella variable sobre la cual se centra la investigación cuyos valores dependen de los que tomen las variables independientes. Es aquella característica o cualidad que identifica a una realidad que se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación.

Variable Dependiente: Vigilancia Express

1.9.2. Operacionalización de las Variables

Es la definición conceptual y operacional de las variables de la hipótesis pasando de un nivel abstracto a un nivel concreto y específico a efectos de poder observarla, medirla o manipularla, con el propósito de contrastar la hipótesis (Bernard, 2012).

Variable	Definición Operacional	Instrumento	Indicadores
Seguridad Ciudadana Express	Es una demanda potencial de servicio preventivo de guardianía privada requerida para salvaguardar la propiedad privada o personal en circunstancias ocasionales.	• Encuesta de Opinión de los consumidores potenciales	• Diseño del servicio • precio • Confiabilidad
Vigilancia Express	Es el servicio de guardianía armada para brindar protección express o urgente en tiempos específicos requeridos.	Viabilidad del Servicio	• Evaluación Económica Financiera • Financiamiento

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes de la Seguridad Ciudadana

Según el observatorio metropolitano de seguridad ciudadana (2007) de 1995 a 1999, las tasas de denuncias por delitos contra la propiedad crecieron en un 47,7%. La tasa de homicidios por cada 100.000 habitantes se elevó de 6,4 a fines de los 70, a 10,3 a fin de los 80 y a 14,8 en 1995 (Investigaciones, 2007).

Por su parte la Policía Nacional tuvo un progresivo acercamiento a la sociedad civil a través de la creación de retenes policiales en los 80, los Puestos de Auxilio Inmediato (PAI) y las brigadas barriales de seguridad en los 90, la creación de la Policía Comunitaria en el año 2003, y luego en el año 2004 con el diseño del Plan de Modernización de la Policía Nacional, el cual no ha tenido resultados (Pontón, 2013) visibles, debido a la falta de recursos lo cual se ha mantenido y al momento no se registra reforma de la PN en Ecuador (Vallejo, 2007).

El Sistema Penitenciario Ecuatoriano presenta una crisis recurrente que se visibiliza desde los años 80, la cual se ha agudizado con la sobre-criminalización de delitos de drogas a partir de los 90. Sin embargo, algunas medidas del gobierno central en el 2008 están permitiendo transformar de alguna manera esta realidad (creación de Unidad Transitoria de Construcción de Centros Penitenciarios y la resolución de indulto a “multas” para quienes hayan transportado cantidades menores a dos kilos (Pontón, 2013) de droga y que hayan cumplido, al menos, el 10% de la sentencia. No obstante, éstas son soluciones paliativas que no modifican sustancialmente el verdadero problema de la crisis carcelaria en el Ecuador (Vallejo, 2007) (Pontón, 2013).

Durante el período 1995-2005, existe una tendencia al aumento de las asignaciones a la seguridad con un promedio anual de 8% de crecimiento de los recursos destinados a este

tema. Así el presupuesto destinado a la seguridad en el Ecuador ha subido de 800 millones de dólares en 1995, a 1300 millones en 2006 lo que denota un incremento de 60% acumulado en 10 años (Pontón, 2013).

El sector judicial dirige un 98% de su gasto a la Corte Suprema de Justicia. En el sector de asuntos internos la Policía Nacional absorbe el 80% de los recursos, y en el sector de defensa el Ministerio de Defensa es el que abarca la mayor parte del presupuesto institucional del sector (Pontón, 2013).

El actual gobierno ha lanzado un ambicioso Plan de Seguridad Ciudadana que maneja un presupuesto de \$360 millones de dólares, los cuales son invertidos en fortalecer principalmente a la Policía Nacional (Pontón, 2013); a través de una Unidad Técnica que ejecutará los distintos proyectos planificados (Seguridadciudadana, 2009) (Pontón, 2013). La nueva Política de Seguridad Pública y del Estado, según consta en el documento denominado, **“HACIA UNA NUEVA POLITICA DE SEGURIDAD INTERNA Y EXTERNA”**, puesto en vigencia por el gobierno, está: fundamentada en la participación ciudadana, busca introducir “un concepto amplio de seguridad integral” sustentado en “los valores de la democracia, en el principio de la soberanía con el objetivo de ser un instrumento más que coadyuve al desarrollo de la sociedad ecuatoriana” (MSIE, 2008).

2.1.2. Antecedentes Referenciales

A continuación se hace referencia sobre algunos trabajos de investigación consultados, a nivel nacional, que preceden al presente estudio.

1. Según Acosta Cantos Martha Cecibel, Alarcón Calderón Edison Fernán, Arteaga Subiaga José Daniel y Sáenz de Viteri Zambrano Luis Ricardo en su tesis de grado **“Análisis, desarrollo e implementación de un sistema de vigilancia y monitoreo de video en tiempo real sobre una red, en la Universidad Técnica de Manabí”** previo la obtención del título de Ingenieros en Sistemas Informáticos de la Universidad Técnica de Manabí, a cargo del Director de tesis ING. GABRIEL DEMERA URETA, en el año 2011. La aplicación Web denominada “TUXEYE” (Vigilancia Bajo Software Libre) la cual tendrá acceso al Sistema de Vigilancia de la UTM por medio de la red, ya sea interna o externa, con el objetivo de dar seguridad, disponibilidad, integridad y fiabilidad en la información que se maneja. Para aquello es conveniente

crear un limitado número de usuarios con acceso debido a la internet donde se alojan las aplicaciones tanto web como de reportes, en el cual se ha creído conveniente controlar los niveles de usuario y bitácoras, para que de esta forma se mantenga informado de quienes y cuando acceden a la información; y de la misma manera qué y cómo se realizan las operaciones de dichos usuarios.

2. Según la autora Génova Andrea Galeano Cadena, en su tesis de **grado “Diseño de un Plan Estratégico de Marketing para la Empresa SEDYM Cía. Ltda. Ubicada en la ciudad de Otavalo”**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Empresas, presidido por la directora de tesis: Ing. Eddy Orozco A. MBA, en el año 2008. La tesis hace referencia a una empresa de seguridad electrónica, que se dedica al servicio de vigilancia, prevención de delito y seguridad; en favor de personas y empresas naturales o jurídicas, en instalaciones o bienes. La instalación, mantenimiento y reparación de apartados, dispositivos y sistemas de seguridad incluyen monitoreo, recepción, verificación y transmisión de señales de seguridad. El sistema de alarma significa que en la localidad que fuere a ser instalada se coloquen diferentes dispositivos para que se transmita a la central de alarma y el monitoreo es complementario para la seguridad del cliente que no solo cuenta con una alarma sino que con el monitoreo tendrá patrullaje de guardianía según el plan que ha escogido tendrá una clave única para poder activar o desactivar la alarma y dar señal a la central y otra clave que responderá a la llamada de la empresa para considerar que la apertura sea del usuario.

3. Según Carlos Oswaldo Herrera Cruz en su tesis **“Creación de una empresa de seguridad especializada en la custodia de valores de alto riesgo, en el cantón Quito, provincia de Pichincha”** previo la obtención del título de Ingeniero Comercial de la Escuela Superior Politécnica del Ejército, año 2007 en Sangolquí. La tesis hace referencia a la creación de una empresa de seguridad especializada en la custodia de valores de alto riesgo, garantiza la reducción de su inseguridad, contrarrestando a las organizaciones criminales a través de la inclusión de nuevas estrategias en tres frentes plenamente identificados: la administración del recurso humano, la adquisición y distribución de armamento y equipo logístico, y el desarrollo de creativos planes operativos. Las características señaladas permitirán dar un trato diferenciado a las empresas o personas que contraten este servicio; tanto más aún, cuando la empresa

estará estructurada de tal forma que permita optimizar sus recursos, generando bienestar en el personal de seguridad, y garantizando un mayor y mejor rendimiento en el servicio (Herrera, 2007).

2.1.3. Fundamentación

El maestro Eduardo García Máynez (2002) señala que “La delincuencia es la conducta resultante del fracaso del individuo en adaptarse a las demandas de la sociedad en que vive” (García, 2002), de igual forma César Herrero Herrero (2007), la explica como un fenómeno social creado por el conjunto, de infracciones contra las normas elementales de convivencia social en tiempo y lugar concreto (Herrera, 2007).

Alexei Páez en su artículo “Hacia una propuesta de política pública de seguridad ciudadana” (2004) llama la atención sobre las dimensiones que se están dejando de lado al hablar de seguridad ciudadana (por ejemplo la discriminación, el racismo, la violencia estructural, etc.), sugiriendo que una investigación que verdaderamente se comprometa a considerar todos los ámbitos que debería incluir la seguridad ciudadana se convierte en una tarea compleja y de gran envergadura. Páez recupera la noción de violencia estructural apuntando que generalmente observamos las amenazas delincuenciales como causas de inseguridad y no como efectos de factores de carácter estructural que producen graves desequilibrios sociales. Entre estos factores menciona la miseria, la persistencia de culturas sociales de carácter autoritario y el racismo.

Francisco Silva y Gabriel Sepúlveda (2010), egresados de la Licenciatura en Gobierno, Gestión Pública y Ciencia Política de la Universidad de Chile, en un artículo publicado en Internet indican que al hablar de seguridad ciudadana o seguridad pública hacemos alusión a una dimensión más amplia que la mera supervivencia física de los ciudadanos en sí. Los mismos autores indican que "la seguridad es una creación cultural que hoy en día implica una forma igualitaria (no jerárquica) de sociabilidad y un ámbito compartido libremente por todos" y que "esta forma de 'trato civilizado' representa el fundamento para que cada persona pueda desplegar su subjetividad e interacción con los demás", pues "está en juego la vida no sólo de la persona individual, sino igualmente de la sociedad. Dada lo fundamental de esta dimensión y, por ende, el peligro que involucra toda la trasgresión, la percepción de amenaza puede ser extremadamente sensible" (Silva, 2000).

El Doctor Patricio Tudela añade que la seguridad es una perentoria necesidad humana que se guía por el interés de sobrevivir y que "la necesidad de protección y certeza son algunos de los principales resortes de la vida social organizada" (Tudela, 2001).

2.2. MARCO LEGAL

2.2.1. Constitución Política del Ecuador

(Asamblea Constituyente, 2010)

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.
2. Garantizar y defender la soberanía nacional.
3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad. (TU SEGURIDAD, 2012) (López, 2013)
4. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.
5. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de los ecuatorianos:

Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente (Asamblea Constituyente, 2010).

- Defender la integridad territorial del Ecuador y sus recursos naturales.
- Colaborar en mantener de la paz y la seguridad.

Art. 158.- Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional son instituciones de protección de los derechos, libertades y garantías de los ciudadanos. Las Fuerzas Armadas tienen como misión fundamental la defensa de la soberanía y la integridad territorial.

La protección interna y el mantenimiento del orden público son funciones privativas del Estado y responsabilidad de la Policía Nacional.

Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

2.2.2. Ley de Seguridad Ciudadana

(Moncayo G., 2013)

Art. 1.- Seguridad Ciudadana.- Es la situación social que permite a todas las personas desenvolver su vida cotidiana con el menor nivel posible de amenazas a su integridad personal el libre y pacífico ejercicio de sus derechos humanos, individuales y colectivos; el goce de sus bienes y el cumplimiento de sus obligaciones, cultivando una cultura de paz y de convivencia armónica.

Art. 2.- Obligación del Estado.- El Estado en todas sus funciones y niveles de gobierno propenderá a la seguridad ciudadana a través de políticas y acciones concretas, integradas y coordinadas; con la participación protagónica de la ciudadanía e instituciones de la sociedad civil, a fin de asegurar el desarrollo equilibrado de los ecuatorianos y las ecuatorianas; así como, el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática.

Art. 6.- Del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.- Integra y coordina a todas las instituciones públicas y ciudadanas responsables de la prevención, protección, control, detección, sanción y reparación frente a las amenazas en contra de la seguridad. Es desconcentrado y descentralizado, opera en el Gobierno Central y en todos los niveles de los Gobiernos Autónomos Descentralizados; el Sistema se adaptará a las amenazas, vulnerabilidades y riesgos propios de cada circunscripción territorial, a sus particularidades geográficas, políticas, sociales y culturales.

Art. 9.- Del Ministerio del Interior.- El Ministerio del Interior ejercerá la rectoría nacional de las políticas públicas de seguridad ciudadana y será responsable de la

coordinación de las Instituciones destinadas a este propósito, mediante la Coordinación Nacional de Seguridad Ciudadana y de las Coordinaciones Regionales de Seguridad Ciudadana, en los diferentes niveles de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Art. 13.- Atribuciones.- Corresponde a las Instituciones de Seguridad Ciudadana, sin perjuicio de las competencias establecidas por la Ley que individualmente las regule:

1. Acatar y ejecutar sin dilaciones, las directrices de coordinación que, en materia de seguridad ciudadana, sean emitidas por el Consejo de Seguridad Ciudadana.
2. Vigilar, en el ámbito de sus competencias territoriales, el desarrollo y cumplimiento de los planes de seguridad ciudadana, fijados por el Consejo de Seguridad Ciudadana.
4. Organizar internamente las unidades administrativas de coordinación necesarias, que permitan el cabal cumplimiento de las normas y preceptos contenidos en esta Ley y su Reglamento.
5. Organizar, desarrollar e implementar sistemas informáticos, estadísticos, comunicacionales, administrativos, logísticos y de cualquier otra naturaleza, que permitan optimizar la coordinación entre los distintos órganos y niveles de seguridad ciudadana.

Art. 14.- Observancia de Derechos.- Las actuaciones de las instituciones de seguridad ciudadana, se desarrollarán en estricta observancia a los derechos y garantías determinados en la Constitución de la República, Tratados Internacionales y leyes vigentes. Sus principios de actuación son la solidaridad, probidad, eficacia, eficiencia, subordinación, disciplina, cooperación y responsabilidad.

Art. 15.- Participación.- Las Instituciones de Seguridad Ciudadana participarán en el desarrollo de planes establecidos por el Consejo de Seguridad Ciudadana; así como en la ejecución de las directrices que en materia de equipamiento logístico, disciplina, educación y las otras que se dicten, con el objeto de garantizar la eficacia de las acciones a tomarse en pro de la seguridad ciudadana.

Art. 16.- Facultad Normativa.- Las instituciones correspondientes a los diversos niveles de Gobiernos Autónomos Descentralizados, dictarán, en el ámbito de su competencia, las normas necesarias para establecer el régimen disciplinario aplicable a los funcionarios

adscritos a las instituciones de seguridad ciudadana, en atención a la naturaleza de la actividad que desempeñan y los principios establecidos.

2.2.3. Ley de Control de Vigilancia y Seguridad

Art. 1.- Objeto de la Ley.- Esta Ley 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. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada, dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración.

Art. 2.- Modalidades - 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 (Martínez, 2003) (Rivera, 2003).

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 (Martínez, 2003).

2.2.4. Empresas Privadas de Vigilancia y Seguridad

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Art. 23.- Sanciones.- Sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar, las infracciones administrativas serán sancionadas con:

- a) Amonestación escrita;
- b) Multa de doscientos a seiscientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica;
- c) Suspensión temporal de quince a treinta días de permiso de operación; y,
- d) Cancelación definitiva del permiso de operación y, multa de cuatrocientos a mil doscientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica.

Estas sanciones serán aplicadas de acuerdo a la gravedad de la infracción cometida.

Art. 25.- Responsabilidad Civil y Solidaridad Patronal.- Las compañías de vigilancia y seguridad privada serán civilmente responsables por daños a terceros, que provengan de los actos u omisiones del personal (Martínez, 2003).

2.2.5. Ley de Fabricación, Importación y Exportación, Comercialización y Tenencias de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios.

Art. 1.- La presente Ley regula la fabricación, importación, exportación, comercialización, almacenamiento y tenencia de armas de fuego, municiones, explosivos y accesorios, materias primas para la producción de explosivos y accesorios para satisfacer las necesidades de las Instituciones, Organismos Públicos; y, en general para satisfacer las necesidades de las personas naturales o jurídicas.

Art. 3.- Las características y calibre de las armas de fuego, municiones, explosivos y accesorios para uso de Organismos de Derecho Público o Derecho Privado con finalidad social o pública, Instituciones bancarias, empresas de seguridad privada y para uso personal o particular, no podrán ser otras que las determinadas la Ley y su Reglamento.

Art. 19.- Ninguna persona natural o jurídica podrá, sin la autorización respectiva, tener o portar cualquier tipo de arma de fuego, Se exceptúa de esta prohibición al Personal de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Policía Militar Aduanera y demás organismos estatales cuyos miembros podrán utilizarlas en la forma que señalan las Leyes y Reglamentos de la materia.

Art. 20.- La autoridad facultada para registrar y extender permisos para tener y portar armas es el Jefe del IV Departamento del Estado Mayor del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas; quien podrá delegar para ejecutar esta facultad a las Autoridades Militares o Policiales en sus respectivas jurisdicciones, conforme al Reglamento Pertinente.

Art. 21.- Los ecuatorianos o extranjeros que desearan a su ingreso al país, traer consigo una arma de fuego, sólo podrán hacerlo si previamente han obtenido el correspondiente permiso del Ministerio de Defensa Nacional a través de las Misiones Diplomáticas o Consulares acreditadas por el Ecuador.

La inobservancia de esta disposición motivará el decomiso o la retención provisional de las armas, municiones, explosivos o accesorios según corresponda. Los ecuatorianos o extranjeros que hayan justificado legalmente la internación temporal de armas de fuego, municiones, explosivos y accesorios.

Art. 23.- Está prohibido a las personas naturales, aun cuando tuviesen autorización para tener y portar armas de fuego, municiones y explosivos, asistir armados a manifestaciones, reuniones, asambleas, juntas y más actos públicos de cualquier orden.

2.2.6. Ley de Telecomunicaciones

Art. 6.- Naturaleza del servicio.- Las telecomunicaciones constituyen un servicio de necesidad, utilidad y seguridad públicas y son de atribución privativa y de responsabilidad del Estado. (CNT, 2013)

Art. 11.- Uso prohibido.- Es prohibido usar los medios de telecomunicación contra la seguridad del Estado, el orden público, la moral y las buenas costumbres. La contravención a esta disposición será sancionada de conformidad con el Código Penal y más leyes pertinentes (CNT, 2013).

Art. 14.- Derecho al secreto de las telecomunicaciones.- El Estado garantiza el derecho al secreto y a la privacidad de las telecomunicaciones. Es prohibido a terceras personas

interceptar, interferir, publicar o divulgar sin consentimiento de las partes la información cursada mediante los servicios de telecomunicaciones (CNT, 2013).

2.2.7. Ley de Compañía

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Art. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma.

Si las compañías tuvieran sucursales o establecimientos administrados por un factor, los lugares en que funcionen éstas o éstos se considerarán como domicilio de tales compañías para los efectos judiciales o extrajudiciales derivados de los actos o contratos realizados por los mismos (Martínez, 2003).

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional.

Art. 13.- Designado el administrador que tenga la representación legal y presentada la garantía, si se la exigiere, inscribirá su nombramiento, con la razón de su aceptación, en el Registro Mercantil, dentro de los treinta días posteriores a su designación, sin necesidad de la publicación exigida para los poderes ni de la fijación del extracto. La fecha de la inscripción del nombramiento será la del comienzo de sus funciones.

Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra (Martínez, 2003).

Compañía de Responsabilidad Limitada:

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres 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. 94.- La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitida por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, segura, capitalización y ahorro.

Art. 95.- La compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios exceden del número de quince, si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse.

Art. 115.- Son obligaciones de los socios:

a) Pagar a la compañía la participación suscrita. Si no lo hicieren dentro del plazo estipulado en el contrato, o en su defecto del previsto en la Ley, la compañía podrá, según los casos y atendida la naturaleza de la aportación no efectuada.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Factores de Riesgo

Los factores de riesgo son variables que pueden afectar negativamente al desarrollo de las personas (**Herrera, 1999**). En términos más específicos, cuando se habla de factores de riesgo, hace referencia a la presencia de situaciones contextuales o personas que al estar presentes, incrementan la probabilidad de desarrollar problemas emocionales, conductuales (García & Guzmán, 2012).

Inseguridad ciudadana (Portugal, 2005)

La inseguridad ciudadana constituye un fenómeno y problema social que posee diversos niveles de incidencias, relacionados a innumerables casos delincuenciales; que no puede

ser encajado en distinciones simplistas, sino que requieren ser particularizados en factores asociados a sucesos y formas de criminalidad.

Delincuencia

La delincuencia se refiere a un conjunto de actos en contra de la ley, tipificados por la ley y merecedores de castigo por la sociedad, en diferentes grados. Se podría definir también como una conducta por parte de una o varias personas que no coinciden con las requeridas en una sociedad determinada, que atentas contra las leyes de dicha sociedad. Debido a ello, la delincuencia puede diferir según el código penal de cada país. Generalmente, se considera delincuente a quien comete un delito en reiteradas ocasiones, llegando a ser considerado también, como un antisocial, recalcando el hecho que este tipo de acciones atentan contra el normal funcionamiento de nuestra sociedad, poniendo en peligros de diferente naturaleza a sus miembros (Mis Respuestas, 2005) (Keslin, 2011).

Seguridad

La seguridad es un mecanismo de protección frente a peligros externos que pueden afectar negativamente la calidad de vida. En general hace referencia al conjunto de medidas y políticas públicas empleadas para proteger a la población del cometimiento de actos delictivos en especial de aquellos que ponen en riesgo la integridad física (ABC, 2007).

Seguridad, en su más elemental acepción, significa "certeza, tranquilidad y calma". Además, la palabra seguridad connota "libre o exento de peligro, daño o riesgo" (Alarcón & Bermúdez, 1988).

Seguridad Ciudadana (Security Express, 2013)

“Es el derecho de los ciudadanos y ciudadanas de vivir en un entorno que garantice la convivencia democrática y armónica, generado por sistemas efectivos de justicia, rehabilitación social, y orden público que se enfocan en la prevención, información, participación y corresponsabilidad”.

Seguridad privada

La Seguridad Privada es el conjunto de acciones realizadas por personas u organismos que tienen por objeto la protección de personas o bienes, propios o entregados a su custodia, dentro del ámbito en que desarrollan su quehacer, conforme a la normativa legal y reglamentaria (Security Express, 2013).

El **Doctor Eduardo Frigo (2004)** indica que los cuatro principales segmentos del mercado de la Seguridad Privada son (Frigo, 2003):

- a. Vigilancia física;
- b. Seguridad electrónica;
- c. Transporte de fondos, y
- d. Alarmas residenciales.

Sistema de Seguridad

Un sistema de seguridad no debe proporcionar falsas alarmas ya que en la práctica es tan poco eficaz como aquel que puede vulnerarse fácilmente. Un sistema propenso a dar falsas alarmas, además de no ser seguro tiende a ser ignorado. En general podemos definir a un sistema de seguridad como el conjunto de elementos e instalaciones necesarios para proporcionar a las personas y bienes materiales existentes en un local determinado protección frente a agresiones tales como robo, atraco o sabotaje e incendio (Pericles, 2013).

Costo Social (UNAM, 2013)

Es el costo total que debe pagar la sociedad cuando ocurre un acto de utilizar un recurso. Este costo es pagado por el generador de la acción (Costo interno) y por la sociedad externa a dicho generador (Costo externo). La suma de dichos costos es el Costo Social Neto.

Ciudadano

Un ciudadano es una persona que forma parte de una comunidad política. La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía y conlleva una serie de deberes y una serie de derechos que cada ciudadano debe respetar y hacer que se cumplan como

un ciudadano (O'Shea, 2003).

Sin embargo, no sería hasta el período de la Revolución Francesa que aparecería la noción de ciudadano como un sujeto que posee ciertos derechos políticos (acceder a la participación política, elegir representantes), sociales (el acceso a determinados servicios sociales) o jurídicos (igualdad ante la ley sin distinción de razas o clases). El ciudadano también cuenta con deberes del mismo tipo que tienen que ver con el cumplimiento de ciertas leyes como el respeto por los derechos de los demás por el mantenimiento de ciertas pautas de conducta por el compromiso con la sociedad misma, etc. (ABC, 2007).

Propiedad privada

Son los derechos de las personas y empresas de obtener, poseer, controlar, emplear, disponer de, y dejar en herencia tierra, capital, cosas y otras formas de propiedad (McConnell, Brue, & Flynn, 2009).

Guardia de seguridad

Es la persona encargada de proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de la empresa o lugar donde trabaja (Viva el celta , 2013).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipos y Diseño de la investigación

“El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental.” (Arias, 2006, p.26).

El presente estudio se basa en un diseño de investigación no experimental con enfoques cualitativos, para conocer mediante una indagación empírica y sistemática la factibilidad de proveer un servicio de guardianía profesional de seguridad armada express, de contratación ocasional para prevenir robos o actos delictivos a los clientes que demandan el servicio; y un enfoque cuantitativo que se le atribuirá para evaluar la rentabilidad económica y financiera de llevar a cabo el proyecto. También se le atribuye a la investigación un carácter transversal, puesto que los datos corresponden a un periodo de tiempo específico, con la finalidad de describir la relación entre variables, independiente y dependiente.

Tipo de investigación:

Investigación Descriptiva: Según Rivas (1995) señala que la investigación descriptiva, “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones”. (p.54). Los hechos relacionados, con la actual inseguridad, son descritos suficientemente para que puedan ser comprendidos, analizados y resueltos estratégicamente para brindar un servicio de guardianía express acorde de las necesidades y exigencia de los clientes. Para lo cual se dispuso de información obtenida de fuentes secundarias para analizar y explicar las principales razones o causas del problema en cuestión planteado inicialmente (Rivas, 2012).

Investigación de Campo.- La investigación de campo según **Arias (1999)** “consiste en la recolección de datos obtenidos directamente de la realidad en el lugar de los hechos sin tener que variar o manipular variable alguna”. (p. 94) (Arias, 1999). La investigación de campo tiene como propósito recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno a estudiar (**Rodríguez, 1982:60**).

La investigación de campo se aplica a los moradores de la Ciudadela Panorama ubicada en el Cantón Durán, para conocer el nivel de aceptación del servicio de guardianía express, que es requerido principalmente cuando los propietarios de una vivienda tienen que abandonarla debido al alto riesgo de robos a domicilio que aquejan en general a la ciudad de Durán; de tal manera que se pueda disponer de los elementos de juicio necesarios para lograr una visión general del objeto de la investigación, y considerar aquellos aspectos relevantes que aún no han sido documentados.

Investigación Explorativa: Se efectúa para conocer las necesidades y problemas delincuenciales del sector preferencias de los moradores del cantón Durán para disminuir el índice delincencial disponibilidad de pago y acceso al servicio express sus inquietudes y requerimientos entre otros aspectos que permitirán disponer de algunos parámetros necesarios para llevar a cabo el proyecto.

Investigación Explicativa: A través de esta investigación se desea conocer los argumentos necesarios, para argumentar, precisar, ampliar, proponer y satisfacer los requerimientos necesarios de los diferentes actores que intervienen en el mercado de seguridad privada, sobre aspectos como: motivación de adquisición del servicio de guardianía express, restricciones del mercado, identificar y analizar la competencia y presencia de sustitutos, diferenciación del producto que se ofrecerá, entre otros aspectos.

Investigación Exploratoria: Los estudios exploratorios se efectúan normalmente para examinar un tema o un problema que requiere ser investigado, ya sea porque ha sido poco estudiado o insuficientemente abordado. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio o bien si se desea indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas (Hernández & Fernández, 2006). Se aplica esta modalidad de investigación para conocer, descubrir y examinar el tema o problema de investigación y familiarizar al investigador a

los hechos que investiga de modo que la problemática pueda ser abordada con claridad y carácter práctico, coherente y alineado a la realidad.

El servicio express últimamente ha conquistado muchos servicios en el mercado ecuatoriano tales como: servicio de restaurantes, transportación, turismo, servicio de encomienda, entre otros; en tanto que, el servicio de guardianía express está poco explotado por las empresas y difícilmente se consigue este servicio; por esta razón es necesario explorar el mercado tanto de oferentes como de consumidores para determinar las conveniencias mutuas económica y contractuales en la prestaciones de servicio.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población

Según el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), Durán (Guayas) cuenta con 235.769 habitantes con un área urbana de 58.65 km.2

SITUACIÓN Y LÍMITES (Municipio de Durán, 2013):

UBICACIÓN: El cantón Durán está situado al margen oriental del río guayas, su jurisdicción política administrativa comprende la zona urbana y rural con una extensión de 58,65 y 253,08 km2 respectivamente.

LIMITES: Sus límites son: Norte: Río Babahoyo. Sur: El Cantón Naranjal. Este: El Cantón Yaguachi. Oeste: El Río Babahoyo.

MORFOLOGÍA: Goza de un clima cálido – tropical y su relieve está formado en la parte oriental por el Río Guayas, situándose en frente de la isla Santa. Por la parte suroeste hay una pequeña cadena montañosa, donde se destaca el cerro de las cabras, con una altura de 88m. Sobre el nivel del mar. Por la parte occidental, se dispone de suelos fértiles aptos para la agricultura y en la parte norte el suelo es bajo, lo cual facilita el asentamiento de un gran porcentaje de los habitantes (Municipio de Durán, 2013) (Maberive, 2014).

El cantón Durán se encuentra dividido en los siguientes sectores:

- Abel Gilbert
- Los Helechos

- El Recreo
- Primavera 1
- Primavera 2
- San Gabriel
- San Eduardo
- Panorama
- Divino Niño
- El Arbolito

El crecimiento poblacional de Durán se debe principalmente a los parámetros normales migratorios de las ciudades y al desarrollo en el área industrial. En Durán se mantiene un promedio de 5,6 habitantes por vivienda (Mestanza, 2011). En la Ciudadela El Recreo existen aproximadamente 80000 habitantes un 34% de la población, en tanto que la Ciudadela Panorama representa apenas un 4% de la misma.

3.2.2. Delimitación de la población

La Ciudadela Panorama es una de las ciudadelas cerradas que conforma el cantón Durán, la cual está distribuida en Ciudadela Panorama 1 y Ciudadela Panorama 2, con una población aproximada de 9565 habitantes según las estadísticas del Municipio de Durán, de los cuales el 64% representan los habitantes que tienen edades comprendidas de 18 años en adelante, lo cual dio un resultado de 6122 personas, sobre las cuales se calculó la muestra para la realización de las encuestas.

La Municipalidad de Durán ha ejecutado varias obras en la Ciudadela Panorama en el 2011 (Municipalidad de Durán, 2013):

- Realizó la pavimentación asfáltica y obras complementarias en el conjunto “c” de la mencionada ciudadela con una inversión de 23.464,96 dólares.
- Construcción de bordillos, cunetas y el asfaltado de la calle primera de la ciudadela con un costo de 126.303,50.

- Reconstrucción de cámaras y sumideros de aguas servidas y aguas lluvias con un valor de 42.234.042 dólares. En esta ciudadela se invirtió en obra pública en el 2011 la suma de \$192.002,502 dólares.
- En cuanto a la distribución de agua potable Panorama cuenta con un horario de 18h00 a 06h00 lunes, miércoles, viernes y domingo es decir pasando un día; la recolección de basura se la realiza también pasando un día en horario de 07h00 a 13h00.
- En el año 2012 se invirtió en obras para este sector de \$ 425.607,17 dólares.

3.2.3. Tamaño de la muestra

El tamaño muestral está constituido por un número representativo de potenciales usuarios del servicio de guardianía express, utilizando la siguiente fórmula:

Donde la simbología representa los siguientes parámetros:

- N = Total de la población = 6122
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado
- p = proporción esperada (5%)
- $q = 1 - p$ ($1 - 0.05 = 0.95$)
- d = precisión (5%).

$$n = \frac{N * Z^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{N * Z^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{6122 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (6122 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{1117.118072}{0.0025 * (6121) + 0.182476}$$

$$n = \frac{1117.118072}{15.3025 + 0.182476}$$

$$n = \frac{1117.118072}{15.484976}$$

$$n = \frac{1117.118072}{15.484976}$$

$$n = 72$$

El tamaño muestral se redondea a 72 para efectos prácticos.

3.2.4. Los métodos y las técnicas

Los métodos investigativos que guiarán las acciones destinadas a describir y analizar a fondo el problema se detallan a continuación:

a) Método Análisis y Síntesis

Los conceptos de análisis y síntesis se refieren a dos procesos mentales o actividades que son complementarias entre sí, nos sirven para el estudio de problemas o realidades complejas. La capacidad de análisis y síntesis, nos permite conocer mejor las realidades a las que nos enfrentamos describiéndolas de una mejor forma descubrir relaciones entre sus componentes construir nuevos conocimientos a partir de otros que ya poseíamos. El análisis y la síntesis están relacionados con el pensamiento crítico, la capacidad de resolución de problemas, la organización y planificación, la toma de decisiones, entre otros.

Los procesos de análisis y síntesis dependen en gran medida de tres elementos: 1) La información y conocimientos previos que posee el individuo o grupo que llevará a cabo la tarea, 2) Su habilidad en la percepción del detalle y las relaciones entre elementos propios de la realidad objeto de estudio y de otros ajenos a ella y 3) Los objetivos del estudio o lectura, que ayudarán a establecer criterios para seleccionar la información relevante y organizarla en la construcción de la síntesis.

Las capacidades de análisis y síntesis se desarrollan a partir de la lectura, la investigación, discusiones grupales, evaluación de procesos, prácticas de laboratorio, casos y problemas entre otras actividades (Méndez, Manrique, & Molleda, 2013).

Mediante la aplicación de este método se pretende analizar algunas interrogantes, entre ellas: si es requerido urgentemente la necesidad de servicio flexible de guardianía express de contratación ocasional, para salvaguardar la seguridad de los moradores del sector de la Ciudadela Panorama del cantón Durán y prevenir robos o actos delictivos; si existe el nivel de demanda y la percepción de protección mediante la contratación de servicio, entre otros aspectos.

b) Método Hipotético - Deductivo

El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación) (E-torredebabel, 2013).

A través de esta método se busca comprobar los planteamientos de viabilidad del mercado de guardianía express, con el cual se pretende controlar el alto riesgo de inseguridad y mejorar la percepción de protección, que afecta a los moradores de la Ciudadela Panorama, ubicado en el cantón Durán, que en estos últimos tiempo han sido objeto del hampa en repetidas ocasiones; así como también, que el servicio de guardianía profesional de seguridad armada express de contratación ocasional contribuirá lucrativamente para beneficiar a los propietarios de las empresas y asegurara su permanencia y hegemonía en el mercado.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para obtener datos informativos que servirán para conocer y analizar a fondo el problema, se recurre a los medios técnicos de recolección de datos que se complementarán con la

instrumentación o medios necesarios para conseguir la información requerida. Un instrumento de recolección de datos es un recurso que utiliza el investigador para acercarse a los hechos y extraer de ellos información.

Falcón, Julio & Herrera, Ramón (2005) se refieren al respecto que "se entiende como técnica, al procedimiento o forma particular de obtener datos o información". (p.12), a través de medios técnicos como: la encuesta, la entrevista y la observación. Lo que conlleva a precisar que la aplicación de una técnica de investigación permite la recopilación y obtención oportuna de información que debe ser resguardada, mediante un sistema manual o computarizado de registro entre otros medios que constituye el instrumento de recolección de datos.

Se emplean como técnica de investigación la encuesta como instrumento de recolección:

Esta técnica se caracteriza por el procedimiento a través del cual el investigador busca llegar a la obtención de una información en un grupo de individuos en base a un conjunto de estímulos (preguntas) mediante las cuales se busca llegar a dicha información (respuestas), las cuales pueden ser aplicadas de manera escrita (cuestionario) o verbalmente (entrevista). El tipo de encuesta que se utilizará es mixta ya que permite combinar las preguntas abiertas (en donde el encuestado tiene mayor libertad para contestar) y cerradas (en donde se presentan al encuestado una serie de opciones previamente seleccionadas en la cual el investigado escogerá la que crea conveniente) (Taylor & Bogdan, 1987).

Según los objetivos de la encuesta será descriptiva y analítica al conocer la opinión, sobre las actitudes o condiciones de una determinada población presentes al momento de llevarla a cabo, así como también al explicar por medio de la examinación y observación las razones o causas de una determinada situación. Se aplicará de forma directa y personal para lo cual se formularán preguntas de opción múltiple o preguntas de opinión o actitud que implica el juicio del sujeto encuestado entre otras.

3.4. Procesamiento Estadístico de la Información

El procesamiento de la información involucra convertir los datos cualitativos del instrumento de recolección de datos (cuestionario) en una forma resumida y cuantitativa para poder analizarlos.

Comprende:

- Edición
- Codificación
- Transferencia de la información

a) Edición.-

Es la revisión de los instrumentos de recolección de datos (cuestionario) para asegurar la mínima ambigüedad de los mismos. En la información que se obtenga de los encuestados se debe observar entre otros aspectos:

- Legibilidad en las respuestas
- Totalidad de contestación del cuestionario, si es requerido
- Congruencia de respuestas

b) Codificación.-

- Consiste en la asignación de símbolos numéricos a las respuestas de acuerdo al software que procesará la información.
- Se agrupan las respuestas para obtener resultados en su conjunto
- Se procede, asignando:
 - ❖ Nombres abreviados a las variables de cada pregunta
 - ❖ Valores numéricos a cada una de las respuestas de las preguntas.
 - ❖ Finalmente se obtiene un manual de codificación

Transferencia de la información

- Es transferir la información codificada en los cuestionarios a la computadora a través de un programa especial de Software en nuestro caso Excel, mediante la utilización de tablas dinámicas, de frecuencias relativa y acumulada, gráficos estadísticos aplicación de histograma de frecuencia, y análisis porcentual.

3.5. Análisis e Interpretación de los resultados de la Encuesta

La encuesta se realizó en la ciudadela Panorama, del cantón Durán, aplicada, a 72 personas, que representan el número de potenciales usuarios del servicio de guardianía express, definido con la fórmula de determinación de tamaño muestral.

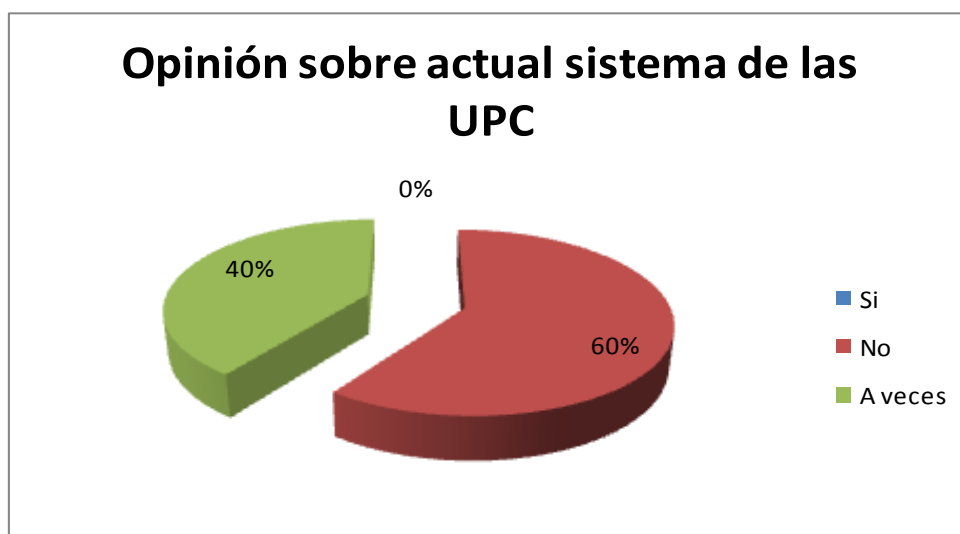
- **¿El actual sistema de la UPC de la Policía Nacional, es confiable para proteger su vivienda?**

Tabla 1 ¿El actual sistema de la UPC de la Policía Nacional, es confiable para proteger su vivienda?

Opinión	f.	%
Si	0	0%
No	43	60%
A veces	29	40%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 2 ¿El actual sistema de la UPC de la Policía Nacional, es confiable para proteger su vivienda?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

El 60% de los encuestados, representado por 43 personas opinaron que el sistema de vigilancia de la policía nacional no es confiable para proteger la vivienda, en razón de que los delincuentes planean el robo y anticipadamente conocen el comportamiento de las personas que habitan en la vivienda, de los moradores y de la Policía, de manera que suceden en el momento menos esperado y quienes han experimentado el robo en sus viviendas señalaron que la Policía siempre llega tarde. Mientras el 40%, 29 encuestados, manifestaron que a veces la policía logra evitar el robo de viviendas, principalmente cuando los moradores del sector han detectado la presencia de personas extrañas sospechosas entonces la policía por lo general los ahuyenta.

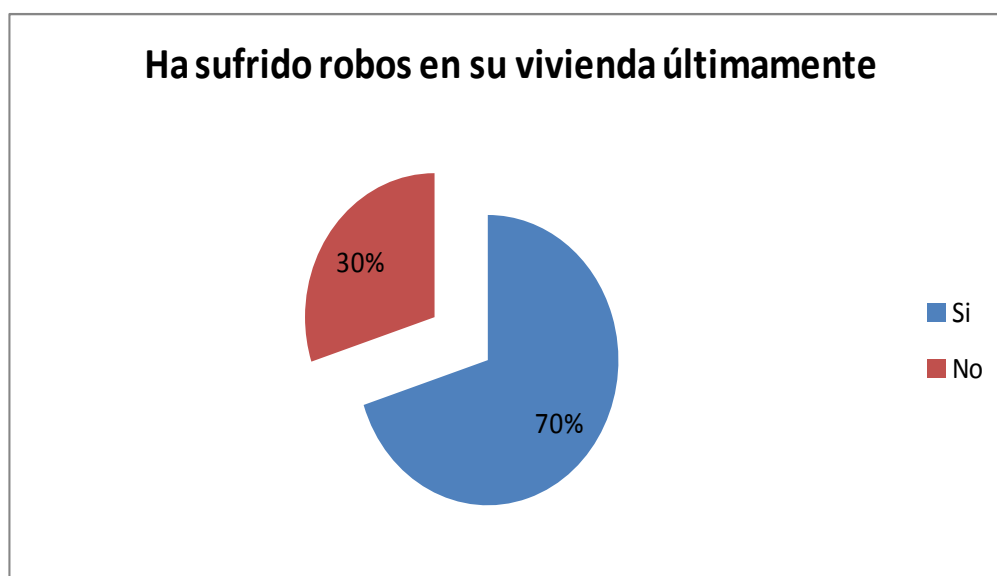
- **¿Ha sufrido robos en su vivienda últimamente?**

Tabla 2 ¿Ha sufrido robos en su vivienda últimamente?

Opinión	f.	%
Si	50	70%
No	22	30%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 3 ¿Ha sufrido robos en su vivienda últimamente?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

El 70% de los moradores de la ciudadela Panorama representada por 50 encuestados señalaron que desafortunadamente han sufrido robos en su vivienda; siendo el denominador común cuando la casa está sola por lo que sospechan que existen informantes y que la delincuencia está organizada y siempre buscan el menor riesgo posible que suceden cuando la vivienda está deshabilitada; en tanto, el 30%, 22 encuestados manifestaron no haber sufrido robos en su vivienda pero algunos comentaron haber sufrido robos personales, por esta razón temen que les ocurra un robo y eso los mantienen intranquilos en el momento de dejar solas sus casas por causas inevitables.

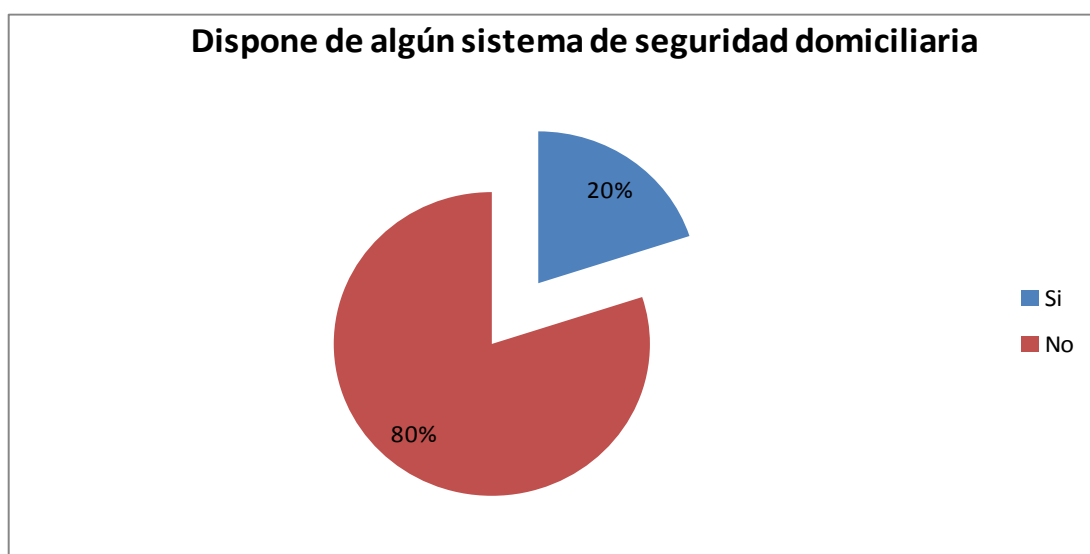
- **¿Dispone de algún sistema de seguridad domiciliaria?**

Tabla 3 ¿Dispone de algún sistema de seguridad domiciliaria?

Opinión	f.	%
Si	14	20%
No	58	80%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 4 ¿Dispone de algún sistema de seguridad domiciliaria?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

El 80% representado por 58 encuestados manifestaron que no disponen de un sistema de alarma para proteger su vivienda porque son muy costosos requieren de mantenimiento y en definitiva consideran que no son efectivas porque la policía tardan en llegar y nada se benefician, mientras que el 20% 14 encuestados indicaron que cuentan con un sistema de seguridad conectado a una sirena y con una llamada automática a la Policía Nacional; pero que hasta el momento no han tenido la mala experiencia del robo de vivienda.

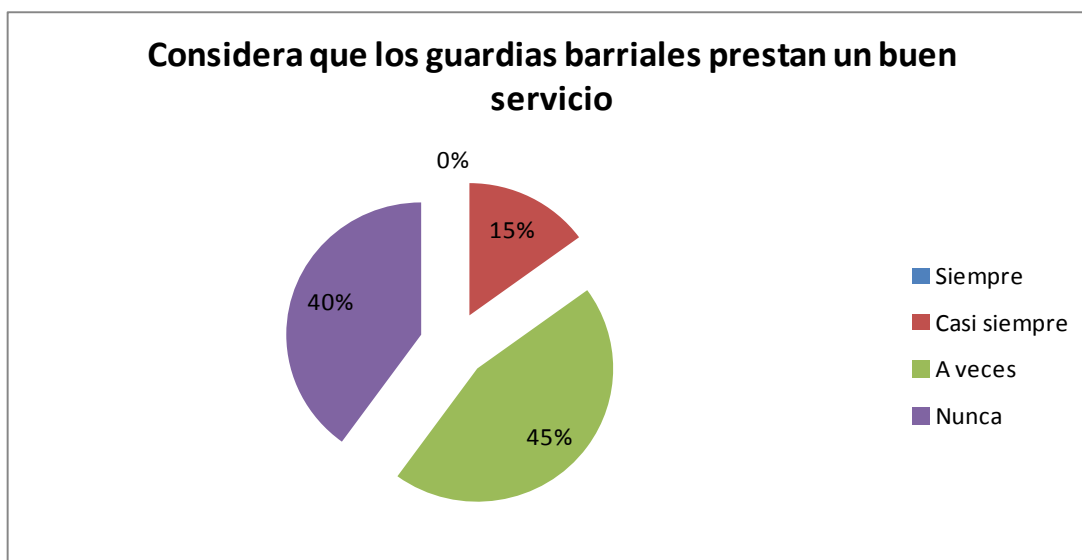
· **¿Considera que los guardias barriales prestan buen servicio?**

Tabla 4 ¿Considera que los guardias barriales prestan un buen servicio?

Opinion	f.	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	11	15%
A veces	32	45%
Nunca	29	40%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 5 ¿Considera que los guardias barriales prestan un buen servicio?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

El 45% representado por 32 encuestados, señalaron que a veces los guardias barriales han logrado evitar robos en vivienda porque cuando se han dado cuenta de personas sospechosas han pitado y solicitado ayuda a los moradores del sector y han logrado evitar el robo; en tanto, el 40%, 29 encuestados, manifestaron que los guardias barriales no prestan un buen servicio porque no disponen de armas de fuego ni disponen de comunicaciones para hacer llamadas a la Policía o solicitar ayuda de cualquier índole, así como también no se encuentran capacitados para enfrentarse a la delincuencia, entre otros aspectos. Mientras que el 15%, 11 encuestados opinaron que casi siempre los guardias barriales cumplen con su trabajo, haciendo bulla y alertando a los moradores y que obviamente no pueden enfrentarse a la delincuencia por no tener los recursos necesarios y que hacen todo lo posible, lo que está a su alcance.

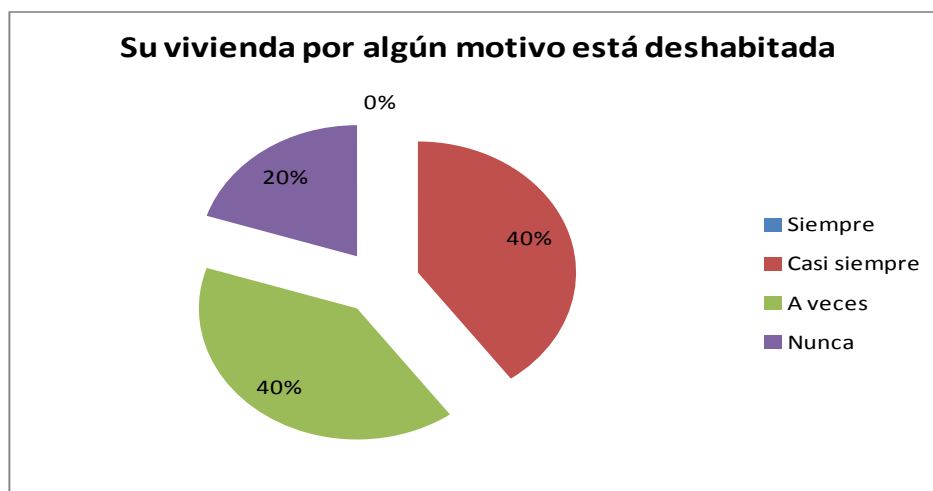
- ¿Su vivienda por algún motivo esta deshabitada?

Tabla 5 ¿Su vivienda por algún motivo está deshabitada?

Opinión	f.	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	29	40%
A veces	29	40%
Nunca	14	20%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 6 ¿Su vivienda por algún motivo está deshabitada?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

El 40%, representado por 29 habitantes del sector de la ciudadela Panorama, señalaron que a veces su vivienda queda deshabitada por motivos de viaje, de trabajo o de algún trámite y no disponen en su mayoría de una persona de confianza para que cuide la casa en la ausencia; Otro grupo de encuestados, 40% representado por 29 encuestados, indicaron que casi siempre su vivienda está deshabitada principalmente por cuestión de trabajo y no disponen de personas que puedan cuidar su vivienda. El 20% restante, 14 encuestados manifestaron que nunca dejan sus viviendas solas; precisamente por temor a ser visitados por los delincuentes y siempre buscan alternarse con los miembros de la familia o algún familiar cercano.

▪ **¿Contrataría los servicios de vigilancia para proteger su vivienda?**

Tabla 6 ¿Contrataría los servicios de vigilancia para proteger su vivienda?

Opinión	f.	%
Si	54	75%
No	18	25%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 7 ¿Contrataría los servicios de vigilancia para proteger su vivienda?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Mayoritariamente el 75% 54 encuestados opinaron que por obvias razones preferirían contratar los servicios de vigilancia para proteger su vivienda y el sector pero lamentablemente los costos son altos pero en casos emergentes preferirían un guardia de empresa de servicio de seguridad, representado por una empresa y organización que un familiar o amigo que no sabría qué hacer en el momento de un robo ni cómo defenderse. Finalmente, el 25% 18 encuestados señalaron que no contratarían servicios de vigilancia por los trámites, costos altos y porque no estarían dispuestos a pagar una mensualidad y sus urgencias son en ocasiones y el servicio de vigilancia normalmente lo ofrezcan mediante contrato a plazo fijo y no de manera eventual.

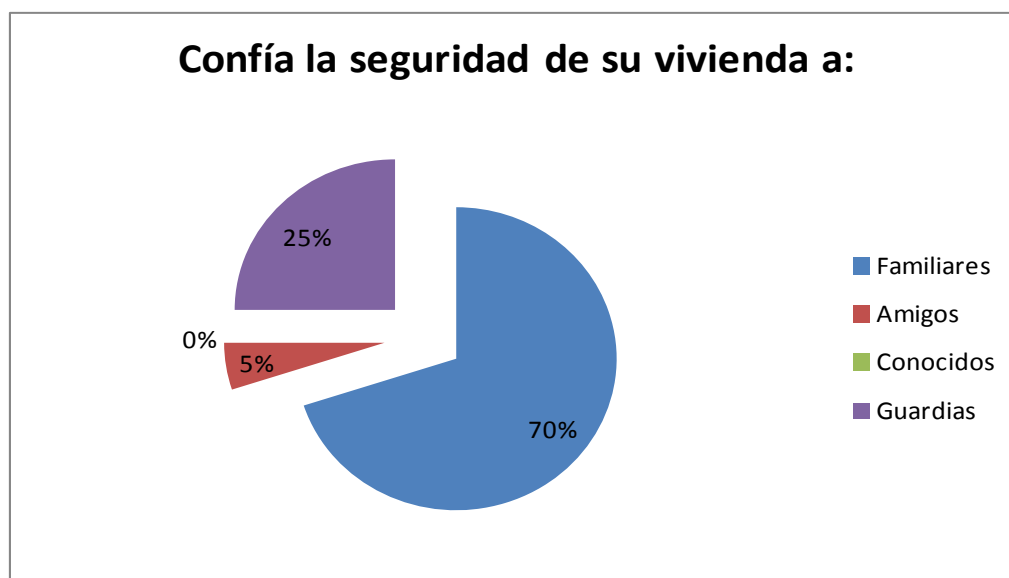
▪ **¿Confía la seguridad de su vivienda a?**

Tabla 7 ¿Confía la seguridad de su vivienda a?

Opinión	f.	%
Familiares	50	70%
Amigos	4	5%
Conocidos	0	0%
Guardias	18	25%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 8 ¿Confía la seguridad de su vivienda a?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

En referencia a la confianza del cuidado de la seguridad de la vivienda el 70%, 50 personas manifestaron que prefieren acudir a familiares cercanos que conocen de la casa, de la vecindad y pueden pedir auxilio inmediato a otros familiares y amigos; en tanto un 25%, 18 personas señalaron que ellos no dejan a ninguna persona al cuidado de su vivienda pero coincidieron de su preferencia de contratar guardias privados si fuera posible cuando las circunstancias lo ameritan sobre todo en las noches porque en la mañana normalmente no ocurren los robos en vivienda; mientras que el 5% restante, 4 personas manifestaron que ellos confían en sus amigos y allegados, porque recíprocamente se hacen favores de auxilio inmediato.

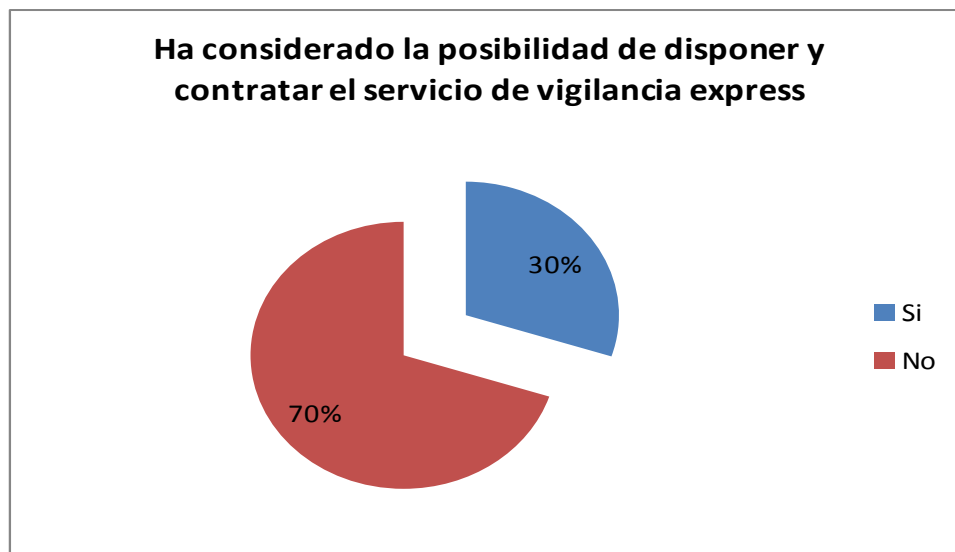
- **¿Qué posibilidad tiene usted de disponer de un servicio de vigilancia express?**

Tabla 8 ¿Que posibilidad tiene usted de disponer de un servicio de vigilancia express?

Opinión	f.	%
Si	22	30%
No	50	70%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 9 ¿Qué posibilidad tiene usted de disponer de un servicio de vigilancia express?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

El 70%, 50 personas indicaron que no han considerado esa posibilidad porque el servicio express no está disponible en la ciudad de Duran y no tienen referencia alguna sobre esta posibilidad de servicio. Pero el 30%, 22 encuestados aseguraron que si han considerado la posibilidad y lo han consultado a las compañías de servicio de seguridad; pero casi siempre el personal está asignado a una empresa y no tiene personal libre; algunos comentaron si haber contratado los servicios temporales de guardias privados por pocos días cuando han tenido personal disponible.

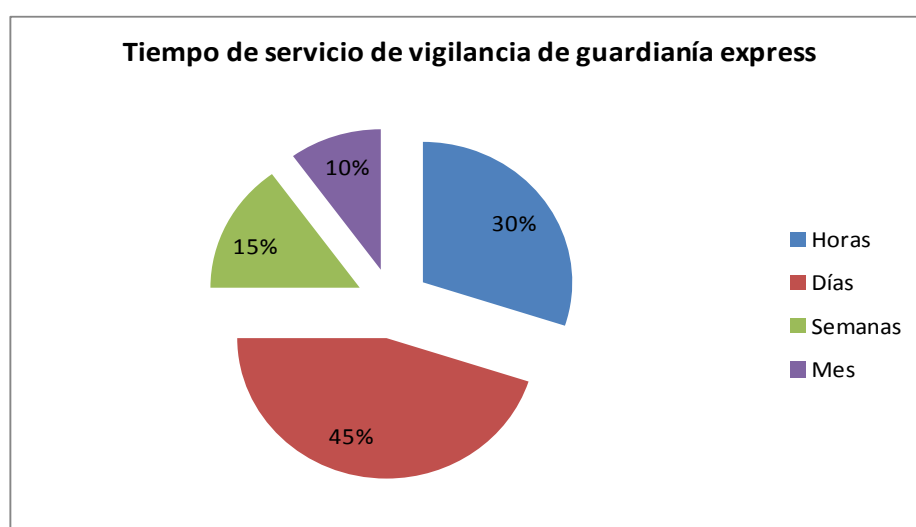
- **¿Qué tiempo de servicio de vigilancia de guardianía express contrataría usted?**

Tabla 9 ¿Qué tiempo de servicio de vigilancia de guardianía express contrataría usted?

Opinión	f.	%
Horas	22	30%
Días	32	45%
Semanas	11	15%
Mes	7	10%
Año	0	0%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 10 ¿Qué tiempo de servicio de vigilancia de guardianía express contrataría usted?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

El 45%, representado por 32 encuestados señalaron que su requerimientos es por días cuando tienen que viajar por trabajo o por asuntos de vacaciones principalmente; en tanto el 30%, 22 personas manifestaron que sus requerimientos son por horas, cuando quieren hacer un trámite o un paseo en la ciudad porque evitan dejar la casa sola; sin embargo por la peligrosidad de los últimos tiempos estarían dispuestos a una contratación por horas a un precio razonable porque en definitiva es más barato que perder las cosas del hogar. Mientras que el 15%, 11 encuestados, indicaron que su requerimiento es por semanas cuando hacen visitas familiares o se van de vacaciones. Finalmente el 10% 7 encuestados, manifestaron que su requerimiento de tiempo de servicio se ubica en el mes cuando el esposo sale de vacaciones y necesitan viajar fuera de la provincia.

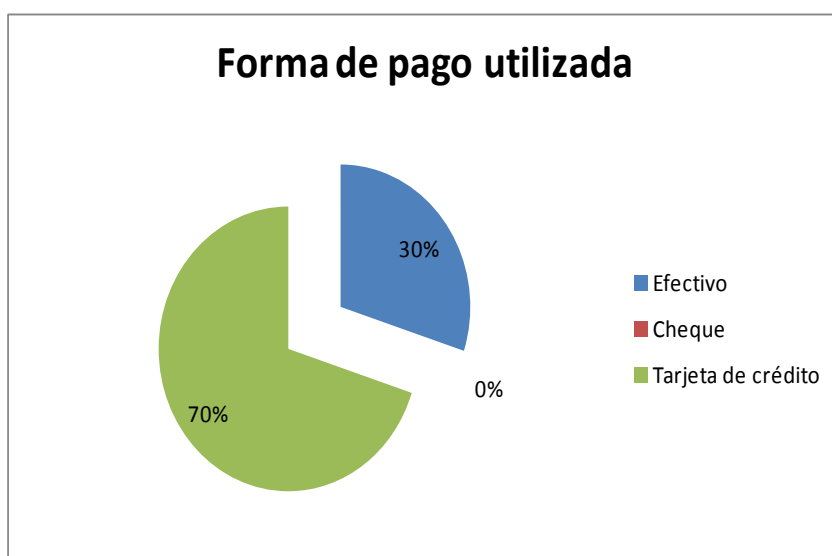
- **¿Qué forma de pago utilizaría usted?**

Tabla 10 ¿Qué forma de pago utilizaría usted?

Opinión	f.	%
Efectivo	22	30%
Cheque	0	0%
Tarjeta de crédito	50	70%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 11 ¿Qué forma de pago utilizaría usted?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

La forma de pago de servicios que los encuestados mayoritariamente manifestaron, el 70% encuestados que su forma de pago habitual para consumos de servicios no cotidianos es el uso de tarjetas de crédito. En tanto el 30% representado por 22 encuestados, señalaron que sus pagos siempre lo hacen en efectivo porque no tienen tarjetas de crédito ni chequeras.

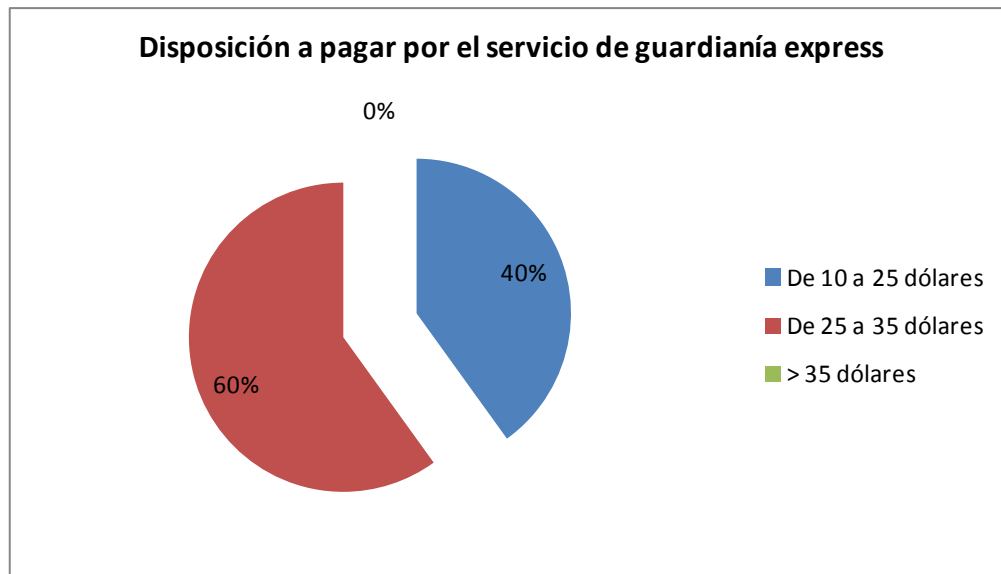
- **¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de guardianía express?**

Tabla 11 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de guardianía express?

Opinión	f.	%
De 10 a 25 dólares	29	40%
De 25 a 35 dólares	43	60%
> 35 dólares	0	0%
TOTAL:	72	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Gráfico 12 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de guardianía express?



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

En cuanto a un valor de referencia de pago por el servicio de guardianía express por un día, el 60%, representado por 43 encuestados indicaron que podrían pagar entre \$25 a \$35 dólares por un buen servicio confiable y garantizado. En tanto el 40%, 29 encuestados, indicaron que su capacidad de pago se ubica entre \$10 a \$25 por el servicio de guardianía express

La expectativa de disponer de un servicio de guardianía express, fue considerado como beneficioso por la comunidad de la ciudadela Panorama; en razón de que mayoritariamente el 80%, señalaron que sus viviendas quedan deshabitadas por diferentes razones principalmente laborales y no es dable que por conseguir el sustento diario ponen en peligro sus pertenencias personales que para muchos constituyen el ahorro de toda su vida. Lamentablemente este es un servicio que debe ser público propiciado por la Policía Nacional; pero dada las circunstancias la intervención de seguridad privada es necesaria y es requerida para salvaguardar la integridad personal y de los bienes según lo expresaron el 100% de los encuestados, en razón de que se sienten psicológicamente afectados por la delincuencia, de ser los próximos o repetir experiencias delincuenciales. Por consiguiente la demanda y acogida del servicio queda establecida y procede el estudio de factibilidad, para determinar los recursos económicos y financieros necesarios con los objetivos y metas establecidas y conformidad con la respectiva evaluación financiera.

CAPÍTULO IV

4. PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING

4.1. El servicio

La empresa GUARDEXPRESS CIA. LTDA. Se dedicará al servicio de guardianía express como una alternativa para satisfacer los requerimientos de seguridad exclusiva de vigilancia y protección con carácter preventivo para atender necesidades específicas a corto plazo con un personal disponible las 24 horas y 365 días al año.

Para lo cual, se dispondrá de una central de comunicaciones y monitoreo de última tecnología, con enlace oportuno a la policía nacional y otros organismos de sistema integral de seguridad como Cuerpo de Bomberos y ambulancias de los principales centros de salud. En el caso de alguna falla eléctrica se dispondrá de un UPS, con un mínimo de 4 horas de suministro eléctrico así como también de un generador eléctrico de respaldo.

La central de comunicaciones permitirá brindar de manera fácil y oportuna, apoyo logístico y supervisión inmediata y atender los requerimientos de cualquier índole de seguridad privada mediante señales enviadas por línea telefónica o por GPRS (Internet inalámbrico), cada uno de los eventos que se den en la propiedad protegida; tales como activación de alarma, falla en el sistema, activación y desactivación del sistema de alarma, efectuado por el usuario o el personal de la empresa, etc. Para lo cual un personal especializado en monitoreo recibirán las señales de los equipos y actuarán en función de un procedimiento establecido y normalizado (Alarmcity, 2013).

Los operadores a cargo del manejo de la central serán capacitados por el proveedor del sistema informático con la finalidad de brindar la cobertura de atención requerida de algún tipo de emergencia existente. El usuario del servicio podrá contactarse por medio de varias vías: teléfono convencional, celulares o vía email. Adicionalmente el programa dispone de un sistema de grabación de conversación para legalizar las solicitudes de servicio o de apoyo entre el cliente interno y externo, y demás requerimientos de control de operaciones como mecanismo de control para garantizar la calidad del servicio al usuario de guardianía express.

Se contará con personal disponible las 24 horas y 365 días al año equipados con chalecos antibalas de Kevlar, nivel IIIA, uniformes de excelente presentación y armamento como: pistolas, revolver calibre 9mm/ 38 mm. 12mm, escopeta Maverick calibre 12, linterna manual, gas pimienta, esposas de seguridad, radiocomunicación, celular.

El personal de seguridad será seleccionado considerando aspectos tales como: entrevista personal, verificación de su entorno familiar, social, económico, pruebas físicas, examen práctico (velocidad, puntería, normas, procedimientos), pruebas psicológicas, comprobación de sus antecedentes penales y policiales, entre otros.

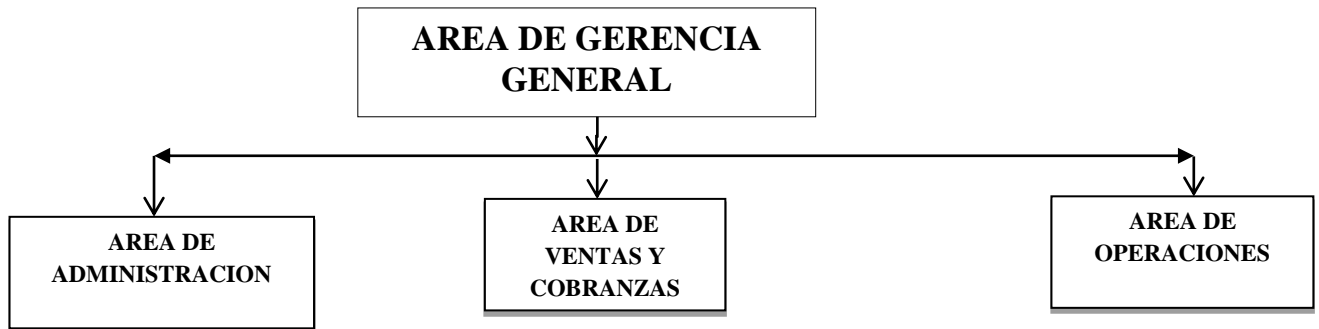
Adicionalmente, se dispondrá de apoyo logístico como lo son: dos unidades móviles en perfectas condiciones de funcionamiento, ubicadas en puntos estratégicos para supervisar al personal y trasladarlo eficazmente al lugar de destino; así como también, el supervisor encargado tendrá como función específica custodiar eficazmente los equipos de guardias; además de recopilar diariamente las bitácoras de novedades existentes e implementar soluciones a través de instrucciones verbales y escritas al personal a su cargo.

Los guardias de seguridad express serán evaluados constantemente mediante pruebas para medir su grado de captación de órdenes, agilidad mental, manejo eficaz de armas, destreza y estado físico para lo cual serán sometidos periódicamente a procesos entrenamiento y capacitación.

4.2. Organigrama

A continuación se presenta el Organigrama de la Empresa GuardExpress Cía. Ltda.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GUARDEXPRESS CIA. LTDA.



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

4.3. OBJETIVOS DEL PLAN DE MARKETING:

4.3.1. Objetivo de posicionamiento

- Posicionar y diferenciar la marca en la mente del cliente.
- Inducir al requerimiento del servicio para que los clientes lo prueben por primera vez y conozcan sus características únicas.
- Conocer y entender al cliente que el servicio se adapte a sus necesidades y cumpla con sus expectativas.
- Mantener el principio de calidad en el servicio

4.3.2. Objetivo de ventas.

- Aumentar en un 10% mensual el volumen de ventas a partir del tercer año.
- Incrementar los clientes mediante un plan de referidos.
- Aumentar la fidelización de los clientes a través de la excelencia en el servicio inmediato y oportuno.

- Disponer de personal de ventas que sea eficiente en su trabajo y se encuentren motivados y capacitados.
- Mejorar el servicio, venta y atención al cliente

4.3.3. Objetivo de viabilidad

- Se dispondrá de una buena comunicación y sincronización entre los operadores de la central y los supervisores y guardias de seguridad privada para evitar en lo posible retrasos.
- Optimizar costos mediante el aprovechamiento eficiente de los recursos.
- Maximizar beneficios y resultados económicos – financieros
- Medir económica y financieramente el potencial del negocio.

4.4. Análisis Matriz Foda

Se emplea la **Matriz FODA**, compuesta por una tabla de doble entrada que permite contrastar los factores externos e internos para disponer de un planteamiento de estrategias y toma de decisiones acorde a los objetivos del proyecto (Fred, 2003).

Para seleccionar los factores FODA más significativos se conformó una Comisión de Evaluación integrada por ocho miembros: un abogado, dos investigadores, dos empresarios, dos moradores del sector y un guardia privado del sector, para en conjunto contribuir al análisis de los factores internos y externos y establecer las propuestas estratégicas que conforman la matriz FODA como se detallan a continuación:

Factores internos: Fortaleza (F) compuesta por Amplia Demanda y Estabilidad Laboral; Debilidades (D) compuesta por Marca Desconocida y Personal Administrativa sin Experiencia.

Factores Externos: Amenazas (A) establecida por Mayores impuestos y Obligaciones Sociales exigidas por el Gobierno y Mercado del Alta Competitividad; en tanto que las Oportunidades (O) se determinó con el Mercado Femenino de Tallas Grandes Insatisfecho y, Créditos con Tasas Preferenciales.

A continuación se detallan las ocho propuestas estratégicas: de Ofensiva, Defensiva,

Supervivencia y Reorientación, descritas en el Tabla No. 12 que detalla la Matriz FODA.

Tabla 12 Matriz FODA

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Precio competitivo 2. Servicio de excelente calidad
AMENAZAS (A)	FA (FORTALEZAS-AMENAZAS)	DA (DEBILIDADES – AMENAZAS)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mercado de Alta Competencia 2. Mayores Impuestos y Obligaciones Sociales. 	<p>Línea estratégica Defensiva: intenta aplacar las amenazas aprovechando las fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de eficiencia en atención oportuna e inmediata al cliente. 2. Cumplimiento de Leyes y Reglamentos 	<p>Línea estratégica de Supervivencia: hace frente a las amenazas sin los elementos necesarios, en situación de debilidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estrategias de Marketing y posicionamiento 2. Capacitación Administrativa, SETEC, SECAP
OPORTUNIDADES (O)	FO (FORTALEZAS-OPORTUNIDADES)	DO (DEBILIDADES – OPORTUNIDADES)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Demanda Sostenida 2. Créditos del Gobierno 	<p>Línea estratégica Ofensiva: intenta explotar nuevas oportunidades aprovechando tus fortalezas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnificar Equipos y personal. 2. Financiamiento del Proyecto 	<p>Línea estratégica de Reorientación: intenta aprovechar una oportunidad en situación de debilidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acumular utilidades con Reservas Facultativas los 2 primeros años 2. Publicidad y Promoción durante los primeros meses

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

4.5. CINCO FUERZAS DE PORTER

En este punto corresponde describir a los competidores quienes son, donde están, que tamaño tienen y cuál es la participación en el mercado para lo cual se aplica el Análisis Porter.

4.5.1. Amenaza de nuevos competidores

Como barrera de entrada a nuestros competidores nos diferenciaremos mediante la diferenciación caracterizada por nuestra prontitud de servicio, acceso a nuevas tecnología y requisitos de capital requeridos para poder emprender el proyecto de inversión.

4.5.2. Poder de negociación de los proveedores

El poder de negociación de los proveedores del servicio es débil el cual estará representado por el personal de guardianía contratado que deberá estar capacitado y en las condiciones físicas requeridas para dar un servicio oportuno a nuestros clientes, para lo cual será sometido a un proceso de selección y requisitos previos de análisis para dar sostenibilidad y credibilidad en nuestra empresa.

4.5.3. Poder de negociación de los clientes

Los clientes dentro de este sector no tienen gran poder ya que el servicio sustituto les resulta más costoso que el nuestro; los clientes exigen excelencia en el servicio a precios módicos y de accesibilidad al maximizar sus beneficios y margen de utilidad.

4.5.4. Amenaza de productos o servicios sustitutos

Nuestros competidores indirectos estarán representados por las empresas que brindan servicios de monitoreo y seguridad electrónica, como es el caso de la empresa SELESCSYM FLASH S.A., legalmente constituida que se encuentra en el mercado por dos años y medio tiene a su disposición 3 trabajadores en total, 2 guardias de patrulla y 1

para el stand de consola y tiene como misión, la prestación de servicios preventivos delincuenciales, a favor de contratantes, personas naturales o jurídicas, en instalaciones de viviendas o edificios.

Otras empresas de servicios de seguridad electrónica podemos mencionar: SATFORCE, dedicada a brindar servicio de vigilancia y seguridad con soporte tecnológico acorde a la realidad actual de los clientes ubicada en la ciudad de Guayaquil. Otro competidor indirecto es SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRAL (SESEI) dedicada a brindar seguridad Física y electrónica, mediante monitoreo y Rai, protección de ejecutivos PPI, custodia portuaria y vehículos blindados a través de sistema de alarmas. Así como también, SEGINTER SEGURIDAD INTEGRAL S.A., líder en sistemas electrónicos de seguridad, a la vanguardia en seguridad residencial y desarrollo de proyectos corporativos.

Los clientes se encuentran en un promedio de situación económica – social media – alta, como lo son financieras, bancos, cooperativas, etc. Adicionalmente, la venta informal de alarmas se convierte en una competencia indirecta con la venta de marcas de competencia como: PARADOX, KADEX, CROW, FBI y otras marcas originarias de China y Colombia.

4.6. Competidores Directos

Se puede identificar como competencia directa la contratación fija mensual de empresas de guardianía de seguridad privada que requieran contratar personal óptimo, formado y preparado, para así desarrollar sus actividades con plena confianza, mientras el guardia realiza sus labores a él encomendadas. Sin embargo este servicio es más costoso y requiere de una serie de cumplimientos y especificaciones establecidas a efectuar en comparación al servicio que nosotros ofertaremos al mercado.

TABLA COMPARATIVO DE COMPETENCIA DIRECTA

Tabla 13 COMPETENCIA DIRECTA

EMPRESA	TIPO DE SEGURIDAD	PRECIO
OCAVIP CIA. LTDA.	Seguridad y vigilancia privada	1500.00
CISEPRO CÍA. LTDA.	Seguridad y vigilancia privada	1580.00
SEGURSERVI CIA. LTDA.	Seguridad y vigilancia privada	1640.00
AGENTES PRIVADOS MOCH Cía. Ltda.	Seguridad y vigilancia privada	1550.00
Compañía de Seguridad y Vigilancia Privada "SEGLARO"	Seguridad y vigilancia privada	1590.00
Compañía de Seguridad Privada GOESIP CÍA. LTDA (Endara, 2010).	Seguridad y vigilancia privada (Lunes a Domingo 24 horas al día)	\$ 1500.00
Cusegu Cía. Ltda.	Custodia y seguridad integral	1650.00

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

TABLA COMPARATIVO DE COMPETENCIA INDIRECTA

Tabla 14 COMPETENCIA INDIRECTA

EMPRESA	TIPO DE SEGURIDAD	COSTO MENSUAL
SELESCSYM FLASH S.A.	Monitoreo y seguridad electrónica	950.00
SATFORCE	Vigilancia y seguridad con soporte tecnológico	960.00
SERVICIOS DE SEGURIDAD INTEGRAL (SESEI)	Seguridad Física y electrónica, mediante monitoreo y Rai	1000.00
SEGINTER SEGURIDAD INTEGRAL S.A.	Monitoreo y seguridad electrónica	980.00
MAKRO SECURITY	Monitoreo, consultoría de seguridad y custodia de personas	890.00
SECATEL	Monitoreo y seguridad electrónica	940.00
PROVIECUADOR S.A.	Monitoreo, consultoría de seguridad y custodia de personas	976.00
SEALARM	Instalación y monitoreo de equipos de alarmas contra robo, asalto, incendio.	1100.00

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

4.7. Clientes

GuardExpress Cía. Ltda. Dispone de dos tipos de clientes; las personas jurídicas y las personas naturales, para lo cual se prestarán nuestra disponibilidad de servicios a los siguientes usuarios:

- Establecimientos Públicos y Privados
- Colegios, Universidades y Entidades estudiantiles
- Supermercados, Tiendas Retail
- Edificios de Oficinas y Habitaciones
- Empresas en General
- Protección de Personas (individuos y grupos)
- Viviendas particulares

4.8. MERCADO

4.8.1. Análisis de Oferta

La oferta de Seguridad Privada se caracteriza por cuatro elementos principales como son: concentración, profesionalización, incorporación de tecnología y principalmente mejora. La mayor parte de las empresas de seguridad del sector inicialmente se constituyeron con la participación de funcionarios retirados, provenientes de las fuerzas armadas y de seguridad. Por lo general las organizaciones actuales son emprendimientos familiares dedicadas a los distintos segmentos de la seguridad las cuales tienen menos de cien empleados.

A partir de un análisis y diagnóstico situacional del entorno se dedujo que la mayor parte de las empresas de seguridad tienen una directriz y escalas administrativas totalmente deficientes y que consideran paradigmas o modelos de conceptos sobre personas que tuvieron experiencia en el campo policial o en el campo militar quienes sin embargo no han recibido cursos especializados para controlar la inseguridad ciudadana y de las empresas.

Los cambios tecnológicos han contribuido al avance de dispositivos electrónicos provistos de sensores, cámaras de video, entre otros, que han permitido una fuerte disminución de los costos de la seguridad accesibles al servicio público en general.

La oferta de empresas que se encuentran legalizadas en lo que respecta a seguridad se puede detectar que existe una carencia total en más del 80% de un departamento de recursos humanos por lo que muchas veces el mismo dueño de la compañía ejerce diversas funciones: de gerente, pagador, reclutador, capacitador, etc.

4.8.2. ANÁLISIS DE DEMANDA

Los principales consumidores de la seguridad privada son la pública, la empresarial y corporativa y la proveniente de Pymes y hogares particulares. La demanda pública está conformado por organismos públicos que precisan la provisión de guardias y dispositivos electrónicos de seguridad. Actualmente se observa una creciente demanda no tradicional como es el caso de disposición de seguridad interna en construcción y gestión de establecimientos carcelarios.

En tanto que, la demanda empresarial y corporativa requiere además de los tradicionales guardias, múltiples requerimientos no tradicionales como la "inteligencia competitiva". El servicio de seguridad ha tenido un desarrollo continuo y sostenido en todos los segmentos posibles, a un ritmo de 5 al 9% anual, en tanto que, el servicio de monitoreo de alarmas electrónicas, la demanda se ubica en tasas entre el 8 y el 20%.

4.8.2.1. Segmentación de mercado para personas jurídicas:

Factores Demográficos

- Pequeñas, medianas y grandes empresas
- Situación económica y financiera media – alta
- De diversa actividad empresarial: comercial, financieras, de servicios, etc.

Factores Geográficos:

- Sectores y barrios del área urbana de la Ciudad de Durán, Norte, Sur y Centro.

4.8.2.2. Segmentación de Mercado para personas naturales:

Factores Demográficos

Género	: Masculino y Femenino
Edad	: Mayores a 18 años de Edad
Nivel Educativo	: Educación media superior

Factores Geográficos

País	: Ecuador
Región	: Costa
Provincia	: Guayas
Cantón	: Durán

4.9. ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO

4.9.1. Posicionamiento por Atributo

La estrategia de posicionamiento que utilizaremos será en función de ciertos atributos valorados por los consumidores, como es el caso de brindar seguridad exclusiva de vigilancia y protección con carácter preventivo, confiabilidad, calidez de atención inmediata y disponible las 24 horas y 365 días al año.

a) Vestimenta del personal de seguridad

La vestimenta del personal es muy importante porque representa la primera imagen de la empresa y ayuda al cliente a recordar el servicio otorgado por la empresa de seguridad express. A continuación se describe el uniforme establecido en la propuesta.

- Camisa manga larga color amarillo con logotipo de la



empresa en el costado frontal izquierdo.

- Camiseta interior color blanco cuello redondo.
- Pantalón comando negro con franja color abana.
- Gorra de visera, color verde aceituna.
- Calcetines blancos.
- Aseado, afeitado, pelo ordenado, uñas cortas y manos limpias.
- Botas color negro
- chaleco antibala de Kevlar

La vestimenta será proporcionada por la empresa quiteña Industria Textil Na-Ez. Se dispondrá inicialmente de 5 guardias.

Equipos de seguridad del personal

- Esposas de Seguridad Fury
- Lámpara Maglite de 3 pilas D
- Silbato chico
- Gas lacrimógeno pimienta chico
- Revolver calibre 9mm/38mm
- Radiocomunicación
- Celular

b) Buzones de sugerencias

Se dispondrá de un buzón de sugerencia en la matriz para que el cliente interno y externo, pueda realizar sugerencias y recomendaciones; de manera que se puedan efectuar las medidas preventivas y correctivas de ajuste necesario.

c) Capacitación al personal:

Se ha considerado efectuar la capacitación en SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional), de la ciudad de Guayaquil, para los 3 Operadores de radiocomunicación de la empresa turno de 8 horas en materia de Servicio al Cliente a un costo de \$200 mensuales que equivalen a \$400 en dos meses.

d) Implementación de un Sistema de Gestión de Clientes CRM

El costo del software se establece en \$3.000,00, de acuerdo a cotizaciones efectuadas; que comprenden ingresos modificación de datos del cliente, conexión en red, llenado automático de contratos, reportes actuales e históricos por categorías, control eficaz de costos, gastos e ingresos con información adecuada, veraz y actualizada para propiciar decisiones bajo certidumbre.

e) Rapidez y eficacia en la atención

Es importante mostrar interés y amabilidad a la atención oportuna al cliente mediante oportuna disponibilidad de información acerca del servicio, así como también en la puntualidad del personal de guardianía a la hora pactada por el cliente. Para lo cual se comprarán dos vehículos usados para trasladar al personal de la manera más rápida y oportuna.

f) Limpieza del establecimiento

La limpieza es un factor importante que genera un ambiente cómodo fomenta y contribuye a mantener y mejorar la presentación e imagen institucional. La central de monitoreo de la empresa de seguridad GuardExpress se debe distinguir en la higiene o limpieza; tanto del local, muebles y enseres, así como del personal administrativo y operativo.

g) Implementación de un Software de Monitoreo Kronos Net

El costo del software se establece en \$3.500,00, de acuerdo a cotizaciones efectuadas. El software que se utilizará se llama Kronos NET, que tiene las características para facilitar la gestión completa y automatizada de una central de monitoreo: Alarmas, video, vehículos, personas, guardas, patrullas de reacción y supervisión, todo es controlado desde una única aplicación.

Nuestra empresa utilizará una estrategia de marketing de penetración de mercados, para lo cual se hará ajustes de precios dando facilidad al cliente de pagar por el servicio de seguridad express por día a un valor más accesible y módico en lugar de contratar mensualmente el servicio ofertado por los competidores. Así como también, se ofrece un

servicio de seguridad express inmediato donde el guardia acude al momento que lo requiere el cliente por lo que habrá disponibilidad del personal las 24 horas al día, de tal manera se contará con un call center que planifique y de seguimiento para la asistencia oportuna al cliente. Adicionalmente, se utilizarán promociones de ventas, con la finalidad de generar más volumen de ventas y reducción de precios más atractivos para los consumidores en comparación con la competencia.

4.9.2. Estrategia del nombre Comercial

El nombre comercial de la empresa de seguridad es “GuardExpress Cía. Ltda.”, cuya denominación es fácil de recordar llamativo y de asimilar, por considerarse que las dos palabras juntas significan guardias al instante, en la traducción al español para asociarlo a la percepción de una empresa que brinda al usuario un servicio inmediato y eficaz con disponibilidad las 24 horas del día por los 365 días al año que se diferencia por el trabaja en equipo alineado al servicio al cliente.

4.9.3. Estrategia de Logotipo

El logotipo está diseñado en un lenguaje visual de fácil comprensión e identificación, con la finalidad de promover una imagen de servicio de guardianía privada y monitoreo oportuno y eficiente al cliente para prevenir robos o actos delictivos en condiciones predeterminadas y de manera inmediata. Para el diseño se ha buscado la simplicidad del diseño gráfico, aplicado a una tipografía de colores llamativos como el rojo, amarillo, azul, con una imagen de un guardia serio y elegante. Adicionalmente, el logotipo de la empresa representa un escudo con filos color rojo como significado de advertencia de alerta y seguridad, es una forma de distinción e identificación de endereza y defensa que será ofrecida por nuestro servicio de seguridad express inmediata y disponible las 24 horas al día, representada por las herramientas utilizadas como son la esposa, el elemento humano, su equipo de seguridad, entre otros como se detallan a continuación:

Figura No.1 Logotipo de la Empresa



Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

4.9.4. Estrategia de precios

El servicio de guardianía Express, de acuerdo a la investigación de mercado, de la encuesta, el rango de precios oscila entre \$ 25 y \$ 35 dólares, valor incluido por un periodo de custodia de un día por nuestro personal especializado.

4.10. Estrategia de Venta

- La empresa de seguridad GuardExpress Cía. Ltda. trabajará con una base de datos de clientes recomendados. El cliente toma la decisión de adquirir o no el servicio de seguridad en caso de hacerlo en ese momento el encargado de servicio al cliente, llevará a cabo un proceso de seguimiento pertinente.

- **Facturación con Voucher y Tarjetas de Crédito:**

Adicional, al servicio de cobro en efectivo, es necesario adoptar el sistema de cobros con tarjetas de crédito mediante el empleo del Voucher, el cual es un comprobante de pago que hace las funciones de un pagaré comercial empleado para definir la obligación de abonar determinada cantidad en una fecha fija.

4.11. Táctica de Promoción

Se creará un Blog de tal manera que nuestra empresa GuardExpress Cía. Ltda. Adquieran mayor ranking en Google de manera sencilla y rápida. Para lo cual se utilizará la herramienta Blogger.com disponible como servicio de Blogs de Google, para lo cual se creará un blog relacionado a seguridad, reseña de noticias relacionadas, temas relevantes, entre otros, relacionados con los servicios que ofrece nuestra empresa. Luego se procederá a enlazar nuestra web en el Blog como estrategia para subir el ranking de Google y posicionarle mejor en las búsquedas a través de la generación de contenido para atraer visitas y fuente de clientes interesados.

4.12. Promoción al Usuario

Se llevará a efecto una promoción de apertura para lo cual se ofrecerá un descuento del 20% a los primeros 10 clientes fidelizados, que utilicen el servicio de guardianía express por más de tres ocasiones; así como también se le ofrecerán obsequios publicitarios (camisetas).

4.13. Táctica Publicitaria

- **Publicidad en Página WEB de Internet**

Mediante una página Web, con el debido posicionamiento en SEO (Search Engine Optimization, posicionamiento WEB), mediante la adquisición de un hosting y dominio contratado para dos años, se brindará información acerca del servicio de la empresa, la misión, visión y principios filosóficos, lugar de localización, medios de contacto para atender consultas, y publicar promociones y campañas publicitarias, entre otros.

- **Camisetas publicitarias**

Las camisetas tendrán impresas el logotipo de la empresa de seguridad GuardExpress, las cuales se entregarán a los clientes.

- **Impresos:**

- ** Diseño de Trípticos:**

Se entregarán 500 trípticos, para ser repartidos en la Ciudadela Panorama 1 y 2, ya sea en la salida de supermercados y puntos estratégicos de mayor afluencia al público etc. Para tal efecto, se contratarán 2 personas encargadas.

- ** Diseño de hojas membretadas y adhesivos:**

Se diseñarán 1000 hojas membretadas de la empresa con el logotipo y dirección de la misma.

✚ Diseño de tarjetas de presentación:

Se diseñarán 100 tarjetas de presentación con la dirección, teléfonos de contacto de la empresa de guardianía express, las cuales se entregarán a los clientes para que éstos a su vez lo entreguen a sus familiares y conocidos de tal manera que se logre una propagación masiva del servicio.

• Radio:

Se publicarán ocho anuncios diarios en la radiodifusora de mayor rating, en frecuencia a.m. como lo son Radio Cristal y Radio Atalaya, en horas de mayor sintonía, los lunes, miércoles y sábado de 10 a 12 de la mañana, y 8 a 10 de la noche por 4 meses. Para lo cual se elaborará una cuña radial con contenidos musicales.

A continuación se detalla el presupuesto requerido he invertido en publicidad de la empresa:

Tabla 15 Presupuesto de radio

CLIENTE : GUARDEXPRESS CÍA. LTDA.

PRODUCTO: INSTITUCIONAL

EMISORA	DETALLE DE LA COMPRA	TRANSMISIONES / HORARIO	DIAS	No. DE IMPACTOS	VALOR MES	VALOR 2 MES	12% IVA	INVERSION TOTAL (\$)
RADIOS GUAYAQUIL								
RADIO CRISTAL (870AM)	CUÑAS ROTATIVAS	8 CUÑAS DIARIAS (10H00 A 12H00a.m.)	L.M.S.	192	400	800.00	96.00	896.00
RADIO ATALAYA (680AM)	CUÑAS ROTATIVAS	8 CUÑAS DIARIAS (20H00 A 22H00)	L.M.S.	192	560	1120.00	134.40	1.254,40
TOTAL RADIOS				1760	960.00	1920.00	230.40	2150.40

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Tablas 16 Presupuesto Publicitario (Valor en dólares)

Medios	Características	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
Radio	De 10 a 12 a.m. De 8 a 10p.m.	10	192	2150,40
Gastos de Oficina	Varios	100	1	100.00
Diseño de Página Web	Personal contratado externo (horas)	10,00	10	100,00
Página Web	Elabor. de Web y Publicación (Servicio)	1200,00	1	1200,00
Elaboración de la Cuña Radial	Servicio contratado externo (horas)	25,00	15	375,00
Trípticos	Color Tamaño 12 x 20cm. De 75gr. (unidades)	0,35	500	175,00
Hojas membretadas	Bond 90gr. Color (unidades)	0,05	1000	50,00
Repartidores de volantes	Entrega de volantes (personas)	30	2	60,00
Camisetas	Seri grafiadas con Logotipo (unidades)	4,00	100	400,00
TOTAL PRESUPUESTO				4.610.40

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

4.14. Presupuesto de Marketing

En el siguiente Tabla N°. 17 se detalla el presupuesto de Marketing para llevar a cabo la propuesta:

Tabla 17 Presupuesto de la Propuesta (Valor en dólares)

CONCEPTO	VALOR
Presupuesto de Software Gestión Clientes	3.000,00
Presupuesto Software de Monitoreo	3.500,00
Presupuesto de Capacitación	800,00
Presupuesto de Vestimenta y Equipaje de personal	3.500,00
Presupuesto Publicitario	4.610,40
Presupuesto mobiliarios	7.500,00
TOTAL	22.910,40

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

4.15. Plan de Acción

En el Tabla No.18 se detalla el plan de acción de marketing que efectuará nuestra empresa GuardExpress Cía. Ltda.

Tabla 18 Plan de Acción

Actividades	Responsable	Recursos	Tiempo	Seguimiento
Elaboración de Spot de Radio, contenido y musicalización	Personal contratado externo	Recurso Humano y Financiero	15 días	Supervisión y control
Diseño de Página Web	Personal contratado externo	Recurso Humano y Financiero	15 días	Supervisión y control
Elaboración de Web y Publicación	Personal contratado externo	Recurso Humano y Financiero	1 mes	Supervisión y control
Capacitación al personal	Gerente General	Recurso Humano	2 meses	Evaluar al personal
Comprar un Software de Monitoreo	Gerente General	Recurso Humano y Financiero	5 días	Supervisar y coordinar la gestión de funcionamiento del programa.
Comprar un Software de Gestión de Clientes.	Gerente General	Recurso Humano y Financiero	3 días	Supervisar y coordinar la gestión de funcionamiento del programa.
Adquisición de Mobiliarios y equipos	Gerente General	Recurso Humano y Financiero	5 días	Observar e inspeccionar el correcto funcionamiento de equipos y mobiliarios

Elaborado por: Ingrid Villareces y Mishell Guzmán

CAPÍTULO V

5. ESTUDIO FINANCIERO Y EVALUACIÓN ECONÓMICA

5.1. Inversión y financiamiento

5.1.1. Inversión

El trámite inicial de adecuación y puesta en marcha de la empresa de seguridad privada GUARDEXPRESS Cía. Ltda. Son los siguientes:

Pasos para constituir una empresa

1. **Reservar un nombre.** Este trámite se realiza en el balcón de servicios de la Superintendencia de Compañías y dura aproximadamente 30 minutos. Este organismo institucional se encargará de no exista ninguna compañía con el mismo nombre.
2. **Elaborar los estatutos.** Es el contrato social que regirá a la sociedad y se validan mediante una minuta firmada por un abogado. El tiempo estimado para la elaboración del documento es 3 horas.
3. **Abrir una cuenta de integración de capital.** Esto se realiza en cualquier banco. Los requisitos básicos que pueden variar dependiendo del de la institución, son:
 - Capital mínimo: \$400 para compañía limitada y \$800 para compañía anónima
 - Carta de socios en la que se detalla la participación de cada uno
 - Copias de cédula y papeleta de votación de cada socio
4. Finalmente, se debe pedir un certificado de cuentas de integración de capital.
5. **Elevar a escritura pública.** Para lo cual se debe acudir donde un notario público y llevar la reserva del nombre, el certificado de cuenta de integración de capital y la minuta con los estatutos.
6. **Aprobación del estatuto.** Lleva la escritura pública a la Superintendencia de Compañías, para su revisión y aprobación mediante resolución. Si no hay observaciones, el trámite dura aproximadamente 4 días.

7. **Publicar en un diario.** La Superintendencia de Compañías te entregará 4 copias de la resolución y un extracto para realizar una publicación en un diario de circulación.

8. **Obtener los permisos municipales.** En el municipio de Durán se deberá:

- Pagar la patente municipal
- Pedir el certificado de cumplimiento de obligaciones

9. **Inscribir la compañía.** Con todos los documentos antes descritos, anda al Registro Mercantil del cantón donde fue constituida tu empresa, para inscribir la sociedad.

10. **Realiza la Junta General de Accionistas.** Esta primera reunión servirá para nombrar a los representantes de la empresa (presidente, gerente, etc.), según se haya definido en los estatutos.

11. **Obtener los documentos habilitantes.** Para lo cual se debe efectuar la inscripción en el respectivo Registro Mercantil, en la Superintendencia de Compañías te entregarán los documentos para abrir el RUC.

12. **Inscribir el nombramiento del representante.** Nuevamente en el Registro Mercantil, se debe inscribir el nombramiento del administrador de la empresa designado en la Junta de Accionistas, con su razón de aceptación. Esto debe suceder dentro de los 30 días posteriores a su designación.

13. **Obtener el RUC.** El Registro Único de Contribuyentes (RUC) se obtiene en el Servicio de Rentas Internas. Los requisitos son:

- El formulario correspondiente debidamente lleno
- Original y copia de la escritura de constitución
- Original y copia de los nombramientos
- Copias de cédula y papeleta de votación de los socios
- De ser el caso, una carta de autorización del representante legal a favor de la persona que realizará el trámite

Obtener la carta para el banco. Con el RUC, en la Superintendencia de Compañías te entregarán una carta dirigida al banco donde abriste la cuenta, para que puedas disponer del valor (Cuidatufuturo, 2013).

En el **Tabla No. 19** se detalla las inversiones varias que se deben llevar a cabo para poner en marcha la empresa de guardianía express.

Tabla 19 Inversión Inicial

Concepto	Subtotal (USD)	Total (USD)
Gastos de Puesta en marcha		1.650,00
Inst. Eléctrica y Cableado	600,00	
Obras Complementarias	500,00	
Patente o Marca Registrada	150,00	
Línea Telefónica	120,00	
Permisos Municipales	220,00	
Adecuaciones	60,00	
Gastos de Constitución		1.500,00
Total		3.150,00

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

La inversión total de la empresa asciende a \$ 43.107,73 dólares, correspondiente a Activos Fijos e intangibles \$ 28.525,00 y a capital de operación \$ 14.582,73 dólares respectivamente cuyo desglose se presenta a continuación:

Tabla 20 Inversión Total

Detalle	Valor
1. Inversión Fija	28.525,00
2. Capital de Operación	14.582,73
TOTAL	43.107,73

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

El rubro de activos fijos asciende a un valor de \$ 13695 dólares, destinados en \$ 7500 dólares a vehículos, \$ 550 dólares a equipos de oficina, \$1520 dólares a muebles y enseres, \$ 1625 dólares a Equipos de Computación y enseres y \$ 2500 dólares destinados a equipos de seguridad privada y comunicación como se detalla a continuación:

Tabla 21 Desglose Activos Fijos

Núm.	Detalle de Inversiones	Valor Unitario	Valor Total	Vida Útil	Deprec. Anual	V. en Libros
Vehículos						
2	Mazda Alegro azul	3.750,00	7.500,00	5	1.500,00	6.000,00
SUBTOTAL			7.500,00		1.500,00	6.000,00
Equipos de Oficina						
2	Ventiladores	100,00	200,00	10	20,00	180,00
2	Calculadora	120,00	240,00	10	24,00	216,00
1	Máquina de Escribir	110,00	110,00	10	11,00	99,00
SUBTOTAL			550,00		55,00	495,00
Muebles y Enseres						
3	Escritorios	260,00	780,00	10	78,00	702,00
1	Archivadores	200,00	200,00	10	20,00	180,00
6	Sillas	90,00	540,00	10	54,00	486,00
SUBTOTAL			1.520,00		152,00	1.368,00
Equipos de Computación						
1	Computador	1.500,00	1.500,00	3	500,00	1.000,00
1	Impresora	125,00	125,00	3	41,67	83,33
SUBTOTAL			1.625,00		541,67	1.083,33
Equipos de Seguridad Privada y Comunicación			2.500,00	10	250,00	2.250,00
TOTAL			13.695,00		2.498,67	11.196,33

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Se ha considerado un valor de \$ 14830 dólares correspondientes a los gastos preoperativos durante la puesta en marcha que se desglosan a continuación:

Tabla 22 Desglose Activos Intangibles

CONCEPTO	VALOR
Gasto de puesta en marcha	1650,00
Gasto de Constitución	1500,00
Software Gestión Clientes	3.000,00
Software de Monitoreo	3.500,00
Capacitación y Entrenamiento	800,00
Publicitario Prepagada	4.380,00
TOTAL	14.830,00

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

5.1.2. Financiamiento

El financiamiento de la empresa será con aportes propios y créditos bancarios. El 40 por ciento de la inversión total, es decir \$ 17.243,09 dólares corresponderá a capital propio; en tanto que, el 60 por ciento a crédito bancario, es decir \$ 25.864,64 dólares.

Tabla 23 Financiamiento

Detalle	Valor	%
Capital Propio	17.243,09	40,00%
Préstamo Bancario	25.864,64	60,00%
Total	43107,73	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

El capital propio es aportado en un 60% por la socia mayoritaria, es decir 10.345,86 dólares, en tanto que la socia minoritaria participa en un 40% es decir 6.897,24 dólares.

Tabla 24 Aportación de los Socios

Detalle	Aportación	Participación
Ingrid Villacrés	10.345,86	60%
Mishell Guzmán	6.897,24	40%
Total	17.243,09	100%

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

El préstamo se efectuará en el Banco del Pacífico a una tasa de interés efectiva anual del 11.83% a un plazo de 4 años entre los requisitos que solicitan se detallan a continuación (Banco Pacífico, 2014):

Legal

Estabilidad mínima de 2 años en el negocio.

- Copia de RUC.
- Copia de facturas de los últimos 6 meses.
- Copia de declaración de IVA de los últimos 6 meses.
- Copia de declaración de impuesto a la renta de los últimos 3 años.
- Fotocopia a color de cédula de identidad y certificado de votación del deudor.

Financiera

Solicitud de crédito.

- Copia de estados de cuenta (bancarios o de tarjetas) de los últimos 3 meses.
- Flujo de caja proyectado por el período del préstamo.

Bienes

Respaldos patrimoniales (matrículas, impuestos prediales, etc.)

- Declaración patrimonial actualizada.

5.1.3. Gastos financieros

Se incurrirá en un gasto financiero que se define en el 11.83% anual en un plazo máximo de 5 años, con pagos fijos mensuales de 573.13 dólares lo que determina un monto total de deuda de 34.387,51 dólares, lo que da como resultado un capital de 25.864,64 dólares y un interés acumulado de \$ 8522,87 dólares, durante el periodo de análisis. En la Tabla **No. 25** se detalla la Tabla de Amortización de Gastos Financieros calculados mensualmente

durante 5 años.

Tabla 25 de Amortización de Gastos Financieros

Meses	Pago	Capital	Intereses	Saldo
0				25.864,64
1	573,13	318,14	254,98	25.546,50
2	573,13	321,28	251,85	25.225,22
3	573,13	324,45	248,68	24.900,77
4	573,13	327,65	245,48	24.573,13
5	573,13	330,88	242,25	24.242,25
6	573,13	334,14	238,99	23.908,11
7	573,13	337,43	235,69	23.570,68
8	573,13	340,76	232,37	23.229,92
9	573,13	344,12	229,01	22.885,81
10	573,13	347,51	225,62	22.538,30
11	573,13	350,94	222,19	22.187,36
12	573,13	354,39	218,73	21.832,97
13	573,13	357,89	215,24	21.475,08
14	573,13	361,42	211,71	21.113,66
15	573,13	364,98	208,15	20.748,68
16	573,13	368,58	204,55	20.380,11
17	573,13	372,21	200,91	20.007,90
18	573,13	375,88	197,24	19.632,01
19	573,13	379,59	193,54	19.252,43
20	573,13	383,33	189,80	18.869,10
21	573,13	387,11	186,02	18.481,99
22	573,13	390,92	182,20	18.091,07
23	573,13	394,78	178,35	17.696,29
24	573,13	398,67	174,46	17.297,62
25	573,13	402,60	170,53	16.895,02
26	573,13	406,57	166,56	16.488,46
27	573,13	410,58	162,55	16.077,88
28	573,13	414,62	158,50	15.663,25
29	573,13	418,71	154,41	15.244,54
30	573,13	422,84	150,29	14.821,70
31	573,13	427,01	146,12	14.394,70
32	573,13	431,22	141,91	13.963,48
33	573,13	435,47	137,66	13.528,01
34	573,13	439,76	133,36	13.088,25
35	573,13	444,10	129,03	12.644,15
36	573,13	448,47	124,65	12.195,68
37	573,13	452,90	120,23	11.742,78
38	573,13	457,36	115,76	11.285,42
39	573,13	461,87	111,26	10.823,55
40	573,13	466,42	106,70	10.357,13
41	573,13	471,02	102,10	9.886,11
42	573,13	475,66	97,46	9.410,44
43	573,13	480,35	92,77	8.930,09
44	573,13	485,09	88,04	8.445,00
45	573,13	489,87	83,25	7.955,13
46	573,13	494,70	78,42	7.460,43
47	573,13	499,58	73,55	6.960,85
48	573,13	504,50	68,62	6.456,35
49	573,13	509,48	63,65	5.946,87
50	573,13	514,50	58,63	5.432,37
51	573,13	519,57	53,55	4.912,80
52	573,13	524,69	48,43	4.388,11
53	573,13	529,87	43,26	3.858,24
54	573,13	535,09	38,04	3.323,15
55	573,13	540,36	32,76	2.782,79
56	573,13	545,69	27,43	2.237,10
57	573,13	551,07	22,05	1.686,02
58	573,13	556,50	16,62	1.129,52
59	573,13	561,99	11,14	567,53
60	573,13	567,53	5,59	0,00
TOTAL	34.387,51	25.864,64	8.522,87	

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

Para la determinación del monto del pago en valores uniformes anuales se utilizó la siguiente fórmula financiera con su respectivo cálculo:

$$\text{Pago} = \frac{C \times I}{1 - (1 + I)^{-n}}$$

$$\text{Pago} = \frac{25864.64 \times 0.099}{1 - (1+0.099)^{-60}}$$

$$\text{Pago} = \$ 573.13$$

El capital es el resultado de restar el valor del pago menos los intereses y el Saldo se obtiene restando el saldo anterior menos el capital del año actual. El cálculo del interés se obtiene multiplicando el Saldo Anterior por el 0.99%, lo que permite definir intereses decrecientes.

5.2. Inversión de Capital de Trabajo

El capital de trabajo representa aquellos recursos que se emplean para cubrir los costos productivos en un determinado período base, que permitirá generar un ciclo de trabajo sin tener interrupciones por falta de disponibilidad económica.

El capital de trabajo se ha definido para un costo de producción de 2 meses que corresponde a un valor total de \$ 14.582,73 dólares, que es equivalente al sueldo mensual de 8 guardias de seguridad privada de un supervisor y dos operadoras, más los rubros de gastos administrativos correspondientes a un mes que equivalen a \$ 1313.31 dólares, Gastos de ventas correspondientes a un meses de 150 dólares e imprevistos por el valor de 424.74 dólares, estimado del 3% de los rubros anteriores; el valor total del capital de trabajo alcanza el valor de \$ 14.582.73 dólares. En la Tabla No.26 se muestra el detalle del Capital de operación

Tabla 26 Capital de Trabajo

Denominación	Valor
Costo de producción (2 meses)	12.694,68
Gastos Administrativos (1 mes)	1.313,31
Gastos de Ventas (1 mes)	150,00
Varios (3% rubros anteriores)	424,74
TOTAL	14.582,73

Elaborado por: **Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán**

5.3. Proyección de Ingresos

El cálculo de los ingresos se establece en función de jornadas de trabajo en razón de que puede haber viviendas que requerirán contratar 24 horas, por lo que se establece por turnos de trabajo por los que unos trabajarán en el día y otros en la noche quienes rotarán mensualmente.

En la **Tabla No.27** se detalla la proyección de ingresos en la cual se considera que cada 2 años se incrementarán diez turnos de trabajo adicional por día. El precio del servicio se proyecta incrementar en un 10% para el tercer año el cual se mantiene durante el siguiente; en tanto que, en el año 2017 se incrementará el precio en un 12%. El número de días trabajados corresponde a 288 días, el cual se establece al deducir únicamente el ausentismo, tales como: permisos médico, calamidad doméstica, vacaciones, entre otros; es decir, se estima un 80% de 365 días del año.

Tabla 27 Proyección de Ingresos

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Turnos de trabajo	10	10	20	20	30
Precio	38,00	38,00	41,80	41,80	46,82
N. días trabajados	288	288	288	288	288
Total Ingresos	109.440,00	109.440,00	240.768,00	240.768,00	404.490,24

Elaborado por: **Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán**

5.4. DETERMINACIÓN DE COSTOS

5.4.1. Costos fijos

En la Tabla No. 28 se detalla los costos fijos incurridos independientemente de que se ofrezca o no el servicio de guardianía privada express como se detalla a continuación.

Tabla 28 Costos Fijos

Detalle	Costo Total Mensual	Costo Total Anual
Sueldo de Supervisor	750,26	10.042,15
Gastos de arriendo	60,00	720,00
Capacitación	40,00	480,00
Dep. de Eq. de Seguridad y Comun.	20,83	250,00
Varios	30,00	480,00
Servicios Básicos	80,00	960,00
Operativo	120,00	1.440,00
TOTAL	1.101,10	14.372,15

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

5.4.2. Costos variables

En la Tabla No. 29 se detalla el sueldo mensual del personal de guardianía y de los operadores considerando las horas extras con un recargo del 100% de la hora ordinaria, como se detalla a continuación.

Tabla 29 Costos Variables

Mano de Obra Directa	No.	T. Mensual	T. Anual
Guardias	8	4.212,25	50.547,00
Operadores	2	1.033,99	12.407,92
TOTAL		5.246,24	62.954,92

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

5.5. DETERMINACIÓN DE GASTOS OPERATIVOS

5.5.1. Gastos Administrativos:

Los gastos Administrativos corresponden al sueldo del personal administrativo: gerente, secretaria y chofer, administración, gastos de suministros y gastos varios, lo que suma un egreso anual correspondiente a \$ 20.428,07 dólares, según se detalla en el **Tabla No.30**

Tabla 30 Gastos Administrativos

Gastos de Personal	No.	T. Mensual	T. Anual
Gerente	1	666,90	8.002,80
Secretaria	1	389,03	4.668,30
Chofer	1	389,03	4.668,30
SUBTOTAL	3	1.055,93	17.339,40
Administración		187,39	2.248,67
Gasto de suministro		40,00	480,00
Gastos Varios		30,00	360,00
TOTAL			20.428,07

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

5.5.2. Gastos de Marketing

Los gastos generales de marketing representan los gastos de promoción y publicidad, varios, etc., según se detalla a continuación:

Tabla 31 Gastos de Ventas

Detalle	T. Mensual	T. Anual
Gastos de Publicidad y Promoción	80,00	960,00
Equipos	40,00	480,00
Gastos Varios	30,00	360,00
TOTAL		1.800,00

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

5.6. Evaluación del Proyecto

A través de la aplicación de las técnicas financieras de evaluación económica financiera se determina si la toma de decisión cumple con los criterios de valoración, como herramienta financiera para una toma de decisión oportuna, de aceptación o rechazo, para conocer la rentabilidad económica financiera del proyecto en cuestión de manera de disponer de confiabilidad y seguridad al momento de asignar recursos económicos al presente proyecto.

- **Tasa de Descuento: Tasa Mínima Atractiva de Retorno (TMAR)**

La tasa de descuento que se utilizará del 11.5% que debe utilizarse para descontar los flujos de efectivo futuros de un proyecto corresponde a la rentabilidad que el inversionista le exige a la inversión por renunciar a un uso alternativo de esos recursos de acuerdo a un nivel de riesgo específico. Representa una medida de rentabilidad mínima que se exigirá al proyecto para lo cual se ha tomado como referencia la tasa activa que cobra la Corporación Financiera Nacional (CFN) para financiar proyectos de inversión.

- **VAN – Valor Actual Neto**

El Valor Actual Neto, calcula el valor presente de flujos netos de caja estimados en el futuro, originados por una inversión, con el fin de visualizar en cuanto aumentaría la renta en relación a la inversión inicial con la realización del presente proyecto.

La fórmula empleada en el cálculo del Valor Actual Neto es:

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

V_t representa los valores de flujo de caja en cada periodo t .

I_0 es el desembolso inicial de la inversión.

k Es el interés o rentabilidad mínima del proyecto

n número de períodos del proyecto.

$$\frac{2985.13}{(1+0.115)^1} + \frac{2461,87}{(1+0.115)^2} + \frac{22.210,63}{(1+0.115)^3} + \frac{26546,30}{(1+0.115)^4} + \frac{52551,51}{(1+0.115)^5} = 17243.09$$

La metodología del VAN consiste en el empleo de una tasa de descuento para traer a valor presente todos los flujos futuros del proyecto. Se debe restar la inversión inicial, de manera de encontrar el excedente obtenido que representa el valor actual neto.

Analizando los flujos de caja, producto descontados a la rentabilidad mínima exigida por los socios del proyecto del 11.5% permiten obtener un Valor Actual Neto (VAN) de US \$ 45835.12 dólares. Lo que implica, que al día de hoy, periodo o tiempo 0, GuardExpress Cía. Ltda., aumentará su inversión inicial en \$ 45835.12 dólares cubriendo los costos variables y fijos, más los gastos operacionales y financieros a una rentabilidad mínima exigida durante el período de evaluación del proyecto. Por ende, podemos considerar que la ejecución del proyecto es considerado rentable de acuerdo a la política de decisión preestablecida.

- **Tasa Interna de Retorno**

La tasa interna de retorno o tasa interna de rentabilidad (TIR) de una inversión está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto o valor presente neto (VAN o VPN) es igual a cero.

La TIR (Tasa Interna de Retorno) es aquella tasa que hace que el valor actual neto sea igual a cero.

Algebraicamente:

$$\text{VAN} = 0 = \sum_{i=1...n} \text{BN}_i / (1+\text{TIR})^i$$

Dónde:

VAN: Valor Actual Neto

BN_i: Beneficio Neto del Año i

TIR: Tasa interna de retorno

A continuación se aplica la fórmula de la TIR que de acuerdo a un proceso de interpolación se logra obtener una tasa interna de retorno del 60%

$$\frac{2985.13}{(1+i)^1} + \frac{2461,87}{(1+i)^2} + \frac{22.210,63}{(1+i)^3} + \frac{26546,30}{(1+i)^4} + \frac{52551,51}{(1+0.115)^5} - 17243.09 = 0$$

La regla para realizar una inversión o no utilizando la TIR es la siguiente:

TIR > i => realizar el proyecto

TIR < i => no realizar el proyecto

TIR = i => el inversionista es indiferente entre realizar el
Proyecto o no.

En base a la proyección de los flujos de caja la TIR del proyecto es del 60% lo que nos recomienda llevar a cabo el proyecto.

5.6.1. Flujo financiero del proyecto

La propuesta genera un flujo de caja positivo en el período 2014 al 2018, con valores que corresponden a \$ 2985.13 dólares hasta llegar a un valor de \$ 52.551,51 como se detalla a continuación:

Tabla 32 Flujo del proyecto

Descripción	Periodos					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ingresos obtenidos		109.440,00	109.440,00	240.768,00	240.768,00	404.490,24
Costos del servicio		77.327,07	77.327,07	170.119,55	170.119,55	285.800,85
Utilidad Bruta		32.112,93	32.112,93	70.648,45	70.648,45	118.689,39
Gastos		23.108,07	23.651,65	25.715,24	25.278,83	27.342,42
Gastos Administrativos		18.179,40	18.542,99	18.906,58	19.270,16	19.633,75
Gastos de Ventas		1.800,00	1.980,00	2.430,00	2.880,00	3.330,00
Depreciación de Activos		2.498,67	2.498,67	3.748,67	2.498,67	3.748,67
Amortización Intangibles		630,00	630,00	630,00	630,00	630,00
Utilidad Operacional		9.004,86	8.461,28	44.933,20	45.369,62	91.346,97
Gastos Financieros		3.059,79	2.576,52	2.036,08	1.431,70	755,83
Utilidad Antes de Part. de Trab.		5.945,08	5.884,76	42.897,13	43.937,91	90.591,14
15% Part. de Trabajadores		891,76	882,71	6.434,57	6.590,69	13.588,67
Utilidad Antes de Impuestos		5.053,32	5.002,04	36.462,56	37.347,23	77.002,47
22% Impuesto a la Renta		1.111,73	1.100,45	8.021,76	8.216,39	16.940,54
Utilidad Neta		3.941,59	3.901,59	28.440,80	29.130,84	60.061,93
Dep. Activos Adm.		2.498,67	2.498,67	3.748,67	2.498,67	3.748,67
Amortización Intangibles		630,00	630,00	630,00	630,00	630,00
Inversión Inicial	-43107,73					
Compra de Activos				-5.500,00		-5.500,00
Préstamo	25.864,64					
Amortización		-4.085,12	-4.568,39	-5.108,83	-5.713,21	-6.389,08
Flujo de Caja	-17243,09	2.985,13	2.461,87	22.210,63	26.546,30	52.551,51
TIR	60%					
VAN	51.106,16					

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

5.7. Fuentes y Uso del Proyecto

El estado de fuentes y usos de fondos es un estado que permite verificar el origen de los fondos de dónde provienen los recursos y su utilización es decir en qué aplicamos los recursos que se generaron en el período. En el **gráfico N°13** que se detalla a continuación se visualiza el Estado de Origen y Aplicación de Fondos de nuestra empresa:

Gráfico 13 Estado de Origen y Aplicación de Fondos

GUARDEXPRESS S.A.		
ESTADO DE ORIGEN Y APLICACIÓN DE FONDOS		
(EN MILES DE DOLARES)		
<u>FUENTES U ORIGEN</u>		
Efectivo	2.000,00	
Préstamo Bancario	22.740,00	
Activos Fijos Netos	10.113,00	
Capital Social	15.160,00	
TOTAL		50.013,00
<u>USO O APLICACIÓN</u>		
Cuentas por Cobrar	20.000,00	
Cuentas por pagar	26.228,83	
Utilidades Retenidas	3.784,17	
		50.013,00

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

5.8. Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio operativo es aquel nivel de producción y ventas que se debe cubrir los costos con sus ingresos obtenidos. El análisis del punto de equilibrio permite establecer una relación entre costos fijos, costos variables, volumen de ventas y utilidades operacionales. El punto de equilibrio será aquel en el cual los ingresos son iguales a la sumatoria de los costos operacionales.

Según la tabla y Gráfico No.33 el análisis de punto de equilibrio enfatiza que se requiere realizar un mínimo 7 jornadas de trabajo diarias, representado por el trabajo de 8 guardias,

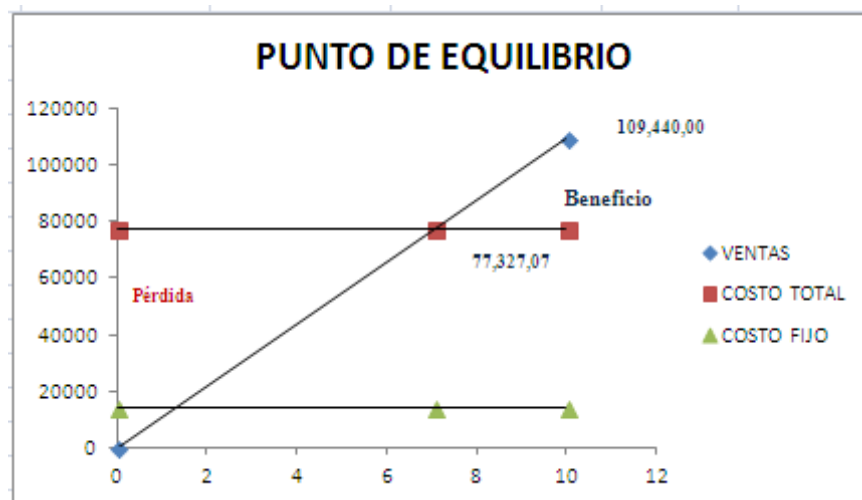
una jornada por guardia; de tal manera que los ingresos por servicios de guardianía sean exactamente iguales a los costos del servicio; es decir no haya ni pérdida ni utilidad.

Tabla 33 Punto de Equilibrio

Turnos	Costo Total	Costo Fijo	Ventas Totales
0	77.327,07	14.372,15	0
10	77.327,07	14.372,15	109.440,00
7	77.327,07	14.372,15	77.327,07

Elaborado por: Ingrid Villacreses y Mishell Guzmán

Gráfico 14 Punto de Equilibrio



Elaborado por: Ingrid Villacreses y Mishell Guzmán

CONCLUSIONES

1. El nivel de aceptación del servicio de guardianía express, se calificó como alta según lo expresado por el 75% de los moradores de la ciudadela Panorama que opinaron que preferirían contratar los servicios de vigilancia de una empresa, que solicitar el cuidado de la vivienda a un familiar o amigo, ya que ellos no sabrían qué hacer en el momento de un robo ni cómo defenderse por consiguiente representa una demanda insatisfecha esperada.
2. El nivel de confianza ciudadana al sistema de vigilancia de la Policía Nacional fue calificado bajo según lo expresa el 60% de los encuestados; en razón de que los robos a la propiedad privada suceden en el momento menos esperado y la policía siempre llega tarde.
3. Los términos contratación sugeridos en la propuesta de prestación de servicio flexible de guardianía express, para regular el servicio, se estableció en función de los resultados investigativos en la que se pudo conocer que el 75% de los encuestados tienen requerimientos de vigilancia por días u horas, sobre todo cuando tienen que viajar o hacer un trámite o paseo; en tanto que la forma de pago habitual según el 70%, aplicado a la contratación de servicios no cotidianos normalmente lo hacen con tarjetas de crédito. El 60%, estableció que los precios asequibles se ubican entre \$25 a \$35 dólares el día por un buen servicio confiable y garantizado.
4. La rentabilidad económica financiera del proyecto de servicio profesional de seguridad express, de contratación ocasional ha sido evaluada satisfactoriamente con una rentabilidad muy buena que arroja una Tasa Interna de Retorno determinado en 60% y un Valor Actual Neto (VAN) de \$ 51.106,16;

RECOMENDACIONES

1. El servicio de guardianía express debe estar conformado con personal calificado en seguridad y disponer de los medios de comunicación necesarios y apropiados, para solicitar la intervención de ayuda del personal auxiliar de la empresa y aunar esfuerzos con la asistencia pública social de los diferentes medios asistenciales tales como: salud, bomberos, policial, entre otros; a fin de reducir las oportunidades para la actividad criminal y desalentar la acción de los delincuentes.
2. Es recomendable que la empresa de seguridad express, coordine con la policía nacional para que haga rondas en las viviendas que protege sobre todo cuando hay personas sospechosas merodeando el lugar o causando malestares de manera que el tiempo de llegada de la policía pueda coincidir con el momento del potencial robo. La demora no siempre es ocasionada por deficiencia del servicio policial sino que obedece a un tiempo mínimo de movilización entre: la recepción del auxilio, el transporte y la localización del lugar de los hechos. Por esta razón, la vigilancia privada es justificable y debe trabajar coordinadamente con las entidades asistenciales públicas relacionadas.
3. La propuesta se establece con los términos de contratación arrojados por la investigación los cuales arrojan una evaluación económica lucrativa. Sería recomendable que los términos de contratación se mantengan estables por un buen tiempo, para que los consumidores no tengan que negociar y se adapten a la cultura de la protección de la vivienda.
4. Los resultados del proyecto han sido favorables, por consiguiente se determina que la inversión y el financiamiento son factibles; por lo tanto se recomienda llevar a cabo el proyecto porque contribuye lucrativamente a atender la potencial demanda de vigilancia privada para prevenir robos o actos delictivos en la ciudad de Durán.

BIBLIOGRAFÍA

- ABC. (2007). *Definición de Ciudadano*. Recuperado el 5 de Agosto de 2013, de <http://www.definicionabc.com/politica/ciudadano.php>
- Alarcón, V., & Bermúdez, D. (1988). *Orden jurídico y seguridad nacional. Crítica jurídica*. N° 9. Puebla: Universidad Autónoma de Puebla.
- Alarmcity. (2013). *Monitoreo*. Obtenido de <http://www.alarmcity.com/Pagina.php?cmd=view&id=52>
- ANESI. (2003). *LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA*. Obtenido de <http://anesi-ec.com/legislacion2.htm>
- Arias, F. (1999). *El proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2006). *Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Asamblea Constituyente. (2010). *Constitución del Bolsillo*. Recuperado el 24 de Octubre de 2013, de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Banco Pacífico. (2014). *Tasas de Interés Activa*. Obtenido de https://www.bancodelpacifico.com/files/PDF/TransparenciaInformacion/Operaciones_Credito2011.pdf
- Bernard, B. (2012). *Análisis de Una Plataforma de Teleformación de Código Libre En Los Centros Educativos del Distrito de Huacho*. Perú: GRIN Verlag,. Obtenido de <http://www.amazon.com/Analisis-Plataforma-Teleformacion-Educativos-Distrito/dp/3656311080>
- Brotat, R. (2002). *Un concepto de seguridad ciudadana*. Obtenido de <http://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Un%20concepto%20de%20seguridad%20ciudadana.pdf>
- Burodeanálisis. (26 de Abril de 2011). *Según Encuesta Ecuador es el Segundo País de la Región con más Víctimas por la Delincuencia*. Recuperado el 15 de Marzo de 2013, de <http://www.burodeanálisis.com/2011/04/26/segun-encuesta-ecuador-es-el-segundo-pais-de-la-region-con-mas-victimas-por-la-delincuencia/>

- Ciber markets. (2008). *VIGILANCIA*. Recuperado el 26 de Julio de 2013, de <http://definicion.de/vigilancia/>
- CNT. (2013). *Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada*. Recuperado el 28 de Abril de 2013, de http://www.cnt.gob.ec/images/Pdfs/lotaip/ley_especial_telecomunicaciones.pdf
- CONGRESO NACIONAL. (5 de Noviembre de 1999). *La Comisión Legislativa y Codificación*. Recuperado el 4 de Octubre de 2013, de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_comp.pdf
- Cuidatufuturo. (2013). *Pasos para crear una empresa en Ecuador*. Obtenido de <http://cuidatufuturo.com/2013/11/pasos-para-crear-una-empresa-en-ecuador/>
- Ecuadorinmediato. (3 de Septiembre de 2011). *17 Mil Policías Más Necesita Ecuador*. Recuperado el 6 de Agosto de 2013, de http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=157085&umt=17_mil_policias_mas_necesita_ecuador
- Endara, R. (2010). *Seguridad privada*. Obtenido de <http://quito.olx.com.ec/seguridad-privada-iid-124894794>
- ESPOL. (2013). *Compañías Mercantiles*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5970/4/CAPITULO%201%20Las%20Compa%C3%B1%C3%ADas%20mercantiles%20del%20Ecuador.doc>
- E-torredebabel. (2013). *Método hipotético deductivo*. Obtenido de <http://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Metodo-Hipotetico-Deductivo.htm>
- Fred, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.
- Frigo, D. (26 de Septiembre de 2003). *Hacia un Modelo Latinoamericano de Seguridad Privada: Los Nuevos Desafíos en la Región*. Recuperado el 22 de Agosto de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos15/seguridad-priv/seguridad-priv.shtml>
- García, E. (2002). *Introducción al Estudio del Derecho*. México: Pomua.
- García, V., & Guzmán, J. (2012). *Intervención de Adolescentes en Riesgo*. Obtenido de <http://intervenciondeadolescentesuabc.blogspot.com/>
- Hernández, R., & Fernández, B. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Herrera, C. (Octubre de 2007). *Creación de una Empresa de Seguridad Especializada en la Custodia de Valores de Alto Riesgo, en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2013, de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2080/1/T-ESPE-025188.pdf>
- Investigaciones. (2007). *Datos del Observatorio de Seguridad Ciudadana*. Recuperado el 25 de Junio de 2013, de <http://www.observatorioseguridadmq.net/p/investigaciones.asp>
- Keslin. (2011). *El pandillaje*. Obtenido de <http://pandillageperu.blogspot.com/>
- López, F. (2013). *Análisis de la constitución de la república del Ecuador*. Obtenido de <http://clubensayos.com/temas-variados/analisis-de-la-constitucion/881128.html>
- Maberive. (2014). *Datos geográficos*. Obtenido de <http://blog.espol.edu.ec/maberive/distribucion-geografica/>
- Martínez, J. M. (14 de julio de 2003). *Legislación*. Recuperado el 23 de Mayo de 2013, de <http://www.anesi-ec.com/legislacion2.htm>
- McConnell, C., Brue, S., & Flynn, S. (2009). *Economic update: 2009*. Obtenido de http://highered.mcgraw-hill.com/sites/dl/free/0073375691/627555/Econ_18e_2009_Economy_Update.pdf
- Méndez, A., Manrique, E., & Molleda, C. (2013). *Análisis y Síntesis*. Obtenido de <http://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/analisisSintesis>
- Mestanza, J. (2011). *Las cifras del censo de población no cuadran en el cantón Durán*. Obtenido de http://www.elcomercio.ec/pais/cifras-Censo-Poblacion-cuadran-Duran_0_598740162.html
- Mis Respuestas. (2005). *Que es la Delincuencia*. Recuperado el 21 de Marzo de 2013, de <http://www.misrespuestas.com/que-es-la-delincuencia.html>
- Moncayo G., P. (2013). *Proyecto de Ley de Seguridad Ciudadana*. Recuperado el 2 de Mayo de 2013, de <http://www.pacomoncayo.ec/proyectoseguridadmoncayo.pdf>
- MSIE. (2008). *Hacia una nueva política de seguridad interna y externa*. Ecuador: Ministerio de Seguridad Interna y Externa.
- Municipalidad de Durán. (2013). *La alcaldía de Durán informa* . Obtenido de

- <http://www.duran.gob.ec/municipio/imd/index.php/the-news/312-panorama>
- Municipio de Durán. (2013). *Datos Geográficos. Situación y límites*. Obtenido de <http://www.duran.gob.ec/municipio/imd/index.php/geografia>
- Noticias Ecuador. (17 de Febrero de 2011). *Hay 110 Presos por 100 Mil Habitantes*. Recuperado el 23 de Enero de 2013, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/hay-110-presos-por-100-mil-habitantes-459103.html>
- O'Shea, K. (2003). *Glosario de términos de la educación para la ciudadanía democrática*. Obtenido de <http://www.oei.es/valores2/glosario.pdf>
- Palacio Nacional. (2013). *Ley de Fabricación, Importación y Exportación, Comercialización y Tenencia de Armas, Municiones, Explosivos y Accesorios*. Recuperado el 25 de Marzo de 2013, de http://cosp.policiaecuador.gob.ec/fileadmin/cosp-repositorio/documentos/LEY_DE_ARMAS.pdf
- Pericles. (2013). *Seguridad y Vigilancia*. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de <http://html.rincondelvago.com/seguridad-y-vigilancia.html>
- Pontón, J. (2013). *Comunidad y Prevención*. Recuperado el 20 de Julio de 2013, de http://comunidadyprevencion.org/docs/quito_presentaciones/.ppt
- Portugal, J. (13 de Abril de 2005). *Seguridad e Inseguridad Ciudadana*. Recuperado el 12 de Marzo de 2013, de <http://www.mailxmail.com/curso-seguridad-inseguridad-ciudadana/inseguridad-ciudadana>
- Rivas, J. (2012). *Variable dependiente e independiente*. Obtenido de <http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/variable-dependiente-e-independiente/>
- Rivas, J. (17 de Mayo de 2012). *Variable Dependiente e Independiente*. Recuperado el 19 de Abril de 2013, de <http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/variable-dependiente-e-independiente/>
- Rivera, R. (2003). *El Congreso Nacional*. Obtenido de <http://anesi-ec.com/legislacion2.htm>
- Security Express. (2013). *Seguridad Privada*. Recuperado el 23 de Mayo de 2013, de <http://www.securityexpress.cl/seguridad-privada.php>

- Seguridadciudadana. (2009). *Plan de seguridad ciudadana distrito metropolitano de Quito*.
Obtenido de [www.seguridadciudadana.gov.ec/index.php/plan de seguridad ciudadana](http://www.seguridadciudadana.gov.ec/index.php/plan-de-seguridad-ciudadana)
- Silva, p. (28 de Abril de 2000). *Seguridad Ciudadana*. Recuperado el 24 de Agosto de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos4/segciu/segciu.shtml>
- Slideshare. (2014). *Ley de compaias del Ecuador*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/yani85/ley-de-compaias-del-ecuador>
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: Paidós.
- Torres, A. (Abril de 2005). *Seguridad Ciudadana*. Recuperado el 21 de Marzo de 2013, de <http://www.flacso.org.ec/docs/estadoarte.pdf>
- TU SEGURIDAD. (15 de Mayo de 2012). *Robos a Domicilios Presentes en Quito y Guayaquil*. Recuperado el 20 de Abril de 2013, de <http://www.tuseguridad.ec/2012/robos-a-domicilios-presentes-en-quito-y-guayaquil/>
- Tudela, P. (2001). *Seguridad y políticas públicas. Política y Estrategia N° 83*. Santiago de Chile: Academia Nacional de Estudios Políticos y Estratégicos.
- UNAM. (2013). *Beneficios y Costos Sociales*. Recuperado el 18 de Mayo de 2013, de http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMAVI.5.pdf
- Vallejo, E. (2007). *Diagnostico sobre seguridad ciudadana en el Ecuador*. Quito: FLACSO.
- Viva el celta . (31 de Marzo de 2013). *Guardia*. Recuperado el 29 de Febrero de 2013, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Guardia>



ANEXO 1

ENCUESTA

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE MERCADOTÉCNICA
CARRERA: INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

1. **¿Considera que el actual sistema de las UPC de la Policía Nacional le brinda la suficiente seguridad para proteger su vivienda?**
Si No A veces
2. **¿Ha sufrido robos en su vivienda últimamente?**
Si No
3. **¿Dispone de algún sistema de seguridad domiciliaria para proteger su vivienda cuando está ausente o cuando duerme?**
Si No
4. **¿Considera que los guardias barriales prestan un buen servicio?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
5. **¿Su vivienda por algún motivo está deshabitada?**
Siempre Casi siempre A veces Nunca
6. **¿Contrataría los servicios de vigilancia para proteger su vivienda o el sector?**
Si No
7. **Confía la seguridad de su vivienda a:**
Familiares Amigos Conocidos Guardias
8. **¿Ha considerado la posibilidad de disponer y contratar el servicio de vigilancia express?**
Si No
9. **¿En tiempo de servicio cómo ubica sus requerimientos de vigilancia de guardianía express?**
Horas Días Semanas Mes Año
10. **¿Qué forma de pago utiliza?**
Efectivo Cheque Tarjeta de Crédito
11. **¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un día de servicio de guardianía express?**
De 10 a 25 dólares De 25 a 35 dólares > 35 dólares

ANEXOS 2

Balance de Personal (Rubros en Dólares)

No.	Cargo	INGRESOS				Aporte Patronal 11,15%	TOTAL	
		Sueldo	Sueldo	13vo. Sueldo	14vo. Sueldo		Mensual	Annual
1	Gerente General	600,00	600,00	600,00	318,00	66,90	666,90	8.920,80
1	Secretaria	350,00	350,00	350,00	318,00	39,03	389,03	5.336,30
2	Operadores	420,00	840,00	420,00	318,00	46,83	886,83	11.379,96
10	Guardias	350,00	3.500,00	350,00	\$318,00	39,03	3.539,03	43.136,30
1	Supervisor	450,00	450,00	450,00	\$318,00	50,18	500,18	6.770,10
1	Chofer	350,00	350,00	350,00	\$318,00	39,03	389,03	5.336,30
Total		\$2.520,00	\$6.090,00	\$2.520,00	\$1.908,00	\$280,98	\$6.370,98	\$80.879,76

Elaborado por: Ingrid Villacreces y Mishell Guzmán

ANEXOS 3

Foto de la entrada de la Ciudadela Panorama



ANEXOS 4

Foto mientras se realiza las encuestas

