



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

PLAN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA: “Estudio de factibilidad para la creación de un centro logístico destinado al transporte, custodia de valores y documentos del sector financiero en la ciudad de Guayaquil”

TUTOR

MIB. KARINA MALATAY GONZÁLEZ

AUTOR

JOSÉ ANTONIO CUCALÓN VÍTORES

GUAYAQUIL, SEPTIEMBRE 2017

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO: "Estudio de factibilidad para la creación de un centro logístico destinado al transporte, custodia de valores y documentos del sector financiero en la ciudad de Guayaquil"

REVISORES: MIB. Karina Malatay

INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte

FACULTAD: Ciencias de Administración

CARRERA: Ingeniería Comercial

FECHA DE PUBLICACIÓN:

N° DE PÁGS.: 141

ÁREA TEMÁTICA: Emprendimiento

PALABRAS CLAVES: Servicio, Transporte, Custodia, Valores, Centro logístico.

RESUMEN: Actualmente en el país se ha incrementado el nivel de asalto y robo a los carros blindados, logrando así que las empresas de transporte y custodia de valores pierdan fidelización ante sus clientes, en este caso son las entidades bancarias. También han presentado insatisfacción ante los servicios que perciben por parte de su proveedor, puesto que deben contratar varias empresas para acceder a los servicios que necesitan. Con todos estos antecedentes, esta investigación tiene como meta realizar un estudio de factibilidad para la creación de un centro logístico de transporte y custodia de valores en la ciudad de Guayaquil, con el fin de brindar todos los servicios que solicita en un solo lugar y bajo un precio atractivo tanto para bancos como para cooperativas de ahorro y crédito, posicionándose en el mercado como una empresa que desea innovar en servicios bajo normas de calidad, seguridad y compromiso con sus potenciales clientes.

N° DE REGISTRO(en base de datos):

N° DE CLASIFICACIÓN:

N°

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF



SI

NO

CONTACTO CON AUTORES:

Teléfono: 0993278769

E-mail:

José Antonio Cucalón Vítores

jose_antoniocv@hotmail.com

CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN

Nombre: MIB. Karina Malatay González

Teléfono: 0994812748

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Yo, JOSÉ ANTONIO CUCALÓN VÍTORES, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente al suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declara, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO LOGÍSTICO DESTINADO AL TRANSPORTE, CUSTODIA DE VALORES Y DOCUMENTOS DEL SECTOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”.

Autor:

José Antonio Cucalón Vítores

C.I. 0923584205

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor(a) del Proyecto de Investigación “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO LOGÍSTICO DESTINADO AL TRANSPORTE, CUSTODIA DE VALORES Y DOCUMENTOS DEL SECTOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”. Nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

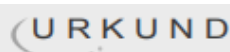
Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO LOGÍSTICO DESTINADO AL TRANSPORTE, CUSTODIA DE VALORES Y DOCUMENTOS DEL SECTOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”, presentado por los estudiantes JOSE ANTONIO CUCALÓN VÍTORES como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de INGENIERO COMERCIAL, encontrándose apto para su sustentación.

Karina Malatay González, MIB.

C.I. 0917919680

CAPTURA ANTIPLAGIO

Yo, Karina Malatay González, MIB, con C.I. 0917919680 en calidad de Tutora de Tesis asignada por el Señor Decano, certifico que el señor José Antonio Cucalón Vítores con C.I. 0923584205 ha sido revisada la tesis de grado titulada “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO LOGÍSTICO DESTINADO AL TRANSPORTE, CUSTODIA DE VALORES Y DOCUMENTOS DEL SECTOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL” obteniendo un porcentaje de 8% en el URKUND tal como se muestra a continuación:



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis José Cucalón 4 septiembre.doc (D30362249)
Submitted: 2017-09-04 13:07:00
Submitted By: kmalatayg@ulvr.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

SISTEMA CON TECNOLOGIA GPS.docx (D11261593)
SISTEMA CON TECNOLOGIA GPS.docx (D11262054)
SISTEMA CON TECNOLOGIA GPS PARA LA GESTION LOGISTICA Y DE TRANSPORTE DE LA EMPRESA TEVCOL EN LA CIUDAD DE BABAHOYO.odt (D17019815)
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1317/1/Tesis%20C.D.I.pdf>
<http://slideplayer.es/slide/1641364/>
<http://studyres.es/doc/691409/proyecto-de-tesis-yadiara-original>
<http://docslide.net/documents/1-proyecto-de-tesis-yadiara-original.html>
<http://documentslide.com/documents/1-proyecto-de-tesis-yadiara-original.html>
<https://dokumen.tips/documents/tesis-lavadora-de-auto-con-tecnologia-a-vapor-new.html>
http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/Constitucion_ECU.pdf
http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_1.html
<http://www.monografias.com/trabajos88/ecuador-y-buen-vivir/ecuador-y-buen-vivir.shtml>
<http://www.monografias.com/trabajos82/concordancias-constitucion-del-ecuador/concordancias-constitucion-del-ecuador2.shtml>
<https://prezi.com/z6adzem7h6ht/art-34-el-derecho-a-la-seguridad-social-es-un-derecho-irr/>
http://www.care.org.ec/wp-content/uploads/2014/03/DOC_FINAL_PROPOSTA_DE_LEY_PARA PRESIDENCIA1.pdf
<http://repositorio.itspn.edu.ec/bitstream/123456789/57/1/T-SP-2005-0009.pdf>

Instances where selected sources appear:

85

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
por brindarme todos los conocimientos obtenidos
durante seis años que harán en mí, un profesional de éxito.

Agradecimiento para mi tutora, Karina Malatay González
Gracias por toda su paciencia y su experiencia puestas en mi tema.

Agradecimiento especial a mi novia, la Ingeniera Kenia Jurado
por sus conocimientos, consejos y paciencia puesto que este
proyecto no hubiera podido terminarlo. Gracias por todo amor.

A mis hermanos por sus consejos en cada una
de las áreas de su conocimiento que ayudaron
al desarrollo de este tema.

A mis compañeros de trabajo Lizardo Vera, Jorge Yépez
por toda la ayuda oportuna y necesaria que sirvió para
darle veracidad a mi investigación.

A todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis.

DEDICATORIA

A mi papá por demostrarme que no todo héroe
lleva capa y no todo guerrero usa espada.
Por enseñarme que la tarea de una padre no termina **jamás**

A mi madre por ser ese ejemplo
vivo e inquebrantable de amor puro,
abnegado e incondicional y fuente de toda nuestra fortaleza.

Mujer, pilar fundamental en toda
organización, e inspiración
en nuestra gran familia.

Esto es por y para ustedes.
Los amo tanto. Gracias!

INDICE GENERAL

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	I
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES.....	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
CAPTURA ANTIPLAGIO	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
INDICE GENERAL	VIII
INDICE DE TABLAS	XIII
INDICE DE GRÁFICOS	XV
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. TEMA.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1. Formulación del problema.....	4
1.2.2. Sistematización del problema	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.5.1 Delimitación del Problema.....	8
1.5.2. Idea a Defender	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. MARCO REFERENCIAL	10

2.2.1.	BASES TEÓRICAS	16
2.2.2.	Historia del blindaje de vehículos	19
2.2.3.	COMPETENCIA.....	26
2.2.4.	SERVICIOS OFERTADOS	28
2.2.5.	FACTIBILIDAD	30
2.2.6.	Análisis FODA.....	34
2.2.7.	Cuatro “P” del Marketing Mix.....	35
2.2.8.	Selección de servicio o producto.....	38
2.2.9.	Análisis de Competencia.....	38
2.2.10.	Plan Operativo	39
2.2.11.	Cálculo de Inversión	40
2.2.12.	Calcular precio del bien o servicio	42
2.2.1.	Rentabilidad	42
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	44
2.3.1.	Sumario.....	44
2.4.	MARCO LEGAL.....	46
2.4.1.	Requisitos para la creación de una empresa en Ecuador....	46
2.4.2.	De la Constitución del Ecuador	48
2.4.3.	Requisitos para el permiso de operación por primera vez a las compañías de vigilancia y seguridad privada.	49
2.4.4.	Reglamento para el control y supervisión del servicio de seguridad móvil en la transportación de especies monetarias y valores.....	50
2.4.5	Patentes.....	51
CAPÍTULO III.....		52
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		52
3.1.	MARCO METODOLÓGICO.....	52
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
3.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	53

3.4.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.5.	PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.6.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	55
3.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVETIGACIÓN.....	56
3.8.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	59
3.9.	FORMATO DE ENCUESTA	67
3.10.	CONCLUSIÓN DE LA ENCUESTA.....	69
CAPITULO IV		70
PROPUESTA DEL PROYECTO.....		70
4.1.	TEMA.....	70
4.2.	OBJETIVOS.....	70
4.2.1.	Objetivo General	70
4.2.2.	Objetivo Específico	70
4.3.	DELIMITACIÓN	71
4.3.1.	Distribución del área	71
4.3.2.	Determinación de la localización.....	72
4.4.	PLAN DE NEGOCIO	73
4.4.1.	Resumen Ejecutivo	73
4.4.2.	Descripción del Servicio.....	74
4.4.3.	Características y procedimientos del servicio:	74
4.5.	LA EMPRESA.....	79
4.5.1.	Misión.....	79
4.5.2.	Visión	80
4.5.3.	Valores.....	80
4.5.4.	Objetivos Estratégicos	80
4.5.5.	Análisis F.O.D.A.....	81
4.5.6.	Estrategias D.A.F.O	83
4.6.	NOMBRE DEL SERVICIO Y LOGOTIPO.....	84

4.7.	ENVASE Y PRESENTACIÓN.....	85
4.8.	PLAN DE MARKETING	85
4.8.1.	Objetivo General	85
4.8.2.	Objetivos Específicos.....	85
4.8.3.	Segmentación del Mercado.....	86
4.8.4.	Mercado Meta	86
4.8.5.	Posicionamiento.....	87
4.8.6.	Marketing Mix.....	87
4.9.	ORGANIGRAMA	90
4.9.1.	Aspectos Jurídicos	93
4.10.	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.....	94
4.11.	EXPECTATIVA FINANCIERA	96
4.11.1.	Cálculo de la Demanda.....	96
4.11.2.	Plan de Inversión	97
4.11.3.	Financiamiento de la Inversión	98
4.11.4.	Condiciones de Financiamiento.....	99
4.11.5.	Inversión Diferida	102
4.11.6.	Inversión Corriente.....	102
4.11.7.	Balance General Inicial	103
4.11.8.	Gastos	103
4.11.9.	Costos de producción	105
4.11.10.	Ingresos	106
4.11.11.	Estado de Resultado.....	108
4.11.12.	Flujo del Proyecto	109
4.11.13.	Balance General Final	110
4.11.14.	Análisis del TIR y el VAN	112
4.11.15.	Punto de Equilibrio.....	113
	CONCLUSIONES	118

RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFÍA.....	121

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Delimitación del Problema	8
Tabla 2: Teoría de Carlos Torres González.....	11
Tabla 3: Teoría de Julián Jiménez Borja.....	12
Tabla 4: Teoría de Pedro Boada y Carlos Herrera	13
Tabla 5: Teoría de Marco Cumbajín	14
Tabla 6: Teoría de Mauro Dávila y Dayana Acosta	15
Tabla 7: Concepto de F.O.D.A.....	35
Tabla 8: Presupuesto de la Investigación	54
Tabla 9: División de las Instituciones Financieras	57
Tabla 10: Segmentación de las Cooperativas	58
Tabla 11: Transportadora con la que actualmente trabaja.....	59
Tabla 12: Factor que determina la elección de la transportadora	60
Tabla 13: Calificación a la empresa que le provee el servicio	61
Tabla 14: Servicios que actualmente la empresa le ofrece.....	62
Tabla 15: Cambios que desearía realizar en el servicio contratado	63
Tabla 16: Le ofrece todos los servicios la empresa contratada	64
Tabla 17: Está conforme con el precio que cancela	65
Tabla 18: Grado de aceptabilidad por una nueva empresa	66
Tabla 19: Cálculo de la Demanda.....	96
Tabla 20: Producción Mensual	96
Tabla 21: Capacidad Instalada	97
Tabla 22: Plan de Inversión	98
Tabla 23: Financiamiento de la Inversión	98
Tabla 24: Aportación de Socios.....	98
Tabla 25: Tabla de Amortización	99
Tabla 26: Amortización del Préstamo Anual.....	100

Tabla 27: Activos Fijos.....	101
Tabla 28: Inversión Diferida	102
Tabla 29: Capital de Trabajo.....	102
Tabla 30: Balance General Inicial	103
Tabla 31: Depreciaciones y Amortizaciones	104
Tabla 32: Gastos de Personal	104
Tabla 33: Gastos Administrativos	104
Tabla 34: Gastos de Publicidad	104
Tabla 35: Servicios Percibidos.....	105
Tabla 36: Mano de Obra	105
Tabla 37: Costos Indirectos de Fabricación.....	105
Tabla 38: Pronóstico de Ventas - Ingresos	106
Tabla 39: Pronóstico de Costos	107
Tabla 40: Costo de Mercadería	107
Tabla 41: Estado de Resultado Proyectado.....	108
Tabla 42: Flujo del Proyecto	109
Tabla 43: Balance General Final Proyectado	110
Tabla 44: Ratios.....	111
Tabla 45: Análisis de TYR y el VAN	112
Tabla 46: Punto de Equilibrio por año.....	113
Tabla 47: Punto de Equilibrio año 1	113
Tabla 48: Punto de Equilibrio año 2.....	114
Tabla 49: Punto de Equilibrio año 3.....	115
Tabla 50: Punto de Equilibrio año 4.....	116
Tabla 51: Punto de Equilibrio año 5.....	117

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Auto blindado	18
Gráfico 2: Historia del blindaje	20
Gráfico 3: Automóvil blindado año 1910	20
Gráfico 4: Automóvil blindado año 1914	21
Gráfico 5: Automóvil blindado año 1930	21
Gráfico 6: Cronograma de Actividades	55
Gráfico 7: Transportadoras de Valores	59
Gráfico 8: Factor que determinó en la elección del servicio contratado...	60
Gráfico 9: Calificación para la empresa que le provee el servicio.....	61
Gráfico 10: Servicios que actualmente la empresa le ofrece	62
Gráfico 11: Cambios para mejorar el servicio recibido	63
Gráfico 12: Le ofrece todos los servicios la empresa contratada.....	64
Gráfico 13: Conformidad con el precio que se cancela.....	65
Gráfico 14: Grado de aceptabilidad en contratar una nueva empresa.....	66
Gráfico 15: Ubicación de la empresa	71
Gráfico 16: Diseño Arquitectónico	72
Gráfico 17: Logotipo de la empresa	84
Gráfico 18: Ciclo de vida del servicio	87
Gráfico 19: Organigrama	90
Gráfico 20: Punto de Equilibrio año 1	113
Gráfico 21: Punto de Equilibrio año 2	114
Gráfico 22: Punto de Equilibrio año 3	115
Gráfico 23: Punto de Equilibrio año 4	116
Gráfico 24: Punto de Equilibrio año 5	117

I. INTRODUCCIÓN

1.1. TEMA

Estudio de factibilidad para la creación de un centro logístico destinado al transporte, custodia de valores y documentos del sector financiero en la ciudad de Guayaquil.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente uno de los principales problemas de inseguridad en el país son los asaltos a carros blindados de varias compañías. Por ejemplo los de la empresa Tevcol los cuales fueron asaltados en varias ocasiones, la primera saliendo de una cadena de supermercados por la ciudadela El Cóndor, cuya pérdida fue de \$540.000. La segunda fue dentro de los parqueaderos del centro comercial City Mall, donde lograron llevarse \$630.940. (Comercio, 2017)

Alrededor de 4 robos se han dado durante cinco meses dejando pérdidas de más de \$1'200.000. Se menciona que las empresas de custodia de valores no estarían cumpliendo con ciertos mecanismos como es la colocación de cámaras internas que están conectadas en tiempo real con sus consolas de seguridad y también hay fuga de información, debido a que los asaltantes conocen los horarios de los carros blindados, la policía no descarta que custodios o empleados de las entidades estarían involucrados en estos hechos ilícitos. (Comercio, 2017)

En la actualidad el sistema financiero ecuatoriano, a consecuencia de la actual crisis económica, dada en torno a la caída progresiva del precio del

petróleo, desde Julio del 2014 está experimentando un crecimiento distinto al previsto, (1.9% contra 4%). Esta crisis afecta a todo el sistema económico nacional, no siendo la excepción el financiero, que incluso en instituciones sólidas y muy bien posicionadas, se ve reflejado en la no apertura de nuevas agencias bancarias destinadas al uso financiero.

Toda esta crisis provoca que las empresas busquen la manera más eficiente de ahorrar dinero reduciendo costos en sus operaciones, procesos y gastos que conllevan el mantenimiento de un departamento determinado, tomando como ejemplo la contratación de una empresa de limpieza para mantener pulcras las instalaciones, o por ejemplo una empresa de seguridad para custodiar la integridad física de sus empleados y las instalaciones de la misma compañía, la venta de las operaciones en cuestión de recuperación de carteras vencidas, la contratación de empresas externas que presten el servicio para mensajería y mantenimientos de equipos, se resuelve llevar a cabo esta investigación, para demostrar inclusive el ahorro que generaríamos para la empresa que necesite el servicio que daremos.

La necesidad de toda empresa de bajar sus costos de operación, han dado como consecuencia que muchas personas se vean en la necesidad de especializarse en algún campo administrativo o de solución empresarial para venderles u ofrecerles el servicio para la solución de aquel problema. Incluso las mismas instituciones financieras están tomando la decisión de ceder el riesgo del manejo de su dinero a empresas especializadas a la organización y logística de este tipo de riesgos.

Al conocer el elevado costo que genera la operación de un departamento, esta Investigación va enfocada a la demostración del beneficio que provocaría en las instituciones financieras que requieran de los servicios, con el objetivo de obtener dos características:

- Ser la solución operativa y logística de las entidades bancarias en cuestión de manejo (transporte y custodia) de efectivo y documentos.
- Ser la empresa que tenga la confianza del sector bancario con respecto al traslado de valores de sus clientes que confían su manejo bancario en ellos.

La delincuencia común, generada en toda sociedad, provoca que en muchas ocasiones (pequeñas empresas) tengan que exponer a sus propios colaboradores enviando sus valores monetarios sin ningún tipo de protección, hasta la siguiente agencia bancaria más próxima a su empresa; siendo nuestro deseo captar la confianza como alternativa en el transporte de sus valores por medio de una empresa de seguridad.

Además, muchas organizaciones se han visto en la necesidad de blindarse hasta donde sus propios presupuestos se lo permitan, pudiendo asegurar su segundo bien más importante, el dinero. Tomando en cuenta que el mayor activo de toda organización es y será siempre el capital humano.

El transporte o traslado de valores es considerado como una transferencia de riesgos, puesto que se está dando servicio del resultado de alguna actividad comercial de una tercera persona. Puede también ser considerado como una actividad a fin del sistema financiero y/o comercial, puesto que se considera como nexo entre ambas partes.

Es en esta situación, la necesidad de considerar factible la creación de una empresa responsable, encargada del transporte, custodia de valores y documentos; con la infraestructura y tecnología adecuada que brinde el concepto de seguridad, garantizando la fidelidad de nuestros clientes, contando además con los nexos y enlaces en línea con la institución

bancaria, de esta manera garantizando la optimización de los procesos de depósitos de nuestros clientes (bancos).

1.2.1. Formulación del problema

¿Es factible la creación de un centro logístico destinado al transporte, custodia de valores y documentos del sector financiero en la ciudad de Guayaquil?

1.2.2. Sistematización del problema

¿Cuántas empresas con similares características están destinadas a la solución de transporte y custodia de efectivo en la ciudad de Guayaquil?

¿Qué servicios, tecnología, infraestructura y estándares de seguridad debe proporcionar nuestra empresa al mercado al que se quiere llegar?

Conociendo las necesidades del mercado para posicionar la propuesta, ¿Qué tipo de estrategia de marketing debería de usarse?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la factibilidad de la creación de un centro logístico destinado al transporte, custodia de valores y documentos del sector financiero en la ciudad de Guayaquil.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el nivel competitivo del centro logístico, teniendo en consideración las empresas con similares características y servicios a la nuestra.

- Detallar los servicios, infraestructura y estándares de seguridad que usaremos para el mercado al cual queremos llegar.
- Detallar la estrategia de marketing que se usarán, conociendo las necesidades del mercado para posicionar la empresa.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La delincuencia que se presenta en carros blindados va creciendo día a día y como consecuencia de la misma tanto la confiabilidad como la seguridad se van perdiendo en las empresas de transporte de valores, creando así un nicho de mercado insatisfecho. La realización de la siguiente investigación, fue escogida por la necesidad que tiene y tendrá el sistema bancario en tener una óptima operación logística al momento de administrar la movilización de sus valores.

La utilidad práctica que proporcionará el resultado de la investigación podrá ser tomada en cuenta al momento de la formalización de la empresa, porque nos crearía una pequeña ventaja ante la competencia, una vez realizado el estudio de mercado y poder identificar las necesidades del potencial cliente. Con la finalidad de crear una empresa que tenga la posibilidad de ser la primera como elección para las entidades bancarias, con el fin de mantener la fidelidad de nuestros posibles clientes.

Es así como la creación de este centro logístico será darle al sistema financiero y las grandes PYMES, empresas más alternativas para el transporte y custodia de sus valores monetarios como también dar a conocer nuestro plan de servicios a los futuros clientes y así poder ampliar el mercado de transportadoras de valores que cuenten con su propio centro logístico.

Una ventaja para este proyecto es que el mercado de empresas transportadoras de valores y documentos al momento se encuentra muy limitado, puesto que se especializan en la seguridad al momento de transportar y custodiar los valores, más no de ofrecer al cliente la solución de manejar el riesgo de un servicio completo de bóveda con el cual se podrán ofrecer distintas alternativas, tales como:

- Recolección de efectivo y documento
- Envío y entrega de efectivo y moneda fraccionaria
- Requerimientos de entrega al comercio en general
- Conteo y recuento de efectivo y níquel
- Validación del papel moneda
- Conexión on-line para acreditación inmediata del efectivo procesado, en las cuentas de nuestros clientes en el banco de su elección

Se dispone de la información necesaria, de nuestro grupo objetivo para la optimización de los resultados de la investigación, contando con:

- Encuestas de propietarios de pequeñas y medianas empresas.
- Responsables de las áreas logísticas del sistema financiero (bancos, cooperativas).

El resultado obtenido mediante la investigación avalará la puesta en práctica de nuestro centro logístico, por medio de esta situación nos demostraría que existe un grupo comercial que necesita el servicio completo de transporte y custodia de sus valores.

El tiempo estimado para la obtención de los resultados dependerá de la recopilación y análisis de los mismos. Teniendo el conocimiento de esto, el lapso para la solución práctica de este problema también dependerá de:

- El tipo de publicidad con que contemos al momento.
- La manera como obtener la aceptación y apreciación de nuestros clientes.
- La fiabilidad con que nos caracterizarían.
- La seriedad de nuestras operaciones.

Los beneficios que derivarán de la investigación serán tomados en cuenta al momento que se defina la estrategia operativa y comercial para trazar los objetivos de nuestro centro logístico.

La presente investigación tiene la relevancia necesaria, puesto que se demostrará la carencia que tiene el mercado de transportación y custodia de valores y documentos y la necesidad de nuestros clientes directos (instituciones financieras) de deslindarse de la responsabilidad del mantenimiento de un departamento, que de por sí conlleva una fuerte inversión y gastos que podrían no estar siempre previstos.

Por otro lado, conociendo el problema de las grandes empresas y bancos, se revelará la importancia de tener una mejor administración en el proceso, contando con la tecnología adecuada y el personal altamente capacitado.

Los beneficiarios de la presente investigación podrían estar divididos de la siguiente manera:

- **Directos:** Sistema bancario; al que prestaremos nuestros servicios de transporte y custodia de valores y documentos.

- **Indirectos:** El comercio en general tendrá la seguridad que sus valores estarán seguros y resguardados bajo la responsabilidad de una empresa comprometida con la satisfacción de los mismos.

Teniendo en cuenta además el impacto social y empresarial que se crearía al momento de formalizar nuevos puestos de trabajo de manera directa.

Este proyecto no tendrá ningún impacto ambiental negativo, puesto que será catalogado como un servicio, en el cual no se procesará ningún bien que pueda ser factor contaminante al medio ambiente.

1.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Delimitación del Problema

La investigación de este mercado se realizará específicamente en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 1: Delimitación del Problema

ÁREA	Administración de empresas
CAMPO ASPECTO	Creación de empresas
ASPECTO	Factibilidad
TIEMPO	2015 – 2016
MARCO ESPACIAL	Centro Logístico en la ciudad de Guayaquil

Realizado por autor

1.5.2. Idea a Defender

Es factible, tanto económica como logísticamente la creación de un centro logístico destinado al transporte y custodia de valores y documentos del sector financiero en la ciudad de Guayaquil.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO REFERENCIAL

En este capítulo conoceremos diferentes estudios realizados en los que entenderemos la naturaleza de nuestra investigación.

Consideramos al marco teórico como un camino para interpretar los hechos por medio de premisas, que funcionan como posibles teorías que hacen posible el camino de la investigación

Elaborar un marco teórico no solo significa recopilar información, sino también relacionarla con el tema a tratar, extrayendo de ésta, información que podrá servir para el desarrollo óptimo del mismo.

(**Carlos Sabino, 1996**). Afirma que "el planteamiento de una investigación no puede realizarse si no se hace explícito aquello que nos proponemos conocer. Es siempre necesario distinguir entre lo que se sabe y lo que no se sabe con respecto a un tema para definir claramente el problema que se va a investigar". El correcto planteamiento de un problema de investigación nos permite definir sus objetivos generales y específicos, como así también la delimitación del objeto de estudio.

(Torres Gonzalez, 2014). Mejoras en el control y seguimiento del mantenimiento y la desincorporación de una flota de vehículos pertenecientes a una corporación de transporte y custodia de valores.

Hoy en día, las empresas prestadoras de servicios tienen la obligación de mejorar sus niveles operativos, logísticos y el “mantenimiento de fidelidad del cliente” puesto que el riesgo económico y humano que conlleva que el transporte y custodia de valores es tan significativo que amerita la inversión en el caso.

Tabla 2: Teoría de Carlos Torres González

AUTOR	CARLOS JOSÉ TORRES GONZALEZ
TEMA	Mejoras en el control y seguimiento del mantenimiento y la desincorporación de una flota de vehículos pertenecientes a una corporación de transporte y custodia de valores
UNIVERSIDAD	Universidad Católica Andrés Bello – Venezuela Ingeniería Industrial
AÑO	2014
SITUACIÓN DEL PROBLEMA	Mejorar la operaciones de mantenimiento, incorporación y desvinculación de vehículos en el transporte de valores
TÉCNICA APLICADA	Cualitativa y Cuantitativa
CONCLUSIONES	Se caracterizaron siete procesos involucrados en el mantenimiento y desincorporación de los vehículos de la compañía. Se debe formalizar como un proceso la evaluación periódica de vehículos con el fin de evitar que la compañía tenga que operar con una mayor cantidad de vehículos requeridos
RECOMENDACIÓN	Elaborar un plan de inversión para la implementación de las acciones propuestas en este trabajo. Incorporar una política de desincorporación de los vehículos más antiguos de la compañía utilizando los criterios formulados en este estudio.
LINKS	http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7987.pdf

Realizado por autor

(Jimenez Borja & Prieto Rendón, 2012) Sistema de mejoramiento continuo, en la operación de entrega y recolección de valores de una empresa del sector de seguridad del Valle del Cauca.

Se buscará planes operativos (logística) para mejorar el servicio y la efectividad en la entrega y recolección de valores.

Tabla 3: Teoría de Julián Jiménez Borja

AUTOR	Julián Jiménez Borja - Jimmy Prieto Rendón
TEMA	Sistema de mejoramiento continuo en la operación de entrega y recolección de valores de una empresa del sector de seguridad del Valle del Cauca
UNIVERSIDAD	Universidad De San Buenaventura - Colombia Facultad de Ingeniería
AÑO	2012
SITUACIÓN DEL PROBLEMA	Aumento de competitividad en el sector de seguridad constituye un tema central en el desarrollo y calidad de los procesos enfocados a generar mayor satisfacción al cliente.
MÉTODO APLICADO	Investigación Proyectiva
CONCLUSIONES	Se hace evidente una mejoría en los tiempos totales de cada uno de los servicios del primer trimestre del 2012 con respecto al trimestre del 2011. Se recomienda seguir implementando la nueva técnica y tener un mayor control a finales y comienzos de cada mes.
RECOMENDACIONES	Análisis costo-beneficio de abrir una sede alterna en el sur de la ciudad con el fin de cubrir los requerimientos de los clientes en un mercado cambiante
LINKS	http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/1391/1/Sistema_Mejoramiento_Cont%C3%ADnuo_Prieto_2012.pdf

Realizado por autor

(Boada & Herrera Cruz, 2007) Creación de una empresa de seguridad especializada en la custodia de valores de alto riesgo, en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

Mediante la observación de datos estadísticos se puede comprobar que las organizaciones delictivas están provista de nuevas técnicas que incluso pueden llegar a tener avances tecnológicos que, en comparación al lado del orden (empresa responsable de la custodia) están en cierta desventaja.

Tabla 4: Teoría de Pedro Boada y Carlos Herrera

AUTOR	Pedro Boada, Carlos Herrera Cruz
TEMA	Creación de una empresa de seguridad especializada en la custodia de valores de alto riesgo, en el cantón Quito, Provincia de Pichincha
UNIVERSIDAD	Escuela Superior Politécnica del Ejercito - Ecuador Ingeniería Comercial – Departamento de Ciencias Administrativas Económicas y de Comercio
AÑO	2007
SITUACIÓN DEL PROBLEMA	Carencia de una empresa especializada en la custodia de valores de alto riesgo en la ciudad de Quito
MÉTODO APLICADO	Investigativo
CONCLUSIONES	Existe una demanda insatisfecha que la nueva compañía aprovechará para ingresar en el mercado El mercado al que se orienta la compañía está constituido por las empresas que manejan valores considerados de alto riesgo y que se encuentran ubicadas en el sur de la ciudad de Quito
RECOMENDACIONES	Elaborar adecuadas estrategia de comercialización a fin de penetrar exitosamente en el mercado y lograr un crecimiento sostenido. Capacitación permanente en los periodos especificados en el proyecto
LINKS	http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2080/1/T-ESPE-025188.pdf

Realizado por autor

(Cumbajín & Trejo Montesdeoca, 2005) Diseño de un manual para el transporte de valores dirigidos a las empresas en el Ecuador.

Problemas sociales, desempleo, pérdida de valores han ayudado desde siempre al alto índice de la delincuencia en el Ecuador motivan a diseñar un manual para transporte responsable de valores enfocadas a las empresas privadas en el Ecuador.

Tabla 5: Teoría de Marco Cumbajín

AUTOR	Marco Antonio Cumbajín - Marcelo Trejo Montesdeoca
TEMA	Diseño de un manual para el transporte de valores dirigidos a las empresas en el Ecuador
UNIVERSIDAD	Instituto Tecnológico Superior "Policía Nacional" – Ecuador
AÑO	2005
SITUACIÓN DEL PROBLEMA	Falta de un manual de acción y procesos en el servicio de transporte de valores en Ecuador
MÉTODO APLICADO	Método descriptivo
CONCLUSIONES	La observación es función primordial de prevención. El factor humano no se encuentra capacitado al nivel requerido.
RECOMENDACIONES	El depósito de gasolina se debe llenar al completo. Mejorar sistema de seguridad en puertas y cerraduras.
LINKS	http://repositorio.itspn.edu.ec/bitstream/123456789/57/1/T-SP-2005-0009.pdf

Realizado por autor

(Dávila Cabezas & Acosta Ortiz, 2004) Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de transporte de valores para el sistema financiero y clientes corporativos en la ciudad de Quito.

Este estudio está orientado a dar una alternativa al servicio de transporte de valores para el sistema financiero y clientes corporativos de la ciudad de Quito y principalmente establecer la creación de un negocio rentable y viable, a través de la optimización y reducción de costos para el cliente y brindando un servicio de calidad.

Tabla 6: Teoría de Mauro Dávila y Dayana Acosta

AUTOR	Mauro Dávila Cabezas - Dayana Acosta Ortiz
TEMA	Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de transporte de valores para el sistema financiero y clientes corporativos en la ciudad de Quito.
UNIVERSIDAD	Universidad Internacional SEK - Ecuador Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Maestría en Administración de Negocios
AÑO	2004
SITUACIÓN DEL PROBLEMA	Problemas de inseguridad, seguido por la falta de empresas transportadoras de valores
MÉTODO APLICADO	Descriptivo
CONCLUSIONES	Para los potenciales clientes del proyecto que son las Instituciones del Sistema Financiero en un 80% y los clientes corporativos en un 20%, se presenta como una alternativa válida el tener una opción diferente para el transporte de sus valores, que garantice seguridad, eficiencia y sobre todo que ayude en la reducción de costos, pues al momento el mercado está monopolizado en un 90% por una sola empresa
RECOMENDACIONES	Comunicar y puntualizar a los clientes sobre ventajas de costos y servicios que van a tener con la nueva empresa de transporte
LINKS	http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/140

Realizado por autor

2.2.1. BASES TEÓRICAS

2.2.1.1. Historia del Transporte

(La historia de los transportes, s.f.) La historia del transporte por carretera, se inició con el desarrollo de las pistas por los seres humanos y sus animales de carga, siendo las primeras formas de transporte por carretera eran caballos, bueyes o incluso los seres humanos que transportaban mercancías sobre las vías.

La historia del transporte, es en gran parte una innovación tecnológica. Los avances en la tecnología han permitido a la gente viajar más lejos, explorar más territorio, y ampliar su influencia sobre áreas más y más grandes. Ya en la antigüedad, las nuevas herramientas tales como cubiertas para los pies, esquís, raquetas de nieve ayudaban a alargar las distancias recorridas.

Como se aplicaron nuevas invenciones y descubrimientos a los problemas de transporte, el tiempo de viaje disminuyó; y con ello la capacidad de moverse más y llevar mayores cargas aumentó. La innovación continúa hoy en día, y los investigadores de transporte están trabajando para encontrar nuevas maneras de reducir costos y aumentar la eficiencia del transporte.

En los seres humanos la *Edad de Piedra* no necesitan pistas construidas en campo abierto. Los primeros caminos mejorados habrían estado en vados, pasos de montaña y a través de los pantanos.

A medida que aumentó el comercio, los caminos fueron acondicionados para acomodar el tráfico humano y animal. Algunas de estos caminos fueron desarrollados en redes bastante extensas, lo que permite las comunicaciones, el comercio y la gobernabilidad en zonas extensas.

En el transporte de mercancías predominaba el aspecto humano, para luego pasar al uso de animales de carga, incluidos burros y caballos, domesticados de esta manera durante la Edad de Piedra. El primer vehículo se cree que fue la rastra, una trama que se utiliza para arrastrar cargas, lo que probablemente se desarrolló en Eurasia después del primer uso de bueyes (bovinos castrados) para tirar de arados.

2.2.1.2. Autos Blindados

(ASJ blindados, s.f.) Un significado común de vehículo blindado (o furgones blindados de transporte de efectivo, camioneta de seguridad) es una furgoneta o camión reforzado, utilizado en el transporte de objetos de valor, como por ejemplo grandes cantidades de dinero (sobre todo para los bancos o compañías de venta al por menor).

Cuando una persona escucha la palabra “blindado” es imposible no imaginar un robusto coche con una fuerte armadura resistente que es usado para el traslado de valores y mercancías muy valiosas.

Muchos fabricantes tienen la capacidad industrial de blindar sus unidades como un servicio adicional en su línea de producción, muchos de estos suelen ser “acabados” de manera externa para una protección más personalizada, dependiendo las circunstancias que estas ameriten.

El vehículo blindado es un vehículo multifuncional diseñado para proteger y asegurar el bienestar de los individuos y / o contenidos transportados. El vehículo blindado es completamente a prueba de balas y puede soportar grados extremos de calor (dependiendo del grado o nivel de blindaje requerido para el caso).

Este tipo de vehículos son generalmente uso militar, pero la necesidad de proteger y resguardar objetos de valor y también a personas importantes ha motivado a muchas empresas a especializarse en el desarrollo de este tipo de servicios para uso civil. Este tipo de vehículos tienen una cubierta

blindada; por lo general son personalizados en un chasis básico de furgoneta o de camión.

Gráfico 1: Auto blindado



Estos vehículos están diseñados para resistir los intentos de robo y secuestro, siendo además a prueba de balas en todo su exterior, incluyendo en ciertos casos los neumáticos también, las cabinas están diseñadas para resistir proyectiles de la mayoría de las armas cortas y largas. Este tipo de vehículos son generalmente operados por empresas de seguridad certificadas.

2.2.1.3. Tipos de blindaje para uso particular

Existen de manera comercial cuatro tipos de blindaje para autos particulares; este tipo de blindaje brindará a él o los ocupantes diferentes tipos de seguridades de acuerdo al arma con el cual el vehículo se encuentra amenazado.

Los blindajes son los siguientes, conocidos de forma general. (Tipos de blindaje, s.f.):

- **Nivel II**

Resiste armas cortas hasta pistolas 9 mm.

- **Nivel III**

Detiene todos los calibres de armas cortas incluyendo el MAGNUN-357 y MAGNUN-44

- **Nivel III light**

Este blindaje disminuye en un 25% el peso agregado al automotor manteniendo la protección bajo la norma NIJ IIIA

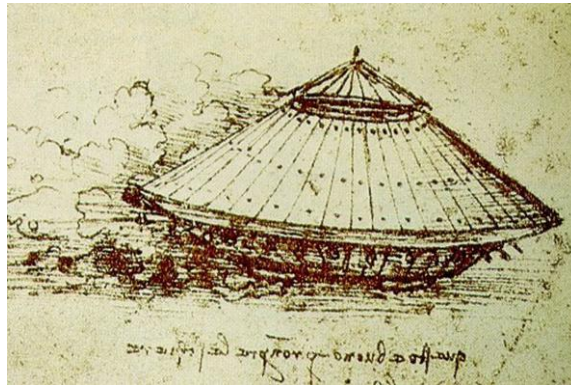
- **Nivel V**

Armamento hasta Estándar V – U 752, CEN European Standards B6, NIN V, incluye calibres 7.62 NATO X 51 Mn

2.2.2. Historia del blindaje de vehículos

(ASJ blindados, s.f.) La idea de un vehículo “muy seguro” se remonta a los bocetos de un vehículo de guerra blindado de Leonardo da Vinci, en 1485, consistía en una plataforma circular sobre cuatro ruedas con cañones de luz dispuesta hacia afuera, este diseño, sin embargo, resultó ser no tan efectivo.

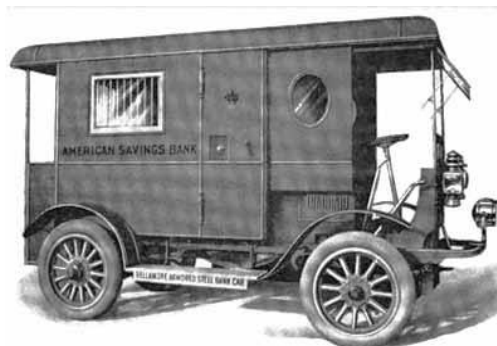
Gráfico 2: Historia del blindaje



Entre los primeros vehículos blindados construidos fue el Bellamore acorazado de 1910, que estaba destinado a funcionar para el servicio de banca, además de servir como una sucursal bancaria móvil. El primer coche blindado fue construido por Bellamore en un camión Autocar Tipo XXI.

David Havelock Bellamore era un hombre de negocios e inventor nacido en Gran Bretaña, que se hizo famoso en 1910 cuando introdujo el primer prototipo – construido de un automóvil blindado producido en masa.

Gráfico 3: Automóvil blindado año 1910



La novedad del vehículo se centraba en su equipamiento de una bóveda de acero de seguridad, alarmas antirrobo eléctrico y protección blindada para el conductor y el cajero. Construido sobre un robusto motor de 20

caballos de fuerza, 2 cilindros, fabricado de acero al cromo y se decía que era tanto a prueba de bala y resistente al fuego.

No fue hasta que Rolls-Royce salió con el Rolls-Royce Ghost en agosto de 1914 que el primer vehículo blindado fue introducido en el ejército británico. El vehículo resultó ser superior durante la guerra, creando una demanda de vehículos blindados en todo el mundo.

Gráfico 4: Automóvil blindado año 1914



En 1930, Mercedes-Benz presentó el Nürburg 460, que era un vehículo blindado utilizado para proteger el Papa Pío XI. A medida que el coche blindado se hizo más y más popular, los fabricantes de vehículos en todo el mundo comenzaron a crear sus propias versiones.

Gráfico 5: Automóvil blindado año 1930



2.2.2.1. Utilidades de vehículos blindados

Entre las principales utilidades civiles (no militares) de vehículos acorazados tenemos:

- **Uso financiero y/o comercial.**

El coche blindado se utiliza para el transporte de dinero de un lugar a otro de forma segura. Esto beneficia al banco porque da a los empleados de los bancos más tiempo para trabajar con los clientes, y proporciona una red de seguridad para el propietario saber que su dinero está en buenas manos.

- **Uso personal.**

Muchas personas han tomado la necesidad de forma particular de blindar sus vehículos de manera preventiva, ante una situación en la que sus vidas se vean amenazadas. Cabe recalcar que no todo vehículo puede ser blindado, puesto que de esto dependerá mucho el cambio estético que la personalización tomaría para el efecto.

2.2.2.2. La seguridad y el blindaje

(Nexdo, s.f.) Algunos vehículos blindados en ciertos países puedan personalizarse para tener luces de advertencia o sirenas de parpadear. La mayoría de los vehículos blindados tienen una barra parachoques o paragolpes fuerte extra para embestir a los bloqueos de carreteras u otros objetos en caso de encontrarse amenazados bajo cualquier situación de ataque.

Normalmente tienen cámaras de circuito cerrado de televisión, que son vistos por el conductor, grabados en la furgoneta y también en una sala de control situada a distancia en caso de que la cinta sea sustraída por los ladrones o asaltantes.

2.2.2.3. Control de acceso

Una serie de herramientas se aplican para impedir el acceso a la camioneta de personal no autorizado por el personal de seguridad no incluyendo la eliminación de cerraduras de las puertas exteriores.

El vehículo puede o no puede ser manejado por guardias armados. Tales vehículos blindados son generalmente operados por empresas de seguridad, y por lo tanto se refieren a menudo como "camionetas de seguridad.

2.2.2.4. Tripulación

La cantidad del personal o tripulación dentro del auto va a depender del tipo de vehículo a ser usado y el operativo para el mismo, los mismos que pueden ser de tres a cuatro ocupantes en adelante.

Un conductor (con experiencia en manejo preventivo y evasivo), que normalmente tiene prohibido salir del vehículo hasta que el mismo vuelva al garaje.

Uno o dos guardias que entregan el dinero en efectivo u objetos de valor, entre ellos uno encargado únicamente de la interacción entre el dinero y el destino y los otros dos (en el caso) que su obligación será la vigilancia de los alrededores, detectando posibles riesgos y amenazas.

Dependiendo de la jurisdicción, los guardias están armados. La mayoría de los guardias se emiten escopetas, mientras que algunos llevan pistolas, ametralladoras o rifles de asalto.

Estos guardias para tener una capacitación antes de que puedan portar dicho armamento.

Algunos también están obligados a llevar chalecos antibalas, radios de comunicación y cascos de seguridad.

2.2.2.5. La seguridad

Podemos describir a la *seguridad* como un sistema de resistencia, frente a fuertes daños que podamos recibir tanto nosotros como algún objeto específico, creando de esta manera una separación entre los bienes a proteger y la amenaza.

También podemos definir a la *seguridad* como un proceso en el cual tomamos medidas de control para evitar que alguna catástrofe suceda, manteniendo de esta manera la ausencia del peligro y también el riesgo aislado.

Para que una empresa especializada en custodia y traslado de valores pueda operar es necesario que se apege a ciertas normas de seguridad, que la misma institución establezca, puesto que el trabajo terminado se considerará como tal cuando el “paquete” llegue a su destino tomando en cuenta la seguridad, el riesgo que ello implica y el bienestar de la mercancía, los tripulantes y la ciudadanía.

2.2.2.6. La empresa de seguridad privada

La empresa de seguridad privada es una corporación de negocios que ofrece servicios de seguridad armada para clientes privados y públicos. Muchas de estas compañías incluso suelen proporcionar servicios avanzados de operaciones especiales si el cliente así lo requiera.

Como ejemplo de servicios prestados de este tipo de empresas tenemos:

- Prevención de actividades no autorizadas

- Regulación de tráfico
- Controles de acceso
- Prevención de catástrofes

2.2.2.7. La seguridad física

La seguridad física se describe como medidas de seguridad diseñadas para impedir el acceso no autorizado a las instalaciones, equipos y recursos para proteger al personal bienes de daños y perjuicios.

La seguridad física implica el uso de múltiples sistemas independientes como por ejemplo la vigilancia de circuito cerrado, guardias de seguridad, barreras protectoras, bloqueos y muchas otras técnicas.

El personal de seguridad juega un papel muy central e importante en todas las fases en tanto a seguridad se trate. Todos los sistemas tecnológicos que se pudieren llegar a emplear para mejorar la seguridad física son inútiles sin una fuerza de seguridad que esté altamente capacitado en su uso.

El personal de seguridad realiza muchas funciones como por ejemplo la vigilancia en patrullas, puestos de auxilio inmediato, monitoreo de videos de circuitos cerrados y análisis de los mismos.

2.2.2.8. La seguridad electrónica

Como definición podemos mencionar que es un recurso de tecnología para complementar la seguridad física. Este tipo de seguridad virtual, nos presenta muchas características como la prevención de delincuencia

hacia personas o instituciones o catástrofes naturales que puedan presentarse.

La tecnología ha alcanzado un gran desarrollo con lo cual nos permite gozar de nuevos dispositivos que pueden en ciertos momentos suplir, ayudar o reemplazar al factor humano, mejorando la tarea de vigilancia.

2.2.2.9. Custodia de valores

(Nexdo, s.f.) Es una actividad por la cual se ejerce cuidado, protección de recursos y valores hacia un determinado artículo, cabe recalcar de algún valor muy elevado.

Las empresas que realizan esta actividad deben mantener información muy sensible y veraz respecto al propietario del objeto a custodiar y estos “objetos” solo pueden ser usados en transacciones cuando el propietario así lo designe.

Además de contar con la infraestructura y tecnología indicada para poder estar a las necesidades del cliente a custodiar o sus bienes preciados.

2.2.3. COMPETENCIA

Económicamente hablando, la competencia es la rivalidad entre dos o más empresas que tratan de alcanzar objetivos comunes, es decir una trabaja para indirectamente “perjudicar” a la otra.

También podemos referir como capacidades especiales que tiene una empresa para sacar provecho ante las demás, lo que también se podría denominar como “ventaja competitiva”.

Podemos también adicionar que la competencia es un comportamiento del mercado donde se encuentran distintas ofertas para una sola demanda de un bien o un servicio determinado, donde los productores compiten libremente a través de precios bajos

El precio de un bien o servicio puede variar dependiendo del tipo de mercado y sobretodo de la competencia.

2.2.3.1. Nuestra competencia

(ABC, s.f.) En cuestión de mercadotecnia es importante conocer a toda nuestra competencia, para poder estar siempre a la vanguardia de los servicios y poder ganar más clientes, tanto para nuestros grandes y pequeños competidores, puesto que todo el conjunto de estos trascienden en la toma de decisiones corporativas.

La competencia directa es aquella que ofrece un bien o servicio de similares características que el nuestro, siendo su mercado el mismo en el que nos encontramos, en pocas palabras se enfocan en el mismo mercado meta que nosotros.

A continuación conoceremos dos de nuestros principales competidores directos:



2.2.4. SERVICIOS OFERTADOS

Teniendo en consideración el giro del negocio y el mercado de transportadores y custodias de valores, pondremos a conocimiento los servicios que caracterizan a estas compañías.

- **Transporte de valores**

Muchas empresas tienen como servicio principal el transportar valores o mercancías valiosas de un lugar a otro, mediante un protocolo de seguridad establecido por la misma compañía y por el ente regulador del mismo, ya sea Ministerio del Interior o Policía Nacional del Ecuador. Muchas empresas que ofrecen el servicio de transporte de valores tienen por obligación reportar a la Policía Nacional cuáles serán sus rutas a seguir.

- **Custodia de valores**

Una vez llegada la “carga” a su destino, muchas empresas ofrecen el servicio de custodia, la cual consiste en resguardar con altos estándares de seguridad la mercancía hasta organizar la siguiente logística y proceder al envío de la misma.

- **Recolección de remesas**

Es uno de los procesos más críticos dentro de la jornada, puesto que se considera de mayor riesgo cuando los “valores” se encuentran expuestos a la vista de personas civiles. La recolección de remesas consiste en recoger el “paquete” donde se encuentre el cliente y llevarlo a custodia.

- **Conteo de remesas**

Muchas empresas ofrecen el servicio de conteo que consiste en contar y recontar con máquinas especializadas los valores monetarios para confirmar la veracidad de lo transportado. Este conteo se lo debe realizar bajo los mismos estándares de seguridad, calidad y con las máquinas que puedan ofrecerle al cliente la confiabilidad y transparencia en las operaciones de la compañía.

- **Acreditación automática en cuentas del sistema financiero**

Pocas empresas ofrecen este servicio a sus clientes que consiste en que una vez contado y recontado el dinero, se procede a ser acreditado en las cuentas del sistema financiero de los mismos.

- **Atención, mantenimiento y abastecimientos de Cajeros Automáticos**

Como servicio adicional a las anteriores, varias empresas ofrecen el valor agregado de atención, mantenimiento y abastecimiento de cajeros automáticos del sistema financiero, deslindando de responsabilidad al anterior mencionado.

- **Vigilancia armada**

El factor humano siempre imperará en el proceso y por esto se requiere de vigilancia con una óptima capacitación para estar prevenidos ante cualquier situación de riesgo.

2.2.5. FACTIBILIDAD

(Montemorelos, s.f.) La factibilidad es un mecanismo que nos ayuda a la toma de decisiones antes las posibles opciones de un proyecto de investigación; es la puesta en marcha de los recursos para llevar a cabo los objetivos ya trazados. Sirve para recolectar información importante para el desarrollo de una toma de decisiones. Se puede también mencionar que la factibilidad es el resultado después del análisis que realiza una compañía para conocer si el proyecto que se empieza a establecer será o no rentable; además demuestra que clase de estrategias y métodos se podría aplicar para la consecución de los objetivos.

2.2.5.1. Objetivos de un análisis de factibilidad

Podemos resaltar algunos objetivos en mención a un proyecto de factibilidad, entre ellos:

- Verificar algún segmento de mercado con necesidades insatisfechas
- Demostrar la viabilidad de nuestra tesis
- Auxiliar al proyecto a alcanzar sus metas trazadas
- Reducir errores y mejorar en precisión de procesos
- Reducir costos mediante optimización de recursos no utilizados.
- Saber si es posible producir ganancias
- Mediante el estudio de la misma se reduce la cantidad de errores y amplía la precisión en los procesos

2.2.5.2. Tipos de factibilidad

Cuando se refiere a factibilidad, se puede mencionar varios tipos de ésta, entre las cuales tenemos:

- **Factibilidad Técnica**

Se permite calificar si el equipo y programas informáticos están disponibles y tienen las capacidades óptimas para cada diseño del proceso que se está planificando. Se refiere a los recursos necesarios para efectuar lo antes trazado para alcanzar los objetivos.

Tiene como objetivos:

- ✓ Mejorar el sistema actual
- ✓ Comprobar la disponibilidad de tecnología

- **Factibilidad Económica**

Se puede analizar la relación de costo y beneficios asociados dentro de cada alternativa del proyecto. Mediante este análisis se identifica y determina una relación entre ellos, lo cual permite seleccionar el mejor para el proyecto.

La factibilidad económica se considera uno de los más importantes, puesto que se solventan las deficiencias de otros recursos.

Para lograr esta comparación se considera lo siguiente:

- ✓ Se comparan los costos estimados de cada alternativa con los beneficios esperados para asegurarse que los costos no sean superiores a los beneficios

- ✓ La proporción costo/beneficio es comparada con la estimación de otras alternativas para acceder a la mejor
- ✓ Se determina la manera óptima para invertir el capital

- **Factibilidad Operativa**

Se considera tal a todos los recursos donde interviene los procesos; durante esta etapa se considera las actividades que son imperativas para conseguir la meta trazada.

El desarrollo correcto de un estudio de factibilidad nos ayudará a:

- ✓ Determinar la idoneidad del proyecto a través del estudio de mercado
- ✓ Estimaciones de inversiones, ingresos, costos de operación y presupuesto.
- ✓ Diseño de un modelo administrativo para cada etapa del proyecto

2.2.5.3. Estructura de un análisis de factibilidad

El orden de los contenidos mostrados en un estudio de factibilidad podrían ser los siguientes:

- Presentación de un resumen del proyecto.
- Elaboración por separado de cada parte del mismo.
- Fundamentar cada parte en las anteriores.

- Elaborar conclusiones y recomendaciones.

2.2.5.4. Que se busca un estudio de factibilidad

Podemos mencionar lo siguiente que un estudio de factibilidad busca lo siguiente:

- Aclarar y comprender la solicitud del proyecto
- Analizar datos
- Proponer líneas de acción
- Establecer objetivos
- Determinar el tamaño del proyecto
- Evaluar costos y beneficios
- Determinar la factibilidad técnica y operacional de diferentes alternativas

2.2.5.5. Pasos para un estudio de factibilidad

Consideramos necesarios mencionar estos pasos para poder desarrollar de manera óptima un análisis de factibilidad.

Análisis de mercado:

En este punto se debe estudiar lo siguiente enfocado a nuestros clientes

- ✓ Qué clientes tendremos
- ✓ Qué nivel de ingresos tendrían nuestros clientes

- ✓ Confiarán ellos en nuestros servicios
- ✓ Tendremos la infraestructura adecuada para ganar su fiabilidad.

2.2.6. Análisis FODA

(Flores, s.f.) El análisis FODA es un método de planificación estructurada que evalúa los cuatro elementos de un proyecto de riesgo; se lo considera muy importante puesto que este análisis informa los pasos a evaluarse y a tener presente como futuros riesgos al momento de planificar para lograr el objetivo. En primer lugar el analista de este sistema debe aclarar si el proyecto es o no viable, si este resulta negativo, debe seleccionar un objetivo diferente y repetir el proceso.

Se le considera como una herramienta que le demuestra a la alta gerencia los materiales que serán indispensables para el proceso de planeación estratégica, donde se obtiene toda la información para ejecutar acciones y medidas necesarias.

Los usuarios del análisis FODA deben hacer y responder a preguntas que generan información significativa de cada significado, hacer el análisis útil y encontrar su ventaja competitiva.

Además es un acrónimo cuyo significado conlleva las siguientes palabras:

Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades.

Tabla 7: Concepto de F.O.D.A

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	Capacidades distintas Ventajas naturales Recursos superiores	Recursos y capacidades escasas Resistencia al cambio Problemas de motivación del personal
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	Nuevas tecnologías Debilitamiento de competidores Posicionamiento estratégico	Altos riesgos - Cambios en el entorno

Realizado por autor

2.2.7. Cuatro “P” del Marketing Mix

(Kotler, 2003) Para lograr beneficios en nuestra compañía, se puede utilizar lo que comúnmente se denomina como mezcla de mercadotecnia. Partiendo desde el conocimiento de lo que es marketing mix (mezcla de mercadotecnia). Se puede mencionar, que es todo un conjunto de variables que fabrica una empresa para producir un efecto que se desea por parte de los consumidores. Este deseo es influir sobre la demanda del producto o servicio a ofrecer, buscando que éste sea adquirido por un número mayor de personas.

Dentro del conjunto del *marketing mix* se encuentran las llamadas “cuatro P” que significan:

Producto, Precio, Plaza y Promoción.

De la misma manera, cada una de estas divisiones está conformada por todas las variables de mercadotecnia que realiza y desarrolla una empresa para cambiar los hábitos de consumo a favor de la misma.

A continuación analizaremos cada una de estas variables:

2.2.7.1. Producto

Los productos nacen para satisfacer una necesidad, para darle solución a un problema, por ello es necesario saber que será de utilidad para los clientes; su opinión del producto es importante, por ello, un estudio de mercado nos mostrará si el bien o servicio va por buen camino.

El **producto** es el bien o servicio que se ofrece al público para su adquisición y que por medio de este proceso se satisfaga su necesidad. Lo más importante para una empresa es preguntarse ¿qué es lo que el cliente está comprando?

- Qué bien o servicio estoy vendiendo al consumidor?

Tan importante como venderle el producto final al consumidor, es el hecho de saber si el cliente está satisfecho con el mismo, si el ambiente donde consiguió el producto superó sus expectativas.

2.2.7.2. Precio

Se denomina a éste como el valor monetario para realizar el proceso de intercambio del bien o servicio; también se lo denomina como la expresión del valor que tiene un producto o servicio, manifestado por lo general en términos monetarios, pagaderos a cambio de un beneficio. Si se considera establecer un precio justo es necesario detectar el valor que

los clientes perciben en su producto, es decir, mientras más alto sea éste, los clientes serán menos sensibles al precio.

- ¿Qué precio está dispuesto a pagar el mercado por el servicio ofertado?
- ¿Cuál es el precio de la competencia?

2.2.7.3. Plaza

También conocida como posición o distribución, incluye todas aquellas actividades de la empresa que ponen al bien o servicio en posición del mercado meta. Se la considera también una estructura de negocios o las vías que recorre un producto hasta el consumidor final.

- ¿Dónde estará ubicado nuestro establecimiento?
- ¿Dónde opera la competencia?

2.2.7.4. Promoción

Se define a esta como la manera o camino que usa la empresa para llegar al consumidor; también se considera a todas las actividades que como empresa se realiza para estimular las ventas, la promoción debe estar respaldada por la publicidad, puesto que por lo general, la promoción se da a conocer por medio de esta.

El tipo de la promoción y la frecuencia con que se la publicita dependerá de la naturaleza del producto o servicio, la etapa del ciclo de vida en que se encuentre el bien, del mercado objetivo y del presupuesto con que se cuenta

- ¿Qué tipo de publicidad utilizaremos?
- Objetivo de la promoción
- ¿En qué fase del año se encuentra? (para ciertos productos o servicios)
- ¿Qué tipo de mercadeo usa la competencia?
- Cuáles son las características de nuestros servicios?

2.2.8. Selección de servicio o producto

En este ítem podemos detallar las necesidades que tiene el mercado en cuestión a la satisfacción de una necesidad.

- Qué tipo de servicio necesita?
- Existe alguna empresa que provea de aquel servicio
- Qué tipo de servicios tienen para satisfacer sus necesidades?

2.2.9. Análisis de Competencia

El análisis de la competencia, se entiende como el estudio de cada una de las empresas que compiten en el mismo mercado en el que uno se desea establecer.

Es muy importante conocer los objetivos y metas de nuestra competencia, para de esta manera estar un paso delante de estos.

De esta manera entendemos al análisis de competencia de la siguiente manera:

- Existen empresas que ofrezcan un servicio parecido al que se piensa implementar
- Qué tipo de ventajas competitivas tiene la competencia?
- Que haría a nuestra empresa diferente frente a ellos?
- La demanda hará posible la entrada de nuestra empresa al mercado

2.2.10. Plan Operativo

(Porto, s.f.) En una acción a seguir en la cual se establecen los objetivos que se desean conseguir y se seleccionan los pasos para conseguirlos. Por lo general el tiempo promedio de duración de un plan operativo es un año, por lo cual también se lo suele conocer como **PLAN OPERATIVO ANAUL (POA)**. De la misma manera deberán detallarse las necesidades de la empresa, en relación a infraestructura y tecnología necesaria para lograr llevar a cabo los objetivos y tener el control del buen funcionamiento de la empresa.

En esta sección se analizará lo siguiente:

- Que sabemos acerca del giro del negocio?
- Que no sabemos, o cuales serían nuestras futuras amenazas?
- Qué necesitamos saber dentro del mercado?
- Determinar requisitos legales para operar
- Qué clase de infraestructura necesitaremos, como se la conseguirá, cuánto costará?

- Quién desarrollará el plan estratégico?
- Quién preparará el presupuesto?
- Quién determinará el manual orgánico funcional?

2.2.11. Cálculo de Inversión

(Sánchez, s.f.) Calcular el dinero que se necesitará para iniciar un proyecto que nos permitirá conocer las necesidades de financiamiento y a su vez detectar los gastos puntuales que el mismo conllevará. Todo negocio, incluyendo el más pequeño siempre requerirá de financiamiento, rubros que no pueden ser omitidos en el cálculo del capital inicial; motivo por el cual siempre será necesario realizar un estimado (presupuesto) de lo que se podrá necesitar. Equipamiento, local físico y demás materiales e insumos suelen los más nombrados al momento de realizar un presupuesto y ser tomados en cuenta como costos iniciales más importantes, entre estas podremos nombrar las siguientes:

- Equipo de trabajo

Se refiere a estimar el costo que conllevará la búsqueda del talento humano óptimo.

- Maquinaria o materiales

La variación de inversión en este rubro puede ser notable, puesto que va de acuerdo al giro del negocio, ya sea, maquinarias, vehículos o equipos de cómputo.

- Inscripciones y registros

Establecer una empresa tiene sus gastos, tales como registro de nombre, patentes y demás gastos de constitución que por ley se deberán afrontar.

- Marketing

Hacer conocer el negocio para llegar a los clientes junto con logotipo, presentación y publicidad, son gastos que de manera necesaria se deben realizar para poder generar ganancias a corto o largo plazo.

- Capital de giro o de trabajo

Cubrir gastos mientras se espera el cobro de un servicio, incluso cuando el proyecto es rentable, siempre una pequeña parte del dinero se mantendrá sin movimiento para que éste funcione.

- Estados financieros

Son los documentos necesarios para tener conocimiento el estado real financiero de la empresa y los cambios que pueda tener la misma en una fecha o periodo determinado. Es una herramienta muy útil para la alta gerencia, accionistas, acreedores y propietarios.

Entre los más habituales tenemos:

- ✓ Estado de situación Financiera (Balance General)
- ✓ Estado de resultados.
- ✓ Estado de evolución de patrimonio neto.
- ✓ Estado de flujo de efectivo.
- ✓ Otros

Siempre se deberá tener un rubro de *inversiones adicionales*, tales como seguros, licencias, entre otros. Será necesario considerar un porcentaje de efectivo para futuras emergencias que suceden durante el negocio.

En un análisis de cualquier proyecto es muy importante no solo saber identificar, cuantificar y valorar sus costos y beneficios, sino que además es importante tener en cuenta las inversiones que se deben efectuar tanto antes, como durante el proyecto.

2.2.12. Calcular precio del bien o servicio

Si se enfoca este tema a la realidad del proyecto de investigación se obtendría lo siguiente (entre los más importantes):

- Costo de traslado
- Costo de vigilancia armada
- Costo de custodia

También convendría conocer, el precio de los mismos servicios por parte de la competencia.

2.2.1. Rentabilidad

(Financiera, s.f.) Analizar la situación financiera y económica de un proyecto nos permitirá determinar si conviene o no realizar el mismo, es decir, es rentable o no, al mismo tiempo nos indica si es apropiado y oportuno ejecutarlo en una fecha pactada o a su vez nos informa si se debe postergar el inicio.

Este análisis nos ofrecerá la medición de capacidad de generar ganancias por parte del negocio una vez iniciado, o la fecha en la cual comenzaremos a percibir dichos ingresos. Con esto podremos evaluar el rendimiento de la empresa analizando las ventas, activos o capital. Es imperativo estar relacionados con las cifras, puesto que la empresa necesita generar dichas ganancias para poder existir. Para poder calcular la rentabilidad, se tiene en consideración ciertos criterios de evaluación siendo los más usados los siguientes:

- Valor Actual Neto (VAN)

Calcula el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados de una inversión.

- Tasa Interna de Retorno (TIR)

Es un valor que permite comparar la rentabilidad de las inversiones, también denominada flujo de efectivo, se la suele conceptualizar igualando a cero el VPN o VAN.

- Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI)

Es un método el cual nos permite determinar el tiempo en que se podrá recuperar el valor de la inversión inicial (aplicable a diez años en este proyecto). A partir del estudio de la factibilidad podemos obtener la respuesta si el proyecto es o no sustentable, viable o no y nos da las pautas, para poder hacer algún cambio anticipado.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo entenderemos la terminología de ciertos criterios a usarse para el desarrollo y comprensión de tema.

2.3.1. Sumario

✓ Centro logístico

Lugar físico donde se concentra, distribuye y administra algún bien determinado, dando solución a un problema existente, mencionando como falta de espacio, mal manejo de inventarios, pérdidas o deterioro de la mercancía. Se ofrece además el servicio de recepción y entrega de la carga.

✓ Estudio de Factibilidad

Conocer la idoneidad de un proyecto a trazarse para la solución de cualquier problema administrativo, el período de elaboración del mismo podría variar dependiendo del tamaño del mismo.

✓ Servicio

Es la acción de servir o satisfacer las necesidades de un cliente, estas, son funciones realizadas por personas hacia otras a través de medios tangibles o intangibles. La palabra servicio proviene del latín *servitium*.

✓ Subcontratación

Proceso en el cual se delega la responsabilidad o transfiere riesgos operativos a una empresa o firma con experiencia en el campo a interferir para el cumplimiento de tareas externas.

Podemos mencionar como concepto adicional al convenio o contrato que realiza una organización a otra para realizar algún trabajo determinado, dentro de la anteriormente mencionada.

✓ **Transporte y custodia de valores y documentos.**

Podemos mencionar la acción de resguardar, cautelar mediante altos niveles y estándares de seguridad, cualquiera que sea el “bien” a trasladar, ya sea dinero en efectivo (billetes), níquel (monedas) o documentos (cheques, pólizas, certificados de depósitos, bonos)

Dice Jorge Acatitla a la revista Seguridad en América:

Es un servicio que permite a los bancos, comercios y empresas transferir los riesgos inherentes a esta actividad, que tiene como finalidad el trasladar de manera eficiente y segura su dinero y objetos de valor, mediante mecanismos especializados que involucran a personas, dispositivos tecnológicos y procedimientos específicos, debidamente coordinados entre sí con el propósito de disminuir la probabilidad de siniestros, no sólo durante la realización del servicio, sino antes y después del mismo...”

✓ **Transferencia de riesgo**

Tomar posesión de algún proceso anteriormente realizado, mediante un contrato de seguro, donde el beneficiario se deslinda de todo compromiso operativo que la anterior operación hubiera podido contraer, siendo el nuevo “propietario” del riesgo el nuevo responsable del resultado, mantenimiento y operación del nuevo

2.4. MARCO LEGAL

El cumplimiento de las leyes será vital para la creación y buen funcionamiento de este proyecto, que estudiará la factibilidad para crear una empresa especializada en custodia y transporte de valores tanto en efectivo como en papeles, siendo su principal “arma” el brindar seguridad física a sus operaciones.

Para ello debemos estar conscientes en cuanto la ley nos exige:

2.4.1. Requisitos para la creación de una empresa en Ecuador.

De manera general, deben seguirse los siguientes pasos para la creación de una compañía:

- Debe decidir qué tipo de compañía se va a constituir.
- Escoger el nombre de su empresa.
- Reservar el nombre de su compañía en la Superintendencia de Compañías.
- Abrir la cuenta de integración de capital en la institución bancaria de su elección (el monto mínimo para Cía. Ltda. es 400 dólares y para S. A. es 800 dólares)
- Contrato o acto constitutivo y estatutos de la compañía que se trate, y elevar a escritura pública la constitución de la compañía (se puede realizar en cualquier notaría)

- Presentar en la Superintendencia de Compañías, la papeleta de la cuenta de integración del capital y 3 copias de la escritura pública con oficio del abogado.
- Retirar resolución aprobatoria u oficio con correcciones a realizar en la Superintendencia de Compañías luego de esperar el tiempo establecido (48 horas)
- Publicar en un periódico de amplia circulación, los datos indicados por la Superintendencia de Compañías y adquirir 3 ejemplares del mismo.
- Marginar las resoluciones para el Registro Mercantil en la misma notaría donde se elevó a escritura pública la constitución de la empresa.
- Designar representante Legal y el administrador de la empresa, e inscribir en el Registro Mercantil el nombramiento de ellos.
- Presentar en la Superintendencia de Compañías los documentos: Escritura inscrita en el registro civil, un ejemplar del periódico donde se publicó la creación de la empresa, copia de los nombramientos del representante legal y administrador, copia de la Cédula de Identidad de los mismos, formulario de RUC (Registro Único de Contribuyentes) cumplimentado y firmado por el representante.
- Esperar a que la Superintendencia, una vez revisados los documentos le entregue el formulario del RUC, el cumplimiento de obligaciones y existencia legal, datos generales, nómina de accionistas y oficio al banco.

- Entregar en el Servicio de Rentas Internas (SRI), toda la documentación anteriormente recibida de la Superintendencia de Compañías, para la obtención del RUC.
- Así mismo, el empleador debe registrarse en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) aportando copia de RUC, copia de C.I., y papeleta de representante legal, copia de nombramiento del mismo, copia de contratos de trabajo legalizados en el Ministerio de Relaciones Laborales y copia de último pago de agua, luz o teléfono y afiliar a sus trabajadores.
- Se debe obtener el permiso de funcionamiento emitido por el Municipio del domicilio, así como el permiso del Cuerpo de Bomberos.

2.4.2. De la Constitución del Ecuador

- **Art. 32 de la Salud**

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

- **Artículo 34 de la Seguridad Social**

El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el 33 campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

2.4.3. Requisitos para el permiso de operación por primera vez a las compañías de vigilancia y seguridad privada.

- *Solicitud dirigida al Sr. Ministro del Interior, suscrita por el representante legal de la Compañía.*
- *Escritura Pública de la Constitución de la Compañía de Responsabilidad Limitada debidamente registrada.*
- *Nombramiento vigente del representante legal de la compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.*
- *Documento emitido por el Ministerio de Trabajo:*
- *Registro en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.*
- *Registro en la Comandancia General de la Policía Nacional.*

- *Declaración Juramentada de los socios y administradores de no encontrarse incurso en las prohibiciones.*
- *Pacífico del Ministerio del Interior y canjearlo en la Dirección Financiera del Ministerio del interior.*
- *Registro Único de Contribuyentes (RUC).*

2.4.4. Reglamento para el control y supervisión del servicio de seguridad móvil en la transportación de especies monetarias y valores.

Las compañías de vigilancia y seguridad privada, para obtener el permiso de operación, deberán solicitarlo por escrito al Ministerio de Gobierno y Policía, a través de solicitud suscrita por el representante legal, para lo cual deberán adjuntar los siguientes documentos:

- a) Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía, debidamente inscrita y registrada en la forma prevista en la ley y cuyo objeto social será única y exclusivamente el previsto en el artículo 8 de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada; y, acreditar un capital social mínimo de diez mil dólares, pagado en numerario;
- b) Nombramiento del representante legal de la compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Lista de socios;
- d) Declaración juramentada de los socios sobre los siguientes puntos:
- e) Registro Único de Contribuyentes.

2.4.5 Patentes

El registro de una marca, en este caso de un servicio se debe entregar los documentos en la oficina del registro de la propiedad intelectual (IEPI).

El trámite de solicitud de registro de la marca puede hacerlo tanto persona natural como jurídica y debe primero realizar lo siguiente:

- ✓ Depósito en el banco del pacifico a nombre del IEPI por un valor de \$208.00.
- ✓ Ir a la página web del mismo y descargar la solicitud de registro de signos distintivos, imprimirla y firmarla;
- ✓ Adjuntar tres copias de la solicitud y dos copias de la papeleta de depósito realizado.
- ✓ Copia notariada del nombramiento del representante legal de la empresa.
- ✓ Adjuntar seis artes a color en tamaño 5x5 cm en papel adhesivo.

La marca tiene una validez por 10 años pero ésta se puede renovar de manera indefinida, la renovación se la puede realizar entre los seis meses antes y los seis meses después de la fecha de vencimiento del registro del mismo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MARCO METODOLÓGICO

Aquí conoceremos qué clase de Investigación sería la más adecuada para nuestro proyecto, teniendo en cuenta, métodos a técnicas de análisis para interpretar los resultados de la misma.

“En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables”.
(Sabino, 1992).

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de la presente Investigación consiste en constatar la factibilidad de una propuesta de proyecto de carácter operativo cuya finalidad será determinar una solución al alto costo que conlleva el mantenimiento operativo de un centro logístico con los más altos niveles de tecnología, seguridad y confiabilidad. Como efecto al problema antes mencionado, que implica el sostenimiento de un departamento

administrativo, muchas organizaciones comienzan a optar por la subcontratación.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se va a definir los tipos de Investigación en el cual se basa nuestro estudio, estos métodos son de metodologías diferentes pero que conllevan a un resultado similar en relación al objetivo que se pretende lograr. Se ha clasificado esta Investigación de la siguiente manera:

- **Investigación Descriptiva**

Se va a describir y analizar los datos y la problemática del tema, de esta manera podremos correlacionar toda la información con nuestra investigación, logrando de esta manera llegar a conocer las situaciones en las cuales se centra nuestro proyecto. Por mucho que la descripción y análisis de datos sea muy real y confiable, estos no pueden usarse para crear una relación de causa, puesto que no los datos de esta investigación podrían estar centrados o basados en otras muy diferentes aunque con el mismo contexto.

Para este proyecto se utilizará la investigación antes mencionada puesto que servirá para dar a conocer una nueva empresa que genere un servicio poco explotado en el mercado, pero con un valor de diferenciación ante la competencia. Para ello el análisis de las encuestas permitirá estudiar entre algunas variables el nivel de aceptación que tendría este servicio generado por un proveedor diferente.

De acuerdo a la información de las instituciones gubernamentales encargadas de controlar el sistema financiero se puede realizar un muestreo de 70 compañías, entre ellas 24 bancos y 46 cooperativas dando como resultado una población finita.

Las cooperativas de ahorro y crédito se dividen en 5 segmentos de los cuales se tomó en cuenta los tres primeros debido que poseen mayor monto de activos mayor a \$ 5'000.000.000 por ende tienen la capacidad de solventar un gasto como es el de contratar un servicio de transporte y custodia de valores.

3.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Se considerará un enfoque cuantitativo, cuyo instrumento a utilizar es la encuesta que servirá para obtener información numérica y medible. Además, después de haber comprendido la situación financiera, se podrá dar una opinión acerca de la idoneidad del proyecto a desarrollarse.

3.5. PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN

El cálculo del presupuesto de esta investigación es importante, puesto que es la base sobre la cual se puede tener una idea del costo totalitario de toda la encuesta. Además es necesario tener conocimiento de cuántas encuestas se podrán realizar por día, esto permitirá saber, cuántos encuestadores se requerirá y cuántos días tardará realizar el trabajo. El presupuesto en dólares americanos que se estimó para conseguir de manera veraz la información fue:

Tabla 8: Presupuesto de la Investigación

PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN			
DESCRIPCIÓN	HORAS TRABAJADAS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
ENCUESTADORA	160	\$ 5,35	\$ 375
MATERIALES Y SUMINISTROS			\$ 200
SALIDAS DE CAMPO			\$ 50
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO			\$ 40
VARIOS E IMPREVISTOS			\$ 100
TOTAL			\$ 765,00

Realizado por autor

3.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para el correcto cumplimiento de las actividades planificadas se ha realizado un cronograma de procesos a seguir durante la investigación.

Gráfico 6: Cronograma de Actividades

AÑO	2016																2017								
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				JUNIO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
CAPÍTULO 1																									
PLANTEAMIENTO	■	■	■																						
OBJETIVOS		■	■																						
JUSTIFICACIÓN			■																						
CAPÍTULO 2																									
MARCO REFERENCIAL			■	■	■	■	■																		
BASES TEÓRICAS			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													
FACTIBILIDAD					■	■	■	■	■	■	■	■	■												
MARCO LEGAL									■	■	■	■													
CAPÍTULO 3																									
METODOLOGÍA													■	■											
PRESUPUESTO													■	■	■										
ENCUESTAS														■	■	■	■	■	■						
ANÁLISIS DE DATOS															■	■	■	■	■	■					
CAPÍTULO 4																									
PROPUESTA																									
DESARROLLO DE MANUALES																							■	■	■
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																							■	■	■

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Siempre será de suma importancia conocer el valor que tienen las técnicas e instrumentos dentro de una investigación; la falta de conocimiento de éstas o la no identificación de las mismas puede traducirse en pérdidas de tiempo, desviación del tema central o en casos puntuales el inicio de una nueva investigación.

Llevar a cabo una excelente investigación requerirá que la problemática a solucionar esté muy bien planteada y definida desde el inicio. Se puede considerar a las técnicas como un recurso en el cual el investigador podrá conocer al detalle los hechos que causan y el efecto que los mismos provocan la investigación a solucionar el problema central.

Para poder diferenciar la técnica del instrumento se puede definir a la entrevista como técnica previa a la consecución de ella, puesto que una vez realizada se convierte en instrumento. Detallaremos a continuación las técnicas y los instrumentos usados en la presente investigación:

- **Entrevista.-** Con la entrevista podemos conocer las necesidades de nuestro cliente e inclusive competencia directa, se la considera a la entrevista como un diseñador de la realidad. Cuando en una entrevista se le ofrece al entrevistado la facilidad de formular preguntas y algunas respuestas se la puede considerar como una entrevista semi-estructurada o no formalizada. Para obtener los datos de manera real y fiable se toma en consideración el enfoque cualitativo a los datos de la investigación.

Debido a la sensibilidad de la información, los datos obtenidos mediante la entrevista con el personal de la competencia no se los podría mencionar de una manera formal, puesto que se los obtuvo bajo circunstancias de extrema confidencial.

- **Encuesta.-** Es aplicada junto a un cuestionario que se elabora de forma objetiva para que la interpretación de los datos ofrezca una respuesta directa y sin desviaciones del tema central de la pregunta. Con la encuesta podemos explorar la opinión de la ciudadanía o en su defecto nuestro grupo objetivo.

Se ha determinado que la población para esta muestra sea nombrada como **población finita**, puesto que se trata de un grupo de posibles clientes de tamaño muy limitado que comparten áreas de negocio en común y además no exceden de un número **infinito**, siendo su limitaciones, contables. Para el desarrollo de la siguiente encuesta se tomó como referencia a todo el universo de instituciones financieras ubicadas en la ciudad de Guayaquil, esto representa:

Total Bancos:	23
Total Cooperativas de ahorro y crédito:	<u>47</u>
Total instituciones financieras Guayaquil	70

De la población total se logró encuestar a 29 entidades financieras, el restante no quisieron ser encuestadas.

Tabla 9: División de las Instituciones Financieras

Bancos Grandes	Bancos Medianos	Bancos Pequeños
Produbanco	CITIBANK	CoopNacional
Pichincha	Bolivariano	Loja, Comercial Manabí
Pacífico	General Rumiñahui	Procredit, Finca Capital
Guayaquil	Internacional	Delbank, Cofiec
	Machala	Bando de Desarrollo
	Austro y Solidario	D-Miro, Amazonas, Litoral

Realizado por autor

Para la realización de la siguiente encuesta se tomó en consideración los 23 bancos registrados en la ciudad de Guayaquil, recibiendo respuesta de 11 de ellos.

Las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidario están divididas por segmentos de acuerdo al monto de activos, es decir:

Tabla 10: Segmentación de las Cooperativas

SEGMENTO	ACTIVOS USD
1	Mayor a \$ 80'000,000
2	Mayor a \$ 20'000,000 hasta \$ 80'000,000
3	Mayor a \$ 5'000,000 hasta \$ 20'000,000
4	Mayor a \$ 1'000,000 hasta \$ 5'000,000
5	Hasta % 1'000,000

Realizado por autor

Para la realización de la siguiente encuesta se tomó en consideración las 47 cooperativas registradas en la ciudad de Guayaquil, recibiendo respuesta de 18 de ellas.

3.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

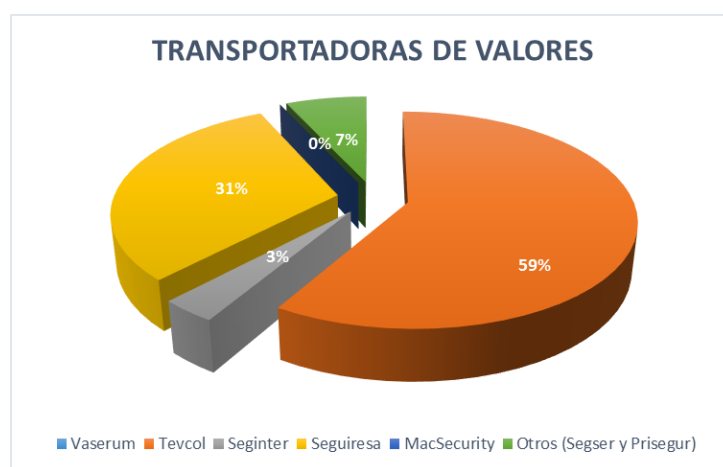
Encuesta a entidades financieras sobre el nivel de satisfacción en el ámbito de la custodia de sus valores en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 11: Transportadora con la que actualmente trabaja

¿Con que transportadora de valores trabaja actualmente la institución financiera en la que usted labora?			
ITEM	ALTERNATIVA	#	%
1	Vaserum	0	0%
	Tevcol	17	59%
	Seginter	1	3%
	Seguiresa	9	31%
	MacSecurity	0	0%
	Otros (Segser y Prisegur)	2	7%
	TOTAL	29	100%

Realizado por autor

Gráfico 7: Transportadoras de Valores



Realizado por autor

Análisis.- El 59% de las entidades financieras encuestadas en la ciudad de Guayaquil cuentan con los servicios de la empresa de seguridad Tevcol, lo que nos demuestra que es líder en el mercado de medianas y pequeñas entidades financieras, seguida de Seguiresa con un 31% como competidor indirecto en el mercado.

Tabla 12: Factor que determina la elección de la transportadora

¿Qué determinó la decisión de contar con los servicios de la empresa contratada?			
ITEM	ALTERNATIVA	#	%
2	Precio	3	10%
	Calidad del Servicio	6	21%
	Años de Experiencia	4	14%
	Recomendación	15	52%
	Facilidades de pago	1	3%
	TOTAL		29

Realizado por autor

Gráfico 8: Factor que determinó en la elección del servicio contratado



Realizado por autor

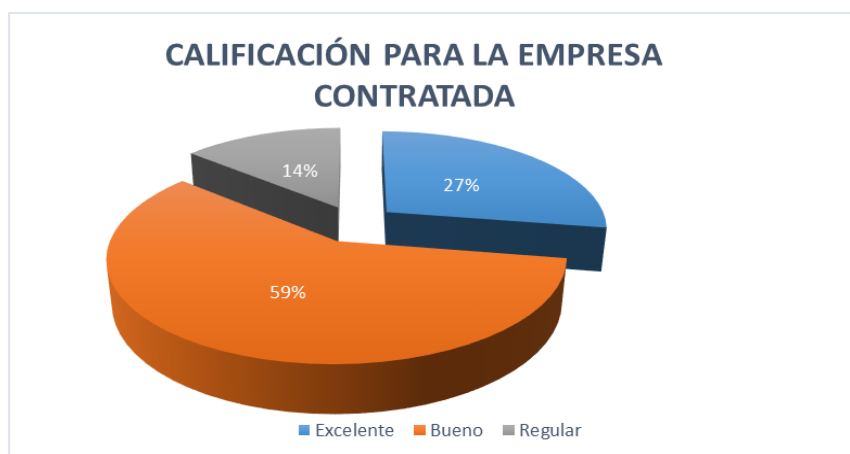
Análisis: El 52% de las entidades financieras encuestadas determinaron que habían elegido a la compañía que les provee el servicio por recomendación del mismo, dentro del mercado de traslado, vigilancia personalizada y de valores.

Tabla 13: Calificación a la empresa que le provee el servicio

¿Qué calificación le asignaría a la empresa que le ofrece el servicio que ha contratado?			
ITEM	ALTERNATIVA	#	%
3	Excelente	8	27%
	Bueno	17	59%
	Regular	4	14%
	TOTAL	29	100%

Realizado por autor

Gráfico 9: Calificación para la empresa que le provee el servicio



Realizado por autor

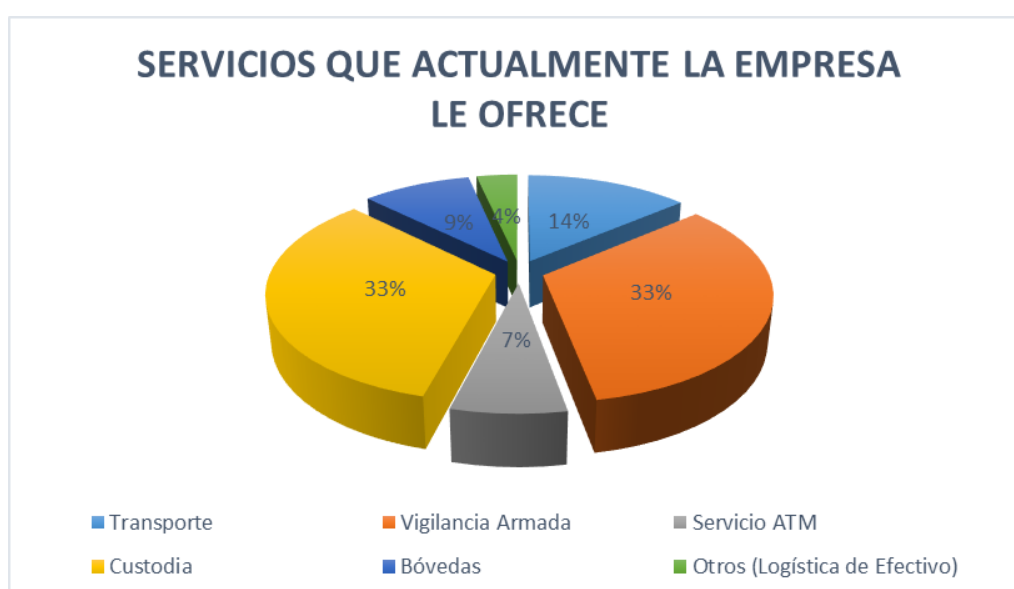
Análisis: Con esta pregunta podemos verificar que, aunque cuentan con mucha aceptación dentro del mercado, el 59% de los encuestados calificaron “Bueno” el servicio percibido. Es decir que su nivel de satisfacción no supera sus expectativas, con lo que podremos conocer cuáles serían las deficiencias dentro de sus servicios.

Tabla 14: Servicios que actualmente la empresa le ofrece

¿Cuáles son los servicios que actualmente la empresa le ofrece?			
ITEM	ALTERNATIVA	#	%
4	Transporte	12	14%
	Vigilancia Armada	29	33%
	Servicio ATM	6	7%
	Custodia	29	33%
	Bóvedas	8	9%
	Otros (Logística de Efectivo)	3	4%
	TOTAL	87	100%

Realizado por autor

Gráfico 10: Servicios que actualmente la empresa le ofrece



Realizado por autor

Análisis: El 33% de las empresas financieras encuestadas afirman que uno de los mayores riesgos a vigilar es la seguridad de sus valores físicos (dinero en efectivo), siendo éste el mayor servicio prestado por toda empresa de seguridad.

Por otra parte tenemos que la custodia de dinero es considerada como un servicio muy demandado por parte de estas empresas de vigilancia.

Tabla 15: Cambios que desearía realizar en el servicio contratado

¿Qué cambios según usted, mejoraría en el servicio que actualmente recibe?			
ITEM	ALTERNATIVA	#	%
5	Precio	6	21%
	Variedad	15	52%
	Mayor Cobertura	5	17%
	Calidad	3	10%
	TOTAL	29	100%

Realizado por autor

Gráfico 11: Cambios para mejorar el servicio recibido



Realizado por autor

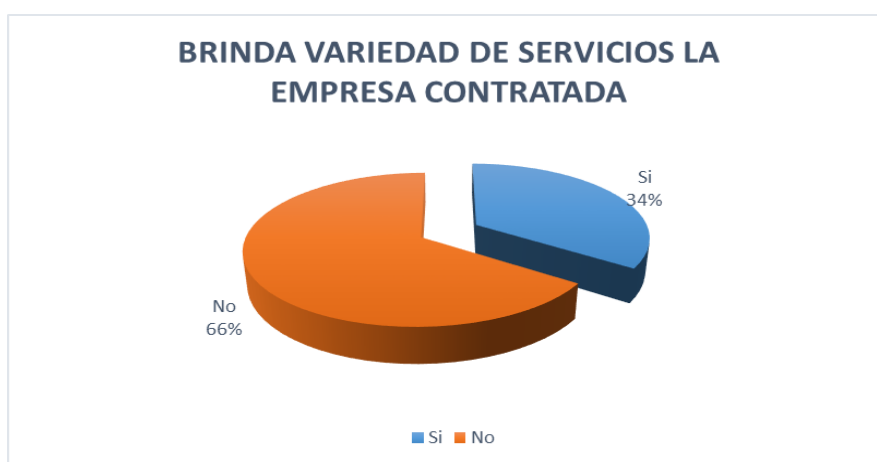
Análisis: En el gráfico en mención, se considera que se debería mejorar o presentar variedad en los servicios que reciben pues presentan inconformidad con ellos y es pieza clave para poder satisfacer de manera completa la demanda de las entidades financieras con el presente proyecto.

Tabla 16: Le ofrece todos los servicios la empresa contratada

¿La empresa que usted contrató le ofrece todos los servicios anteriormente mencionados?			
ITEM	ALTERNATIVA	#	%
6	Si	10	34%
	No	19	66%
	TOTAL	29	100%

Realizado por autor

Gráfico 12: Le ofrece todos los servicios la empresa contratada



Realizado por autor

Análisis: El 66% de las entidades encuestadas coincidieron en que les gustaría recibir de una misma empresa todos los servicios sobre seguridad que pueden ofrecerles, siendo los más demandados los servicios de custodia, seguridad física y transporte de valores.

Tabla 17: Está conforme con el precio que cancela

Está conforme con el precio que usted cancela por el servicio contratado?			
ITEM	ALTERNATIVA	#	%
7	Si	11	38%
	No	18	62%
	TOTAL	29	100%

Realizado por autor

Gráfico 13: Conformidad con el precio que se cancela



Realizado por autor

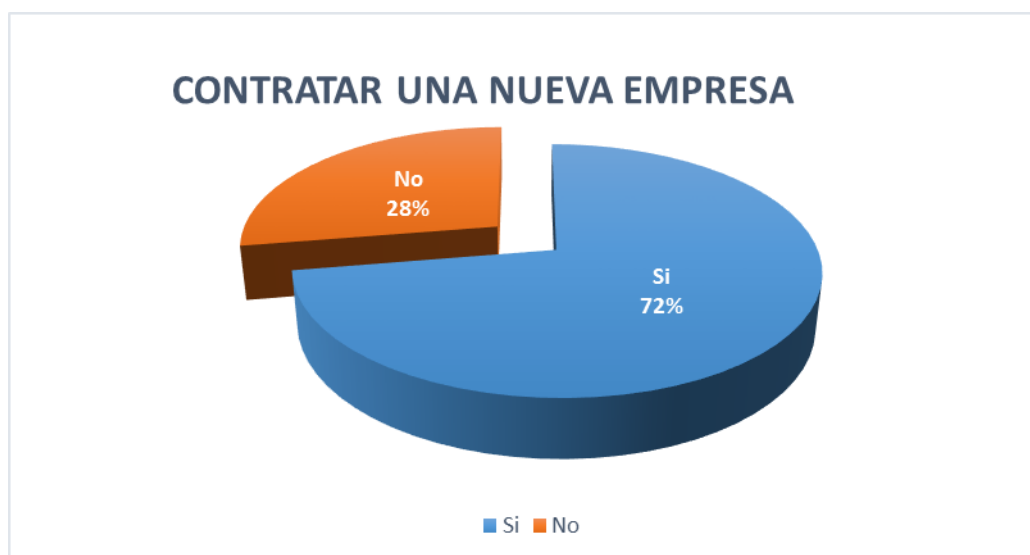
Análisis: El 62% de los encargados de las instituciones financieras encuestados, concluyeron que no están de acuerdo con el valor a cancelar por el servicio percibido, porque es probable que no cumpla sus expectativas de servicio y satisfacción.

Tabla 18: Grado de aceptabilidad por una nueva empresa

¿De presentarse una nueva propuesta (otra compañía) en la que supere sus expectativas, la contrataría?			
ITEM	ALTERNATIVA	#	%
8	Si	21	72%
	No	8	28%
	TOTAL	29	100%

Realizado por autor

Gráfico 14: Grado de aceptabilidad en contratar una nueva empresa



Realizado por autor

Análisis: El 72% de las entidades financieras encuestadas coinciden además en que de presentarse una compañía que les ofrezca todos los servicios, no dudarían en contratarla para prescindir de los mismos.

3.9. FORMATO DE ENCUESTA

Estudio de factibilidad para la creación de un centro logístico destinado al transporte y custodia de valores y documentos del sector financiero en la ciudad de Guayaquil

Institución Financiera: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Señale con una "x" la respuesta que usted considere necesaria:

1.- ¿Con que transportadora de valores trabaja actualmente la institución financiera que en la que usted labora?

Vaserum	
Tevcol	
Seginter	
Seguiresa	
Macsecurity	
Otros	

2.- ¿Qué determinó la decisión de contar con los servicios de la empresa contratada?

Precio	
Calidad del servicio	
Recomendación	
Años de experiencia	
Facilidades de pago	

3.- ¿Qué calificación le asignaría a la empresa que le ofrece el servicio que ha contratado?

Excelente	
Bueno	
Regular	

4.- ¿Cuáles son los servicios que actualmente la empresa le ofrece?

Transporte	
Custodia	
Servicio ATM	
Vigilancia Armada	
Bóvedas	
Otros (logística de efectivo)	

5.- ¿Qué cambios según usted, mejoraría en el servicio que actualmente recibe?

Precio	
Variedad	
Mayor cobertura	
Calidad	

6.- ¿La empresa que usted contrató le ofrece todos los servicios anteriormente mencionados?

Si	
No	

7.- ¿Está conforme con el precio que usted cancela por el servicio contratado?

Si	
No	

8.- ¿De presentarse una nueva propuesta (otra compañía) en la que supere sus expectativas, la contrataría?

Si	
No	

3.10. CONCLUSIÓN DE LA ENCUESTA

La empresa que domina el mercado de traslado de valores es TEVCOL, cuyo servicio es contratado por el 59% de acuerdo a las instituciones financieras encuestadas, de la cuales la mitad la contrató exclusivamente por tener una buena recomendación, siendo su principal servicio con un 33% el de custodia y traslado de valores.

Cabe recalcar que un 62% de los encuestados considera que con el precio que cancela puede recibir más servicios que la misma empresa ofrece al mercado, dando un dato adicional que el 72% de las instituciones financieras contrataría el servicio de una nueva empresa que supere sus expectativas de servicio, precio y variedad.

CAPITULO IV

PROPUESTA DEL PROYECTO

4.1. TEMA

Estudio de factibilidad para la creación de un centro logístico destinado al transporte, custodia de valores y documentos del sector financiero en la ciudad de Guayaquil.

4.2. OBJETIVOS

4.2.1. Objetivo General

Crear un centro logístico que brinde varios servicios entre ellos el transporte y resguardo de valores monetarios principalmente a las cooperativas financieras.

4.2.2. Objetivo Específico

- ✓ Brindar en el centro logístico los servicios de transporte, vigilancia armada, custodia y bóveda.

- ✓ Prestar los servicios del centro logístico principalmente a las cooperativas financieras de Guayaquil.
- ✓ Contar con una infraestructura física adecuada, para permitir el funcionamiento del centro logístico.

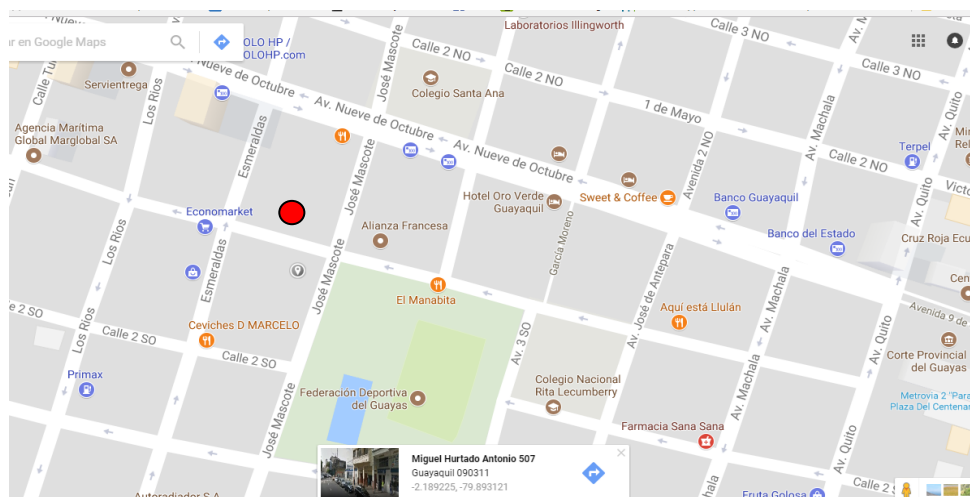
4.3. DELIMITACIÓN

4.3.1. Distribución del área

El siguiente proyecto se direcciona en crear un centro logístico en el centro de la ciudad de Guayaquil enfocado primordialmente a las cooperativas financieras, con el fin de brindar servicios entre ellos el transporte y custodia de valores monetarios, debido a que la competencia directa actualmente no otorga de manera conjunta los principales servicios que se han mencionado.

La dirección exacta para la instalación del negocio será en el centro de la ciudad cuyas calles son Miguel Hurtado Antonio y Esmeraldas. Terreno propio con una superficie de 200 metros cuadrados destinados para la flota y 150 metros de construcción para las bóvedas y restructuración de oficinas.

Gráfico 15: Ubicación de la empresa

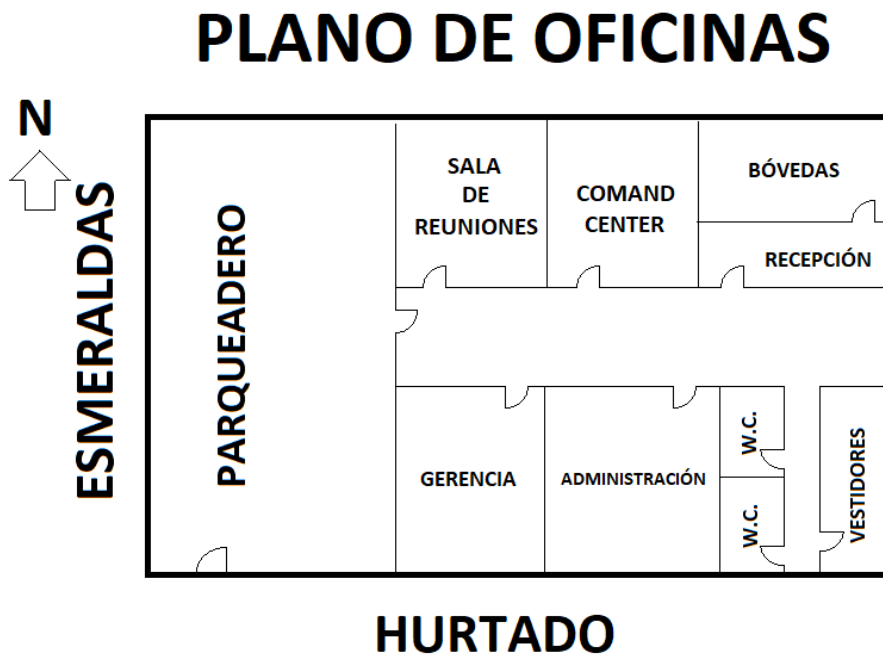


4.3.2. Determinación de la localización

- ✓ Cerca de varias entidades bancarias.
- ✓ Cerca de principales vías de descongestión de la ciudad.
- ✓ Junto a una institución bancaria, lo que garantiza mayor seguridad.
- ✓ Cerca de distribuidores de gasolina que surten combustible de buena calidad y el precio se podría negociar por el volumen de ventas que nuestra empresa les proporcione.

A continuación se de manera gráfica se demostrará el plano del diseño del local:

Gráfico 16: Diseño Arquitectónico



Permisos municipales para el funcionamiento del local

En el municipio de Guayaquil se debe presentar lo siguiente:

- ✓ El permiso de uso de suelo que se lo obtiene pagando una tasa de \$2,00 y se llena un formulario que es otorgado por la misma entidad.
- ✓ La tasa de habilitación se lo obtiene registrando los datos de la empresa y las medidas de establecimiento en la página web de la entidad, posterior a ello se acerca al municipio con el ruc, cedula, y código catastral.

4.4. PLAN DE NEGOCIO

4.4.1. Resumen Ejecutivo

La presente tesis consiste en el desarrollo de un plan de entrada al mercado nacional para los servicios que brindaría el centro logístico que se desea crear. El objetivo central es realizar un estudio de mercado que permita conocer quién es la competencia, lo que ofrece y como es calificado el servicio percibido por parte del mercado meta.

Con la finalidad de darle un valor de diferenciación a los servicios que se desea brindar a nuestros clientes potenciales y a su vez saber si es factible o no crear un centro logístico que permita no solo satisfacer las necesidades sino superar las expectativas de las cooperativas financieras de la ciudad de Guayaquil.

La inversión para este proyecto es alta por lo que se necesitará realizar un préstamo bancario y la participación de varios socios empresarios de diferentes entidades financieras. Para fidelizar a los clientes se harán

estrategias de marketing como publicidades, promociones, descuentos, facilidades de pago sin interés por temporada.

4.4.2. Descripción del Servicio

El centro logístico de Guayaquil que se desea crear ofrecerá un plan de tres servicios los cuales tienen mayor demanda según el resultado obtenido en las encuestas:

- ✓ Vigilancia Armada: Se emplea armas que ayuden a mantener la protección y supervisión del dinero que se transporta.
- ✓ Transporte: Tanto de valores como de documentos desde y hacia cualquier punto de la ciudad de acuerdo a sus necesidades.
- ✓ Custodia: Para el resguardo del dinero se mantiene en bóvedas de máxima seguridad.

El horario de atención será las 24 horas, los 365 días del año.

4.4.3. Características y procedimientos del servicio:

✓ Solicitud del servicio por parte del cliente

Al momento de contratar el servicio deberá presentar los clientes documentación legal de la entidad bancaria: Copias de Ruc, nombramiento, escritura, cédula y certificado de votación del representante legal y apoderados, carta solicitando el plan de servicios, copias de los estados financieros de los dos últimos años y dos cheques por el valor total del servicio con fechas, una actual al momento de adquirir el servicio y otra a final de cada mes cancelado un 50% en cada uno.

Se deberá detallar el personal encargado de la relación directa del cliente con la transportadora. De ésta manera se prevé y se mantiene la seguridad de la información solicitada. Estos funcionarios asignados serán los responsables de establecer los horarios, fechas, montos, aumentos o disminuciones y cualquier cambio al servicio a percibirse. Estos documentos deben estar notariados. Después de 7 días laborables se notifica que es aprobada la solicitud del servicio y se procede con la firma del contrato.

Para lograr un eficiente servicio y para recepciones fuera de las establecidas en el contrato, este debe solicitar por escrito por el personal autorizado cualquier modificación del servicio, en un plazo mínimo de catorce horas de anticipación para los viajes permanentes y programados y que se podrían ubicar dentro del recorrido de rutas.

Para el caso de servicios expresos o de última hora, el cliente debe solicitarlo con tres horas de anticipación, siempre y cuando la transportadora dispone de los recursos necesarios para cumplir con lo requerido.

Dentro del material de trabajo de la empresa se utilizará las Guías de Remisión de las entregas realizadas por el cliente a la compañía para su transporte, ésta debe estar intacta es decir, sin tachones ni borrones.

Para el transporte de cheques u otras especies no monetarias se solicitan la siguiente información: Número total de cheques u especies; nombres, cédulas de identidad, firmas y sellos tanto del remitente como del destinatario; nombres y firmas del Jefe de Tripulación y Porta Fundas.

✓ **Procedimientos de los servicios**

Servicio de Transporte (entrega de dinero):

- El cliente llama a confirmar el servicio con 24 horas de anticipación.
- El blindado se acerca en horarios antes de la apertura de la entidad financiera.
- El dinero es entregado o recibido por el encargado del efectivo de la entidad financiera, si es recibido se guardará en la bóveda del blindado.
- Se firma la guía de remisión.
- El blindado de retira y se dirige al centro logístico.

Servicio de Custodia:

- El dinero es recibido al centro logístico.
- El dinero es guardado en las bóvedas temporizadas con la guía de remisión correspondiente para siguiente entrega.

Servicio de Vigilancia Armada:

- El agente de seguridad llega a la entidad bancaria.
- El agente de seguridad firma su bitácora una hora antes de la apertura de la agencia bancaria y comunicarse por radio con la base.
- Toda novedad ocurrida en la agencia debe ser mencionada en la bitácora.
- El cierre de la agencia se efectuará a la hora indicada por la institución financiera, no se permitirá el ingreso de más clientes y se ejecutará el cierre total después de haber atendido al último usuario.

- El agente será el último en abandonar la institución, luego de haberlo reportado por radio.

✓ **Diseño de rutas para entrega y recepción de valores**

Las rutas solicitadas por los clientes se conocen con veinte y cuatro horas de anticipación, tiempo que permite al centro logístico diseñar un recorrido de rutas y la entrega y recepción de los valores y documentos en los horarios y sitios acordados con anterioridad.

El centro logístico debe trazar rutas con dos opciones diferentes de recorridos, lo que permitirá obtener una respuesta más eficiente ante algún caso de posibles inconvenientes, tales como embotellamiento vehicular o cualquier eventualidad que se pueda presentarse. Las rutas no pueden ser iguales a las usadas días pasados, deben ser distintas todos los días con el fin de evitar robos o asaltos.

Los clientes del servicio deben comprometerse a tener los valores a transportar en los horarios establecidos, en caso de haber retraso que supere los quince minutos se cobrará un valor adicional de un dólar con cincuenta centavos por minuto. Y si en ese tiempo (quince minutos) no se entregan los valores para transportar, el blindado deberá retirarse de las instalaciones, entendiéndose que el servicio fue utilizado.

✓ **Montos transportados y seguros contratados**

Cada vehículo blindado, por política interna puede transportar máximo \$2'000.000.000. En caso de que el vehículo supere montos superiores al mencionado deberá ser reportado por escrito, el seguro no cubrirá y se cobrará un valor adicional por transportar más de lo acordado debido a que se necesitará otro blindado y este costo lo asumirá el cliente.

✓ **Tipo, número de tripulantes y escoltas por vehículo e implementos a utilizarse**

El vehículo debe llevar lo siguiente:

- Alquiler de rastreador satelital
- Apertura electrónica de puertas con códigos desechables
- Software para cerraduras electrónicas
- Blindaje del vehículo

Seguros:

- Seguro de vehículo
- Seguro de transporte de dinero
- Seguro de vida y médico para colaboradores.

Adicionalmente cada vehículo tiene un radio móvil, un radio portátil que será custodiado por el jefe de tripulación y un teléfono celular para el chofer del vehículo.

La tripulación óptima para cada vehículo está conformada por:

- Jefe de tripulación
- Chofer
- Porta Fundas
- Seguridad (escolta)

El personal de tripulación debe portar un uniforme que lo distinga y que cumpla con los requerimientos de las F.F.A.A.; cada integrante debe portar los siguientes implementos para su seguridad:

- Chalecos antibalas
- Gorras distintivas
- Porta pistola
- Radio inalámbrico de comunicaciones
- Chompas distintivas
- Botas industriales

Cada vehículo está armado para el caso de emergencias y para esto dispone de armamento que se detalla a continuación:

- 1 Escopeta de repetición automática marca Mosber
- 3 Pistola automática 8mm marca Glog

4.5. LA EMPRESA

4.5.1. Misión

Somos una empresa enfocada a servir a la comunidad, a los sectores corporativos y principalmente financieros en general de la ciudad de Guayaquil brindando alta seguridad, profesionalismo y competitividad en servicios para el transporte de sus valores, para lo que se cuenta una cobertura total de riesgos respaldados, personal calificado y equipo o tecnología altamente sofisticada que avalan el trabajo.

4.5.2. Visión

Constituirnos en cinco años como empresa líder en el mercado de seguridad en el transporte, vigilancia y custodia de valores y atender al 50% de las instituciones bancarias en la ciudad de Guayaquil teniendo como resultado clientes leales y satisfechos, contando con colaboradores eficientes y honestos con el fin de obtener mayor rentabilidad entre las empresas de nuestra competencia.

4.5.3. Valores

Ofrecer un servicio sobre necesidades específicas, en el que el cliente tenga confiabilidad del servicio a recibir se dará a través de los valores que caracterizan a la nueva compañía los cuales son:

- ✓ Atención personalizada
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Innovación
- ✓ Profesionalismo

4.5.4. Objetivos Estratégicos

- ✓ **General**

Brindar a la comunidad una nueva alternativa de transporte, custodia de valores y documentos para el sector financiero de la ciudad de Guayaquil, que ofrezca un servicio eficiente, a un costo accesible, obteniendo

rentabilidad para los inversionistas en un 20% y consiguiendo la fidelización de nuestros clientes en un plazo de 3 años.

Específicos

- ✓ Buscar socios estratégicos para el financiamiento del proyecto y disponibilidad de capital.
- ✓ Brindar un servicio de alta calidad que garantice la seguridad y confianza de los clientes en la empresa.
- ✓ Captar y retener nuevos clientes mediante contactos personales con funcionarios estratégicos de los potenciales clientes.
- ✓ Obtener clientes satisfechos lo cual fidelizará la lealtad de los clientes antiguos y permitirá la captación de nuevos clientes del mercado.
- ✓ Capacitar constantemente a los colaboradores de la empresa e innovar periódicamente la tecnología usada que garantice un mejor servicio para el cliente.

4.5.5. Análisis F.O.D.A

Fortalezas:

- ✓ La empresa contará con personal capacitado en la rama de seguridad y transporte de valores.
- ✓ La empresa ofrecerá servicios a precios competitivos del mercado.
- ✓ El centro logístico estará ubicado en un punto estratégico, es decir cerca de las entidades financieras.

- ✓ Implementación de un marketing de interacción, es decir mantener la relación comunicacional de manera periódica con el cliente.

Debilidades:

- ✓ Ser una empresa nueva en el mercado, por ende no posee experiencia.
- ✓ La inversión inicial y la disponibilidad del capital para crear el centro logístico es elevada.

Oportunidades:

- ✓ Mercado insatisfecho con el servicio percibido por parte de la competencia.
- ✓ Pocas alternativas para los clientes al momento de buscar un proveedor de servicio de transporte y custodia de valores y documentos.
- ✓ Incremento de la inseguridad a raíz de la delincuencia en la ciudad.
- ✓ Concientización por parte de los potenciales clientes para transportar su dinero de una manera eficiente y segura.

Amenazas:

- ✓ Inestabilidad económica del país y por lo tanto baja del circulante en el mercado.
- ✓ Agresividad de la competencia.
- ✓ Entidades financieras no le otorgue a la empresa el préstamo bancario que vaya a solicitar.

4.5.6. Estrategias D.A.F.O

Fortalezas – Oportunidades

- ✓ Práctica y difusión de la calidad del servicio que se desea brindar, el cual permitirá el incremento de los potenciales clientes.
- ✓ Reuniones con los clientes para el estudio de la satisfacción del servicio percibido y la mejora del mismo en caso de ser necesario.
- ✓ Dar a conocer por diferentes medios las bondades de la nueva alternativa de custodia y transporte de valores y documentos.

Debilidades – Oportunidades

- ✓ Buscar alianzas estratégicas con instituciones financieras con el fin de posicionarse en el mercado y buscar nuevos clientes.
- ✓ Nombrar como socios a los principales inversionistas de las entidades financieras para conseguir el financiamiento del proyecto.
- ✓ Difundir los servicios y el valor de diferenciación que brinda el centro logístico a los potenciales clientes.

Fortalezas - Amenazas

- ✓ Difusión de la calidad del servicio que garantiza la fidelidad de los clientes.
- ✓ El centro logístico se constituye bajo las normas de una empresa privada.

Debilidades – Amenazas

- ✓ Búsqueda de financiamiento para la inversión inicial y de esta manera presentar a los potenciales clientes una nueva alternativa completa de servicio y calidad.

4.6. NOMBRE DEL SERVICIO Y LOGOTIPO

El nombre comercial de la empresa es **Centro Logístico de Transporte y Custodia de Valores Cía. Ltda.**

El logotipo que representa la empresa es:

Gráfico 17: Logotipo de la empresa



El color azul significa tranquilidad, confianza.

El color Gris significa seriedad.

“CUSVALPOR” es tomado de las palabras custodia, valores y transporte.

4.7. ENVASE Y PRESENTACIÓN

Por ser una empresa de servicios se va a desarrollar un brochure que incluye la presentación de Transporte y custodia de valores y documentos y que constará de la siguiente información:

- ✓ Nombre de la Empresa
- ✓ Misión, Visión y Valores
- ✓ Servicios que ofrece
- ✓ Ubicación
- ✓ Contacto

4.8. PLAN DE MARKETING

La empresa Centro Logístico de Transporte y Custodia de Valores Cía. Ltda. “CUSVALPOR”, se crea con el fin de brindar un plan de servicios.

4.8.1. Objetivo General

Dar a conocer la nueva empresa “CUSVALPOR” como otra alternativa de prestación de servicios principalmente en el transporte y custodia de valores para las entidades financieras en la ciudad de Guayaquil.

4.8.2. Objetivos Específicos

Plantear las estrategias que se van a implementar en el plan de marketing.

- ✓ Crear el diseño del logo de la empresa.

- ✓ Desarrollar estrategia de precio que sean llamativo para el consumidor.
- ✓ Realizar una convocatoria promocional con el fin de dar a conocer a la empresa “CUSVALPOR” y los beneficios que les brindará.
- ✓ Determinar los medios publicitarios por los cuales se va a difundir la empresa.
- ✓ Establecer puntos idóneos de ventas.

4.8.3. Segmentación del Mercado

Para que nuestro servicio tenga participación en el mercado y a su vez el negocio tenga rentabilidad, se debe conocer la demanda a la cual estará enfocado nuestros servicios, cabe recalcar que la empresa es un centro logístico de transporte y custodia de valores, por ende la demanda será las entidades financieras las cuales se dividen en bancarias y cooperativas de ahorros y créditos. Se conoce que existe un total de 70 entidades financieras en la ciudad de Guayaquil. De ese total de población, 27 pertenecen a bancos y 43 a cooperativas.

4.8.4. Mercado Meta

La empresa “CUSVALPOR” tiene como mercado meta:

Entidades financieras tanto bancarias como cooperativas de ahorro y crédito, en la ciudad de Guayaquil.

4.8.5. Posicionamiento

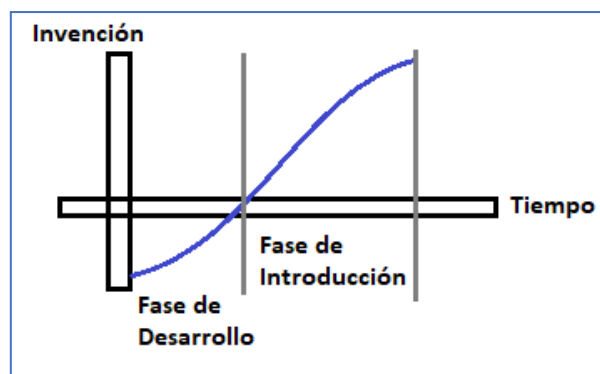
La empresa se posicionará con el nombre comercial "CUSVALPOR".

4.8.6. Marketing Mix

✓ Producto

Por ser una empresa que recién comienza su actividad, el ciclo de vida es corto y se graficaría de esta manera:

Gráfico 18: Ciclo de vida del servicio



En la etapa de desarrollo se realizó un estudio de mercado y se establecieron estrategias promocionales, objetivos de la empresa, ubicación geográfica entre otros. La fase de introducción está en proceso de desarrollo ya que la empresa se encuentra en la búsqueda del personal y además se está realizando visitas a nuestros clientes potenciales.

✓ **Precio**

La estrategia de precios a utilizar es la fijación de precios para penetrar en el mercado, que consiste en lanzar un plan de servicio con un precio menor que el de la competencia directa, con el objetivo de atraer clientes y así conseguir una alta participación en el mercado, sin dejar a un lado la calidad del servicio ofrecido.

Se venderá un plan de servicios a un solo precio el cual está formado de la siguiente manera:

- ✓ Servicio de Transporte
- ✓ Servicio de Custodia
- ✓ Servicio de Vigilancia Armada

El cliente podrá comparar y concluir que tendrá mayor beneficio contratar un centro logístico que ofrezca un plan de servicio a un solo precio que tener contratado varias empresas para prescindir algunos servicios y en precios elevados.

✓ **Plaza / distribución**

La empresa "CUSVALPOR" utilizará una distribución de servicio de manera directa, es decir que no hay empresas intermediarias para la entrega del servicio contratado. La estrategia de distribución será Exclusiva porque solo existirá un local de funcionamiento del negocio que estará ubicado en el centro de la ciudad de Guayaquil.

✓ **Promoción**

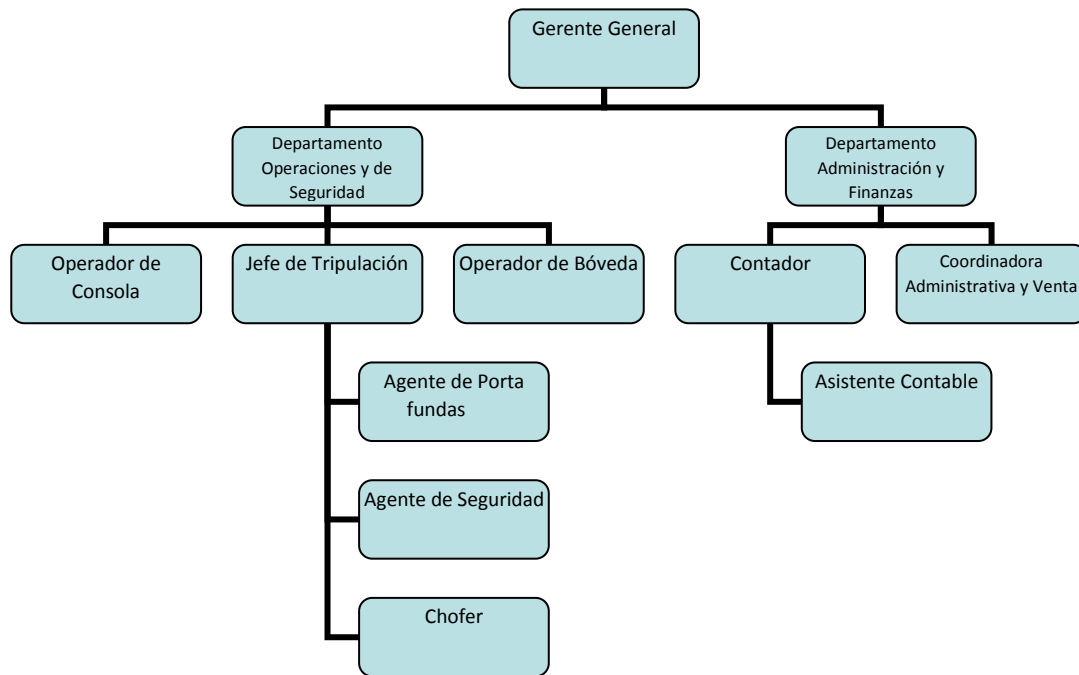
Se va a utilizar la estrategia de atracción PULL, pues se enfocará en captar la atención del cliente potencial mediante actividades de marketing como es la publicidad y alianzas estratégicas.

- Establecer un marketing de relación, “marketing de sociedad” en donde la empresa dará a conocer su “plan de servicio estrella” mediante 3 conferencias magistrales a los representantes de las entidades financieras en el hotel Sheraton con el fin de que terminada la charla se pueda lograr que el 60% de los potenciales clientes firmen contratos.
- Promocionar los servicios en revista EKOS, EXITOSA y VISTAZO, especializada en economía, emprendimiento negocios y necesidades sociales.
- Desarrollo de una base de datos de contactos personales con el sistema financiero, lo que permitirá captar y retener clientes de manera indirecta, es decir referenciados por entidades bancarias o cooperativas financieras con la que se logre la alianza estratégica.
- Elaboración de brochure que se entregará a los potenciales clientes.
- Mediante el marketing On-line se logrará captar la atención del cliente potencial por medio de las redes sociales más utilizadas como Facebook e Instagram.
- Se creará una página web para usuarios (Clientes) donde podrán ver y descargar un registro diario de los servicios solicitados, con el fin de entregar un control operativo del mismo.

4.9. ORGANIGRAMA

La estructura administrativa estará conformada de la siguiente manera:

Gráfico 19: Organigrama



El orden jerárquico de una empresa se divide en departamentos según las funciones que deben cumplir:

Gerente General:

- ✓ Es quien maneja y direcciona de manera global la empresa.
- ✓ Dará la pauta del funcionamiento y va a interactuar de manera directa con el cliente, tomando en cuenta las necesidades del mismo e innovando en satisfacerlas.

El Departamento de Operaciones y Seguridad está el encargado de la coordinación, control y operación a ejecutar sobre las actividades propias del negocio, en este caso del correcto manejo y distribución de valores.

Es el que debe entregar un servicio eficiente y efectivo. Está conformado por:

Operador de Consola:

- ✓ Se encarga de controlar la bitácora de los vigilantes de seguridad privada.
- ✓ Controlar hora y llegada de los blindados a su destino.
- ✓ Llevar a cabo la logística del envío y recepción del efectivo.
- ✓ Supervisa los videos de seguridad tanto de los vehículos como del local.

Jefe de Tripulación:

- ✓ Responsable de cumplir con las políticas y procedimientos del envío y recepción del dinero de cada vehículo blindado está al mando de:

Chofer:

- ✓ Es el encargado de conducir el vehículo blindado a los puntos establecidos en las rutas de entrega y recepción de valores de las entidades bancarias.
- ✓ Él es el último en actuar en caso de emergencia.

Agente de Porta Fundas:

- ✓ Es el responsable de llevar los valores del local al vehículo y éste a su destino final.
- ✓ Ser el custodio de los valores durante la transportación.
- ✓ Cumplir con el llenado de las guías de remisión.

Agente de Seguridad:

- ✓ Se encarga realizar la apertura y cierre de la entidad financiera, previa a la orden de la consola.
- ✓ Mantener los protocolos de seguridad dentro de la institución financiera.
- ✓ Comunicar cualquier novedad a la consola de seguridad.

Operador de Bóveda:

- ✓ Recibe y entrega el dinero del y al blindado.
- ✓ Guarda los valores dentro de las cajas fuertes.
- ✓ Entrega las guías de remisión al dpto. de administración.

El departamento de Administración y Finanzas tiene como función manejar la contabilidad, analizar los procesos que se llevan a cabo con el fin de evaluar su rentabilidad y corregir si es necesario para cumplir con las metas u objetivos del proyecto, analizará todos los reportes que se requiera para cumplir con las normas establecidas del gobierno, como también se encargará de buscar contratos a largo plazo con clientes potenciales. Este departamento se conforma por:

Contador:

- ✓ Encargado de llevar un control de los ingresos y gastos.
- ✓ Llevar los registros de compras y ventas; declaraciones de IVA e impuesto a la renta.
- ✓ Elabora de cheques para los pagos de proveedores y colaboradores.

- ✓ Realizar informes y proyecciones sobre la rentabilidad del negocio.

Asistente Contable:

- ✓ Ser apoyo para el contador en toda tarea que se sea asignada por él.

Coordinadora administrativa y venta:

- ✓ Desarrollar estrategias de ventas que impulsen captar y retener clientes para la empresa como fuente de ingreso vital para tener crecimiento en el mercado.

4.9.1. Aspectos Jurídicos

- ✓ **Constitución y creación de empresa de transporte de valores**

La escritura de constitución de la compañía de transporte de valores será inscrita en el Registro Mercantil, y posteriormente debe ser inscrita en el Comando Conjunto de las F.F.A.A. y la Comandancia General de Policía General. El permiso de funcionamiento lo otorgará el Ministerio de Gobierno luego de haber cumplido los requisitos anteriores y los que se detalla a continuación:

Copia certificada de la escritura de Constitución de la compañía, con su debido registro inscrito en la forma prevista en esta Ley.

Nombramiento del Representante Legal de la Compañía inscrito en el Registro Mercantil y Reglamento Interno de la Cía., aprobado por la dirección general de trabajo.

✓ **Requisitos para el permiso de armas**

Los requisitos para el permiso de armas por primera vez deben ser solicitados en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas de acuerdo al siguiente detalle:

- Solicitud dirigida al Sr. Director de Logística del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.
- Copia de la autorización de uniformes otorgados por la CFA.
- Copia de la escritura debidamente inscrita en el Registro Mercantil
- Copia del Nombramiento del Representante Legal
- Dos fotos tamaño carné
- Copia de cedula, libreta militar y certificado de votación del R.L.
- Patente municipal actualizada
- Autorización de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Gobierno y Policía.
- Tarjeta color verde registrada en la Cámara de Comercio.
- Listado del personal operativo y administrativo de la empresa
- Listado de armas que dispone especificando tipo, marca, calibre etc.

4.10. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

El plan de implementación a utilizar será mantener la fidelización de los clientes, los cuales se mencionarán a continuación:

- ✓ El departamento administrativo y financiero buscará la manera de captar la atención del cliente mediante el servicio personalizado que este reciba en la pre y post venta, este servicio permitirá conocer y descubrir las necesidades del cliente en el transporte de dinero y a futuro servicios implementarlos a medida que la compañía se vaya posicionando en el mercado.
- ✓ Se realizará visitas personales a los clientes para obtener información detallada sobre el nivel de satisfacción del plan de servicio que percibe y realizar los cambios necesarios para mejorar en ello.

4.11. EXPECTATIVA FINANCIERA

Para el estudio financiero se realizó una proyección de cinco años tanto del Estado de Resultado como el Flujo de Caja con el fin de obtener una visión razonable de la rentabilidad y viabilidad de proyecto.

4.11.1. Cálculo de la Demanda

Tabla 19: Cálculo de la Demanda

POBLACION:	70
NICHO DE MERCADO:	30%
CRECIMIENTO MERCADO:	4,05%

Realizado por autor

Según la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se registran 70 entidades financieras tanto bancarias como cooperativas en la ciudad de Guayaquil, de las cuales solo 29 dieron respuesta a las encuestas pero 21 confirmaron que contratarían a nuestra empresa.

(Banco Central del Ecuador, Ranking Financiero 2015). Para el año 2014 se dió un incremento de mercado económico en el ámbito bancario del 4,05% y de la población estudiada solo el 72% estarían dispuestos a percibir un nuevo servicio brindado por el Centro Logístico de Transporte y Custodia de Valores según el resultado de las encuestas. (Ecuador B. C., s.f.)

Tabla 20: Producción Mensual

MAQUINAS	2
SERVICIO DIARIO	2
PRODUCCIÓN DIARIA	4
PRODUCCION MENSUAL	80
Año 1	960,00
Año 2	988,80
Año 3	1.018,46
Año 4	1.049,02
Año 5	1.080,49

Realizado por autor

En la tabla de producción mensual se detalla que las maquinas son los carros blindados y la producción diaria son los planes de servicios que se venderá y será entregado por día en los carros blindados, dando como resultado la cantidad de planes de servicios que serán entregados al mes (la producción mensual).

Tabla 21: Capacidad Instalada

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
DEMANDA POTENCIAL	201,60	209,76	218,26	227,10	236,30
CAPACIDAD INSTALADA	960,00	998,88	1039,33	1081,43	1125,23
DEMANDA INSATISFECHA	758,40	797,28	837,73	879,83	923,63
% COBERTURA DE MERCADO	476,2%	495,5%	515,5%	536,4%	558,1%

Realizado por autor

Para que se efectúe los servicios que se desea ofrecer, se tomará en cuenta que dos vehículos blindados gestionarán diariamente dos planes de servicios cada uno, es decir que se entregará seis planes de servicios diarios dando como producción mensual de 80 planes de servicios dados.

4.11.2. Plan de Inversión

Para que la empresa “CUSVALPOR” Centro Logístico de Transporte y Custodia de Valores Cía. Ltda., inicie sus actividades en el desarrollo y comercialización de servicios necesita de una inversión inicial:

Se requiere de inversión \$ 409.888,97 donde tres socios cubrirán con capital propio el 26,84% es decir, uno de ellos aportará un valor de \$ 50.000,00 y los dos restantes con un valor de \$30.000,00. Mientras que 73,16% se lo obtendrá mediante un préstamo bancario por el Banco Pichincha.

Tabla 22: Plan de Inversión

DESCRIPCION	TOTAL	%
Inversion Fija		
Muebles y Enseres	\$ 5.975,00	1,46%
Implementos de Seguridad (Vestuario)	\$ 1.496,00	0,36%
Vehículos	\$ 207.000,00	50,50%
Accesorio de vehiculo blindado	\$ 394,00	0,10%
Implementos de Seguridad (Armamento)	\$ 14.450,00	3,53%
Equipos de Computacion	\$ 1.965,00	0,48%
Total Inversion Fija	\$ 231.280,00	56,43%
Inversion Diferida		
Gastos Legales de Constitución	\$ 1.040,00	0,25%
Gastos de Instalación, Adecuación y Seguro	\$ 40.400,00	9,86%
Total Inversion Diferida	\$ 41.440,00	10,11%
Inversion Corriente		
Capital de Trabajo	\$ 137.168,97	33,46%
Total Inversion Corriente	\$ 137.168,97	33,46%
INVERSION TOTAL DEL PROYECTO	\$ 409.888,97	100,00%

Realizado por autor

4.11.3. Financiamiento de la Inversión

Tabla 23: Financiamiento de la Inversión

FINANCIAMIENTO DE LA INVERSION				
FUENTE	APORTE	%	TASA	PONDERACION
CAPITAL PROPIO	\$ 110.000,00	26,84%	8,37%	2,25%
CAPITAL AJENO	\$ 299.888,97	73,16%	11,83%	8,66%
TOTAL	\$409.888,97	100,00%	TMAR:	10,90%

Realizado por autor

Tabla 24: Aportación de Socios

NOMBRE	APORTACION
Socio 1	\$ 50.000,00
Socio 2	\$ 30.000,00
Socio 3	\$ 30.000,00
TOTAL APORT	\$ 110.000,00

Realizado por autor

Inflación: 3,40% y Tasa de Interés Pasiva: 4,97%. El porcentaje de la tasa del capital propio se obtiene de la suma de la tasa de inflación más tasa de Interés Pasiva (Banco Central del Ecuador, 2017); el porcentaje de la tasa del capital ajeno corresponde a la tasa de interés del préstamo bancario. Los valores de la ponderación se obtienen multiplicando el porcentaje por el valor de tasa.

4.11.4. Condiciones de Financiamiento

Tabla 25: Tabla de Amortización

TABLA DE AMORTIZACION en meses				
PERIODO	PAGO PRINCIPAL	INTERESES	CUOTA MENSUAL	SALDO PRINCIPAL
0				\$ 299.888,97
1	\$3.688,73	\$ 2.956,41	\$6.645,13	\$ 296.200,24
2	\$3.725,09	\$ 2.920,04	\$6.645,13	\$ 292.475,15
3	\$3.761,81	\$ 2.883,32	\$6.645,13	\$ 288.713,34
4	\$3.798,90	\$ 2.846,23	\$6.645,13	\$ 284.914,44
5	\$3.836,35	\$ 2.808,78	\$6.645,13	\$ 281.078,09
6	\$3.874,17	\$ 2.770,96	\$6.645,13	\$ 277.203,92
7	\$3.912,36	\$ 2.732,77	\$6.645,13	\$ 273.291,56
8	\$3.950,93	\$ 2.694,20	\$6.645,13	\$ 269.340,63
9	\$3.989,88	\$ 2.655,25	\$6.645,13	\$ 265.350,75
10	\$4.029,21	\$ 2.615,92	\$6.645,13	\$ 261.321,53
11	\$4.068,94	\$ 2.576,19	\$6.645,13	\$ 257.252,60
12	\$4.109,05	\$ 2.536,08	\$6.645,13	\$ 253.143,55
13	\$4.149,56	\$ 2.495,57	\$6.645,13	\$ 248.993,99
14	\$4.190,46	\$ 2.454,67	\$6.645,13	\$ 244.803,53
15	\$4.231,78	\$ 2.413,35	\$6.645,13	\$ 240.571,75
16	\$4.273,49	\$ 2.371,64	\$6.645,13	\$ 236.298,26
17	\$4.315,62	\$ 2.329,51	\$6.645,13	\$ 231.982,63
18	\$4.358,17	\$ 2.286,96	\$6.645,13	\$ 227.624,46
19	\$4.401,13	\$ 2.244,00	\$6.645,13	\$ 223.223,33
20	\$4.444,52	\$ 2.200,61	\$6.645,13	\$ 218.778,81
21	\$4.488,34	\$ 2.156,79	\$6.645,13	\$ 214.290,48
22	\$4.532,58	\$ 2.112,55	\$6.645,13	\$ 209.757,89
23	\$4.577,27	\$ 2.067,86	\$6.645,13	\$ 205.180,62
24	\$4.622,39	\$ 2.022,74	\$6.645,13	\$ 200.558,23
25	\$4.667,96	\$ 1.977,17	\$6.645,13	\$ 195.890,27
26	\$4.713,98	\$ 1.931,15	\$6.645,13	\$ 191.176,29
27	\$4.760,45	\$ 1.884,68	\$6.645,13	\$ 186.415,84
28	\$4.807,38	\$ 1.837,75	\$6.645,13	\$ 181.608,46
29	\$4.854,77	\$ 1.790,36	\$6.645,13	\$ 176.753,69
30	\$4.902,63	\$ 1.742,50	\$6.645,13	\$ 171.851,05
31	\$4.950,97	\$ 1.694,16	\$6.645,13	\$ 166.900,09
32	\$4.999,77	\$ 1.645,36	\$6.645,13	\$ 161.900,31
33	\$5.049,06	\$ 1.596,07	\$6.645,13	\$ 156.851,25
34	\$5.098,84	\$ 1.546,29	\$6.645,13	\$ 151.752,41
35	\$5.149,10	\$ 1.496,03	\$6.645,13	\$ 146.603,31
36	\$5.199,87	\$ 1.445,26	\$6.645,13	\$ 141.403,44
37	\$5.251,13	\$ 1.394,00	\$6.645,13	\$ 136.152,31
38	\$5.302,90	\$ 1.342,23	\$6.645,13	\$ 130.849,42
39	\$5.355,17	\$ 1.289,96	\$6.645,13	\$ 125.494,24
40	\$5.407,97	\$ 1.237,16	\$6.645,13	\$ 120.086,28
41	\$5.461,28	\$ 1.183,85	\$6.645,13	\$ 114.625,00
42	\$5.515,12	\$ 1.130,01	\$6.645,13	\$ 109.109,88
43	\$5.569,49	\$ 1.075,64	\$6.645,13	\$ 103.540,39
44	\$5.624,39	\$ 1.020,74	\$6.645,13	\$ 97.915,99
45	\$5.679,84	\$ 965,29	\$6.645,13	\$ 92.236,15
46	\$5.735,84	\$ 909,29	\$6.645,13	\$ 86.500,31
47	\$5.792,38	\$ 852,75	\$6.645,13	\$ 80.707,93
48	\$5.849,48	\$ 795,65	\$6.645,13	\$ 74.858,45
49	\$5.907,15	\$ 737,98	\$6.645,13	\$ 68.951,30
50	\$5.965,39	\$ 679,74	\$6.645,13	\$ 62.985,91
51	\$6.024,19	\$ 620,94	\$6.645,13	\$ 56.961,72
52	\$6.083,58	\$ 561,55	\$6.645,13	\$ 50.878,13
53	\$6.143,56	\$ 501,57	\$6.645,13	\$ 44.734,58
54	\$6.204,12	\$ 441,01	\$6.645,13	\$ 38.530,45
55	\$6.265,28	\$ 379,85	\$6.645,13	\$ 32.265,17
56	\$6.327,05	\$ 318,08	\$6.645,13	\$ 25.938,12
57	\$6.389,42	\$ 255,71	\$6.645,13	\$ 19.548,70
58	\$6.452,41	\$ 192,72	\$6.645,13	\$ 13.096,28
59	\$6.516,02	\$ 129,11	\$6.645,13	\$ 6.580,26
60	\$6.580,26	\$ 64,87	\$6.645,13	\$ 0,00
	\$ 299.888,97	\$ 98.818,87	\$ 398.707,84	

MONTO	\$ 299.888,97
TASA (1)	11,83%
PLAZO (ANOS)	5
PERIODOS (MESES)	60
CUOTA MENSUAL	\$6.645,13
CUOTA ANUAL	\$ 79.741,57

Tabla 26: Amortización del Préstamo Anual

PERIODO	PAGO PRINCIPAL	INTERESES	CUOTA ANUAL	SALDO PRINCIPAL
1	\$ 46.745,42	\$ 32.996,15	\$ 79.741,57	\$ 253.143,55
2	\$ 52.585,32	\$ 27.156,25	\$ 79.741,57	\$ 200.558,23
3	\$ 59.154,79	\$ 20.586,78	\$ 79.741,57	\$ 141.403,44
4	\$ 66.544,99	\$ 13.196,58	\$ 79.741,57	\$ 74.858,45
5	\$ 74.858,45	\$ 4.883,12	\$ 79.741,57	\$ -
	\$ 299.888,97	\$ 98.818,87	\$ 398.707,84	

Realizado por autor

Al realizar un préstamo bancario por un valor de \$ 299.888,97 en el Banco Pichincha, se genera un tasa de interés de 11,83% debido a que es financiado por un período de 5 años, es decir que se pagaría solo por interés \$98.818,87; esto suma un total a pagar de \$ 398.707,84.

Activos

Tabla 27: Activos Fijos

MUEBLES Y ENSERES			
CANT.	DESCRIPCIÓN	C. UNITARIO	C. TOTAL
5	Escritorios	\$ 130,00	\$ 650,00
5	Sillas	\$ 65,00	\$ 325,00
5	Cajas Fuertes	\$ 1.000,00	\$ 5.000,00
TOTAL			\$ 5.975,00

IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD(VESTUARIO)			
CANT.	DESCRIPCIÓN	C. UNITARIO	C. TOTAL
8	Chaleco antibala	\$ 70,00	\$ 560,00
8	Casco	\$ 25,00	\$ 200,00
8	Funda pistola	\$ 22,00	\$ 176,00
8	Radios inalámbricos	\$ 30,00	\$ 240,00
8	Botas	\$ 40,00	\$ 320,00
TOTAL			\$ 1.496,00

IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD (ARMAMENTO)			
CANT.	DESCRIPCIÓN	C. UNITARIO	C. TOTAL
27	Pistola automatica 8mm marca Glob	\$ 350,00	\$ 9.450,00
2	Escopecta de repetición automatica marca Mosber	\$ 2.500,00	\$ 5.000,00
TOTAL			\$ 14.450,00

EQUIPOS DE COMPUTACION			
CANT.	DESCRIPCIÓN	C. UNITARIO	C. TOTAL
3	Computadores de escritorio	\$ 625,00	\$ 1.875,00
1	Impresora multifuncional	\$ 90,00	\$ 90,00
TOTAL			\$ 1.965,00

VEHÍCULOS			
CANT.	DESCRIPCIÓN	C. UNITARIO	C. TOTAL
2	Camionetas blindados Ford F - 150	\$ 100.000,00	\$ 200.000,00
2	Motos Suzuki	\$ 3.500,00	\$ 7.000,00
TOTAL			\$ 207.000,00

ACCESORIOS DE VEHICULO BLINDADO			
CANT.	DESCRIPCIÓN	C. UNITARIO	C. TOTAL
2	Rastreo satelital y GPS	\$ 130,00	\$ 260,00
2	Software para cerraduras electronicas	\$ 45,00	\$ 90,00
2	Apertura electronica de puertas con codigos desechables	\$ 22,00	\$ 44,00
TOTAL			\$ 394,00

Realizado por autor

Los activos de propiedad, planta y equipo son aquellos bienes intangibles que son necesario para el desarrollo de las actividades de la empresa. Estos se dividen en muebles y enseres, implementos de seguridad, vehículos, accesorios de vehículos y equipos de computación. Teniendo un total de \$ 231.280,00.

4.11.5. Inversión Diferida

Tabla 28: Inversión Diferida

<i>CANT.</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>C. UNITARIO</i>	<i>C. TOTAL</i>	<i>SUBTOTAL</i>
	<u>Gastos Legales de Constitución</u>			\$ 1.040,00
	<u>Gastos de Instalación, Adecuación y Seguros</u>			\$40.400,00
1	Arreglo y adecuación parte externa e interna del local	\$ 35.850,00	\$ 35.850,00	
1	Gastos de Seguros Privados	\$ 4.550,00	\$ 4.550,00	
			\$ -	
	TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS			\$41.440,00

Realizado por autor

La inversión diferida es la que se deriva de los gastos legales para la constitución de la empresa, como es la escritura pública, nombramiento legal, ruc, etc. En este caso se contratará a un abogado para que realice todo el trámite debido, el cual cobrará incluido sus honorarios profesionales \$1.040,00. A esto se le agrega los gastos de adecuación de manera externa e interna del local y los seguros privados de la Cía por un valor de \$40.400,00 dando así un total de \$41.440,00.

4.11.6. Inversión Corriente

Tabla 29: Capital de Trabajo

DETALLES	VALOR MENSUAL
<u>COSTOS OPERATIVOS</u>	
Servicios	\$ 116.000,00
Mano de Obra	\$ 15.600,00
Costos Indirectos de Fabricación	\$ 1.876,00
<u>GASTOS ADMINISTRATIVOS</u>	
Sueldos y Beneficios Sociales	2.588,67
Servicios Básicos (luz, agua, teléfono)	125,00
Telefonía Fija + Internet	80,00
Suministros de Oficina	100,00
Suministros de Limpieza	50,00
Mantenimiento de maquinarias	39,30
<u>GASTOS DE VENTAS</u>	
Publicaciones en revistas	170,00
Brochure	60,00
Manejo de Redes Sociales	130,00
Reservación de Hotel para conferencia	350,00
CAPITAL DE TRABAJO	137.168,97

Realizado por autor

La inversión corriente corresponde a los gastos operativos, gastos administrativos y de ventas conocido como capital de trabajo en el primer mes se requiere \$137.168,97.

4.11.7. Balance General Inicial

Tabla 30: Balance General Inicial

BALANCE GENERAL INICIAL			
ACTIVOS			
CORRIENTES		PASIVOS	
Caja/Bancos	\$ 3.692,97	Prestamo Bancario	\$ 299.888,97
Servicios	\$ 133.476,00		
TOTAL A. CORRIENTES	\$ 137.168,97	TOTAL PASIVOS	\$ 299.888,97
FIJOS		PATRIMONIO	
Muebles y Enseres	\$ 5.975,00	Capital Social	\$110.000,00
Implementos de Seguridad (Vestuario)	\$ 1.496,00	Utilidad del Ejercicio	\$ -
Vehículos	\$ 207.000,00	Utilidades Retenidas	\$ -
Accesorio de vehiculo blindado	\$ 394,00		
Implementos de Seguridad (Armamento)	\$ 14.450,00		
Equipos de Computacion	\$ 1.965,00		
		TOTAL PATRIMONIO	\$ 110.000,00
TOTAL A. FIJOS	\$ 231.280,00		
DIFERIDOS			
Gastos de Constitucion	\$ 40.400,00		
Gastos de Instalacion y Adecuacion	\$ 1.040,00		
TOTAL A. DIFERIDOS	\$ 41.440,00		
TOTAL ACTIVOS	\$ 409.888,97	TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	\$ 409.888,97

Realizado por autor

El balance general detalla los distintos tipos de activos que requiere la empresa para su funcionamiento y este resultado debe ser igual al valor de la suma de los pasivos y patrimonio cuyo valor es de \$409.888,97.

4.11.8. Gastos

Inflación del 3,40% según el Banco Central del Ecuador 2016 – 2018

Tabla 31: Depreciaciones y Amortizaciones

DESCRIPCION	V. ACTIVO	VIDA UTIL	DEPRECIACION MENSUAL	DEPRECIACION Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversion Fija								
Muebles y Enseres	\$ 5.975,00	10	\$ 49,79	\$ 597,50	\$ 597,50	\$ 597,50	\$ 597,50	\$ 597,50
Implementos de Seguridad (Vestua	\$ 1.496,00	10	\$ 12,47	\$ 149,60	\$ 149,60	\$ 149,60	\$ 149,60	\$ 149,60
Vehiculos	\$ 207.000,00	5	\$ 3.450,00	\$ 41.400,00	\$ 41.400,00	\$ 41.400,00	\$ 41.400,00	\$ 41.400,00
Accesorio de vehiculo blindado	\$ 394,00	5	\$ 6,57	\$ 78,80	\$ 78,80	\$ 78,80	\$ 78,80	\$ 78,80
Implementos de Seguridad (Armar	\$ 14.450,00	3	\$ 401,39	\$ 4.816,67	\$ 4.816,67	\$ 4.816,67	\$ 4.816,67	\$ 4.816,67
Equipos de Computacion	\$ 1.965,00	3	\$ 54,58	\$ 655,00	\$ 655,00	\$ 655,00	\$	\$
DEPRECIACION ANUAL			\$ 3.974,80	\$ 47.697,57	\$ 47.697,57	\$ 47.697,57	\$ 47.042,57	\$ 47.042,57
DEPRECIACION ACUMULADA				\$ 47.697,57	\$ 95.395,13	\$ 143.092,70	\$ 190.135,27	\$ 237.177,83
DESCRIPCION								
Inversion Diferida								
Gastos de Instalacion, Adecuacion	\$ 40.400,00	5	\$ 673,33	\$ 8.080,00	\$ 8.080,00	\$ 8.080,00	\$ 8.080,00	\$ 8.080,00
Gastos de Constitución	\$ 1.040,00	5	\$ 17,33	\$ 208,00	\$ 208,00	\$ 208,00	\$ 208,00	\$ 208,00
AMORTIZACION ANUAL			\$ 690,67	\$ 8.288,00	\$ 8.288,00	\$ 8.288,00	\$ 8.288,00	\$ 8.288,00
AMORTIZACION ACUMULADA				\$ 8.288,00	\$ 16.576,00	\$ 24.864,00	\$ 33.152,00	\$ 41.440,00

Realizado por autor

Tabla 32: Gastos de Personal

SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES DEL PERSONAL										
CANT.	CARGO	SUELDO MENSUAL	APORTE IESS 9.45%(1)	AP. PATRONAL 12.15%(1)	XIII SUELDO (2)	XIV SUELDO (3)	FONDO RESERVA	VACACIONES (4)	SUELDO NETO A PAGAR	SUELDO TOTAL MENSUAL
	CARGOS EJECUTIVOS									
1	Gerente General	\$ 600,00	\$ 56,70	\$ 72,90	\$ 50,00	\$ 29,50	\$ 50,00	\$ 25,00	\$ 770,70	\$ 770,70
1	Contador	\$ 500,00	\$ 47,25	\$ 60,75	\$ 41,67	\$ 29,50	\$ 41,67	\$ 20,83	\$ 647,17	\$ 647,17
	CARGOS OPERATIVOS									
2	Operarios	\$ 450,00	\$ 42,53	\$ 54,68	\$ 37,50	\$ 29,50	\$ 37,50	\$ 18,75	\$ 585,40	\$ 1.170,80
4	TOTAL MES	\$ 1.550,00	\$ 146,48	\$ 188,33	\$ 129,17	\$ 88,50	\$ 129,17	\$ 64,58	\$ 2.003,27	\$ 2.588,67

Realizado por autor

Tabla 33: Gastos Administrativos

DETALLE	MENSUAL	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldos y Beneficios Sociales	\$ 2.588,67	\$ 31.064,00	\$ 32.120,18	\$ 33.212,26	\$ 34.341,48	\$ 35.509,09
Suministros de Aseo y Limpieza	\$ 50,00	\$ 600,00	\$ 620,40	\$ 641,49	\$ 663,30	\$ 685,86
Mantenimiento de Maquinarias	\$ 39,30	\$ 471,60	\$ 487,63	\$ 504,21	\$ 521,36	\$ 539,08
Agua - Energía Eléctrica -Gas	\$ 125,00	\$ 1.500,00	\$ 1.551,00	\$ 1.603,73	\$ 1.658,26	\$ 1.714,64
Telefonia Fija + Internet	\$ 80,00	\$ 960,00	\$ 992,64	\$ 1.026,39	\$ 1.061,29	\$ 1.097,37
Suministros de Oficina	\$ 100,00	\$ 1.200,00	\$ 1.240,80	\$ 1.282,99	\$ 1.326,61	\$ 1.371,71
TO TAL	\$ 2.982,97	\$ 35.795,60	\$ 37.012,65	\$ 38.271,08	\$ 39.572,30	\$ 40.917,76

Realizado por autor

Tabla 34: Gastos de Publicidad

DETALLE	MENSUAL	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Publicaciones en revistas	\$ 170,00	\$ 2.040,00	\$ 2.109,36	\$ 2.181,08	\$ 2.255,23	\$ 2.331,91
Brochure	\$ 60,00	\$ 360,00	\$ 372,24	\$ 384,90	\$ 397,98	\$ 411,51
Redes Sociales y Sitio Web	\$ 130,00	\$ 520,00	\$ 537,68	\$ 555,96	\$ 574,86	\$ 594,41
Reservación de hotel para confere	\$ 350,00	\$ 4.200,00	\$ 4.342,80	\$ 4.490,46	\$ 4.643,13	\$ 4.801,00
TO TAL	\$ 710,00	\$ 7.120,00	\$ 7.362,08	\$ 7.612,39	\$ 7.871,21	\$ 8.138,83

Realizado por autor

Dentro de los gastos están las depreciaciones de inversión fija y la amortización diferida (gastos de instalación y adecuación como también los gastos de constitución y de seguros). Según El Banco Central del Ecuador la inflación para 2016 – 2018 será de 3,40%, esto permite calcular las proyecciones para cinco años e influye en gastos de personal (colaboradores), gastos administrativos (servicios básicos, suministros, mantenimiento) y gastos de publicidad (marketing). Valores que han sido calculados de manera mensual y anual. El total de gastos es de \$ 3.366,21

4.11.9. Costos de producción

Tabla 35: Servicios Percibidos

SERVICIOS	COSTOS TEVCOL	DISMINUCIÓN	COSTOS CUSVALOR	CANT. MENSUAL	TOTAL MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Servicio de Transporte	\$ 650,00	\$ 150,00	\$ 500,00	80,00	\$ 40.000,00	\$ 480.000,00	\$ 496.320,00	\$ 513.194,88	\$ 530.643,51	\$ 548.685,39
Servicio de Vigilancia Armada	\$ 825,00	\$ 175,00	\$ 650,00	80,00	\$ 52.000,00	\$ 624.000,00	\$ 645.216,00	\$ 667.153,34	\$ 689.836,56	\$ 713.291,00
Servicio de Custodia de Valores	\$ 650,00	\$ 350,00	\$ 300,00	80,00	\$ 24.000,00	\$ 288.000,00	\$ 297.792,00	\$ 307.916,93	\$ 318.386,10	\$ 329.211,23
TOTAL	\$ 2.125,00	\$ 675,00	\$ 1.450,00		\$ 116.000,00	\$1.392.000,00	\$1.439.328,00	\$1.488.265,15	\$1.538.866,17	\$1.591.187,62

Realizado por autor

Los valores de los servicios percibidos se los obtiene comparando los valores de nuestra competencia directa y disminuyendo los mismos con el fin de tener mayor participación en el mercado.

Tabla 36: Mano de Obra

MANO DE OBRA		COSTO	CANT. MENSUAL	TOTAL MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Operarios	N/A	\$ 400,00	39	\$ 15.600,00	\$ 187.200,00	\$ 205.920,00	\$ 226.512,00	\$ 249.163,20	\$ 274.079,52
TOTAL				\$ 15.600,00	\$ 187.200,00	\$ 205.920,00	\$ 226.512,00	\$ 249.163,20	\$ 274.079,52

Realizado por autor

En el departamento de operaciones, los operarios que manejan el transporte, vigilancia armada y los que manejan bóveda (servicio de custodia de valores) serán contratados con relación independiente por un periodo temporal, es decir los operarios se les cancelará como proveedor de sus servicios

mediante facturas con el concepto de servicios prestados profesionales con el fin de tener mayor seguridad en el manejo de valores y aminorar costos.

Tabla 37: Costos Indirectos de Fabricación

MATRIZ DE COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION										
COSTOS INDIRECTOS DE FABR.	MEDIDA		COSTO	CANT. MENSUAL	TOTAL MES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>MATERIALES DIRECTOS</i>										
Fundas de remesas	UNIDADES		\$ 0,95	80	\$ 76,00	\$ 912,00	\$ 943,01	\$ 975,07	\$ 1.008,22	\$ 1.042,50
<i>MATERIALES</i>										
Gasolina	N/A		\$ 60,00	30	\$ 1.800,00	\$ 21.600,00	\$ 22.334,40	\$ 23.093,77	\$ 23.878,96	\$ 24.690,84
TOTAL					\$ 1.876,00	\$ 22.512,00	\$ 23.277,41	\$ 24.068,84	\$ 24.887,18	\$ 25.733,34

	MENSUAL	ANUAL
COSTO DE PRODUCCION TOTAL	\$ 133.476,00	\$ 1.601.712,00
PLAN DE SERVICIOS ENTREGADOS	80,00	960,00
COSTO UNITARIO POR EL PAQUETE DE SERVICIO	\$ 1.668,45	\$ 1.668,45

Realizado por autor

La empresa “CUSVALPOR” Centro logístico de Custodia y Transporte de Valores Cía. Ltda., al momento de producir incurre en unos costos y al momento de comercializar o vender el servicio personalizado requiere de un precio que le permita cubrir dichos costos y le permita obtener ganancias. Los costos de producción involucran detalle de los servicios los cuales se tomó como referencia los precios de la competencia directa con el fin de presentar una disminución razonable a cada servicio para después ser calculado con los costos de mano de obra e indirectos de producción de la empresa. Mensualmente se entregaría 80 planes de servicios y el costo unitario de cada paquete es de \$ 1.668,45 entonces mensualmente se tendría el costo de \$133.476,00

4.11.10. Ingresos

Tabla 38: Pronóstico de Ventas - Ingresos

PRODUCTO	UNIDADES/MES	PVP	MES	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Cusvalpor								
Servicio	80,00	\$ 1.950,00	\$ 156.000,00	\$ 1.872.000,00	\$ 1.947.816,00	\$ 2.026.702,55	\$ 2.108.784,00	\$ 2.194.189,75
VENTA PRONOSTICADA	80,00		\$ 156.000,00	\$ 1.872.000,00	\$ 1.947.816,00	\$ 2.026.702,55	\$ 2.108.784,00	\$ 2.194.189,75
VENTA INV. INICIAL				\$ -	\$ 201.548,76	\$ 234.602,76	\$ 270.240,00	\$ 308.627,35
VENTA TOTAL				\$ 1.872.000,00	\$ 2.149.364,76	\$ 2.261.305,30	\$ 2.379.024,00	\$ 2.502.817,10

Realizado por autor

Tabla 39: Pronóstico de Costos

PRODUCTO	UNIDADES/MES	COSTO	MES	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
CUSVALPOR								
Servicio	80.00	\$ 1.668,45	\$ 133.476,00	\$ 1.601.712,00	\$ 1.666.581,34	\$ 1.734.077,88	\$ 1.804.308,03	\$ 1.877.382,51
COSTO DE VENTA	80.00		\$ 133.476,00	\$ 1.601.712,00	\$ 1.666.581,34	\$ 1.734.077,88	\$ 1.804.308,03	\$ 1.877.382,51
VENTA DE INV. FINAL				\$ -	\$ 133.476,00	\$ 155.366,06	\$ 178.966,89	\$ 204.388,97
COSTO DE VENTA TOTAL				\$ 1.601.712,00	\$ 1.800.057,34	\$ 1.889.443,94	\$ 1.983.274,92	\$ 2.081.771,48

Realizado por autor

Tabla 40: Costo de Servicios

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INVENTARIO INICIAL	\$ 133.476,00	\$ 133.476,00	\$ 133.476,00	\$ 172.184,04	\$ 213.788,51	\$ 258.463,06
COMPRAS		\$ 1.601.712,00	\$ 1.821.947,40	\$ 1.913.044,77	\$ 2.008.697,01	\$ 2.109.131,86
INVENTARIO DISPONIBL	\$ 133.476,00	\$ 1.735.188,00	\$ 1.955.423,40	\$ 2.085.228,81	\$ 2.222.485,52	\$ 2.367.594,92
COSTO DE VENTA	\$ -	\$ 1.601.712,00	\$ 1.783.239,36	\$ 1.871.440,30	\$ 1.964.022,46	\$ 2.061.204,03
INVENTARIO FINAL	\$ 133.476,00	\$ 133.476,00	\$ 172.184,04	\$ 213.788,51	\$ 258.463,06	\$ 306.390,89
CAPITAL DE TRABAJO		\$ 133.476,00	\$ 133.476,00	\$ 133.476,00	\$ 133.476,00	\$ 133.476,00
PROVEEDORES POR PAGAR		\$ -	\$ 38.708,04	\$ 80.312,51	\$ 124.987,06	\$ 172.914,89

PRODUCTO	COSTO	PVP	MARGEN	% MARGEN
CUSVALPOR				
Servicio	\$ 1.668,45	\$ 1.950,00	\$ 281,55	14,44%

Realizado por autor

Los ingresos se derivan de las ventas, en este caso el de los servicios que ofrece “CUSVALPOR”, si el costo determinado por cada plan de servicio es de \$1.668,45 y se desea obtener una ganancia de 14,44% (\$281,55) se lo vendería en \$ 1.950,00 cada uno; ahora si se produce 80 planes al mes donde los costos serían \$133.476,00 mensual entonces se obtendría una ganancia de \$ 22.524,00 neto.

4.11.11. Estado de Resultado

Tabla 41: Estado de Resultado Proyectado

PERIODOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS	\$ 1.872.000,00	\$ 2.149.364,76	\$ 2.261.305,30	\$ 2.379.024,00	\$ 2.502.817,10
COSTO DE PRODUCCION	\$ 1.601.712,00	\$ 1.800.057,34	\$ 1.889.443,94	\$ 1.983.274,92	\$ 2.081.771,48
UTILIDAD BRUTA	\$ 270.288,00	\$ 349.307,42	\$ 371.861,36	\$ 395.749,08	\$ 421.045,62
GASTOS ADMINISTRATIVOS - VENTAS	\$ 42.915,60	\$ 44.374,73	\$ 45.883,47	\$ 47.443,51	\$ 49.056,59
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	\$ 55.985,57	\$ 55.985,57	\$ 55.985,57	\$ 55.330,57	\$ 55.330,57
TOTAL GASTOS DE OPERACION	\$ 98.901,17	\$ 100.360,30	\$ 101.869,04	\$ 102.774,08	\$ 104.387,16
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 171.386,83	\$ 248.947,13	\$ 269.992,32	\$ 292.975,00	\$ 316.658,47
GASTOS FINANCIEROS	\$ 32.996,15	\$ 27.156,25	\$ 20.586,78	\$ 13.196,58	\$ 4.883,12
Utilidad Antes de Participacion	\$ 138.390,68	\$ 221.790,88	\$ 249.405,55	\$ 279.778,43	\$ 311.775,35
Participacion de Trabajadores 15%	\$ 20.758,60	\$ 33.268,63	\$ 37.410,83	\$ 41.966,76	\$ 46.766,30
Utilidad Antes de Impuestos	\$ 117.632,08	\$ 188.522,24	\$ 211.994,72	\$ 237.811,67	\$ 265.009,04
Impuesto a la Renta 22%	\$ 25.879,06	\$ 41.474,89	\$ 46.638,84	\$ 52.318,57	\$ 58.301,99
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 91.753,02	\$ 147.047,35	\$ 165.355,88	\$ 185.493,10	\$ 206.707,05

Realizado por autor

El estado de resultado se observa la utilidad o la rentabilidad del negocio que se obtiene al año; sumando las ventas, restando los gastos y costos, como también descontando las ganancias para los trabajadores y los impuestos a pagar, se obtiene como utilidad neta en el primer año \$91.753,02. Para los siguientes años este valor aumentará considerablemente en un 4,05% referente al crecimiento del mercado financiero según el Banco Central del Ecuador.

4.11.12. Flujo del Proyecto

Tabla 42: Flujo de Inversionistas

PERIODOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos Operativos		\$ 1.872.000,00	\$ 2.149.364,76	\$ 2.261.305,30	\$ 2.379.024,00	\$ 2.502.817,10
Egresos Operativos						
Costo de Produccion		\$ 1.601.712,00	\$ 1.800.057,34	\$ 1.889.443,94	\$ 1.983.274,92	\$ 2.081.771,48
Gastos Administrativos	\$ -	\$ 42.915,60	\$ 44.374,73	\$ 45.883,47	\$ 47.443,51	\$ 49.056,59
Capital del Prestamo	\$ -	\$ 46.745,42	\$ 52.585,32	\$ 59.154,79	\$ 66.544,99	\$ 74.858,45
Intereses del Prestamo	\$ -	\$ 32.996,15	\$ 27.156,25	\$ 20.586,78	\$ 13.196,58	\$ 4.883,12
Flujo antes de Participac	\$ -	\$ 147.630,83	\$ 225.191,13	\$ 246.236,32	\$ 268.564,00	\$ 292.247,46
Participacion Trabajado	\$ -	\$ 20.758,60	\$ 33.268,63	\$ 37.410,83	\$ 41.966,76	\$ 46.766,30
Flujo Antes de Impuest	\$ -	\$ 126.872,23	\$ 191.922,49	\$ 208.825,49	\$ 226.597,24	\$ 245.481,16
Impuesto a la Renta	\$ -	\$ 25.879,06	\$ 41.474,89	\$ 46.638,84	\$ 52.318,57	\$ 58.301,99
Flujo Despues de Impue	\$ -	\$ 100.993,17	\$ 150.447,60	\$ 162.186,65	\$ 174.278,67	\$ 187.179,17
Capital de trabajo	\$ (137.168,97)					
Inversiones:						
Activos Fijos	\$ (231.280,00)					
Activos Diferidos	\$ (41.440,00)					
Flujo Neto de Caja	\$ (409.888,97)	\$ 100.993,17	\$ 150.447,60	\$ 162.186,65	\$ 174.278,67	\$ 187.179,17
PAYBACK	\$ (409.888,97)	\$ (308.895,79)	\$ (158.448,19)	\$ 3.738,46	\$ 178.017,13	\$ 365.196,31

Realizado por autor

El flujo del proyecto permite obtener como resultado final el PAYBACK o plazo de recuperación es decir, conocer en qué tiempo se va a recuperar lo invertido, en este caso para la producción y comercialización del plan de servicios que se tiende a ofrecer con el nombre de “CUSVALPOR”, se requiere de los tres primeros años para recuperar lo que se invirtió en el negocio dejando una ganancia de \$ 3.738,46 y del cuarto año en adelante totalmente neta para la empresa.

4.11.13. Balance General Final

Tabla 43: Balance General Final Proyectado

PERIODOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS						
CORRIENTES						
Caja/Bancos	\$ 3.692,97	\$ 104.686,14	\$ 255.133,74	\$ 417.320,39	\$ 591.599,07	\$ 778.778,24
Cuentas por cobrar	\$ -	\$ 187.200,00	\$ 214.936,48	\$ 226.130,53	\$ 237.902,40	\$ 250.281,71
Servicios	\$ 133.476,00	\$ 133.476,00	\$ 155.366,06	\$ 178.966,89	\$ 204.388,97	\$ 231.749,35
TOTAL A. CORRIENTES	\$ 137.168,97	\$ 425.362,14	\$ 625.436,28	\$ 822.417,81	\$ 1.033.890,44	\$ 1.260.809,30
FIJOS						
Muebles y Enseres	\$ 5.975,00	\$ 5.975,00	\$ 5.975,00	\$ 5.975,00	\$ 5.975,00	\$ 5.975,00
Implementos de Seguridad (Vestuario)	\$ 1.496,00	\$ 1.496,00	\$ 1.496,00	\$ 1.496,00	\$ 1.496,00	\$ 1.496,00
Vehículos	\$ 207.000,00	\$ 207.000,00	\$ 207.000,00	\$ 207.000,00	\$ 207.000,00	\$ 207.000,00
Accesorio de vehículo blindado	\$ 394,00	\$ 394,00	\$ 394,00	\$ 394,00	\$ 394,00	\$ 394,00
Implementos de Seguridad (Armamento)	\$ 14.450,00	\$ 14.450,00	\$ 14.450,00	\$ 14.450,00	\$ 14.450,00	\$ 14.450,00
Equipos de Computacion	\$ 1.965,00	\$ 1.965,00	\$ 1.965,00	\$ 1.965,00	\$ 1.965,00	\$ 1.965,00
(-) Depreciacion Acumulada		\$ (47.697,57)	\$ (95.395,13)	\$ (143.092,70)	\$ (190.135,27)	\$ (237.177,83)
TOTAL A. FIJOS	\$ 231.280,00	\$ 183.582,43	\$ 135.884,87	\$ 88.187,30	\$ 41.144,73	\$ (5.897,83)
DIFERIDOS						
Gastos de Constitucion	\$ 40.400,00	\$ 40.400,00	\$ 40.400,00	\$ 40.400,00	\$ 40.400,00	\$ 40.400,00
Gastos de Instalacion y Adecuacion	\$ 1.040,00	\$ 1.040,00	\$ 1.040,00	\$ 1.040,00	\$ 1.040,00	\$ 1.040,00
(-) Amortizacion Acumulada		\$ (8.288,00)	\$ (16.576,00)	\$ (24.864,00)	\$ (33.152,00)	\$ (41.440,00)
TOTAL A. DIFERIDOS	\$ 41.440,00	\$ 33.152,00	\$ 24.864,00	\$ 16.576,00	\$ 8.288,00	\$ -
TOTAL ACTIVOS	\$ 409.888,97	\$ 642.096,57	\$ 786.185,15	\$ 927.181,11	\$ 1.083.323,17	\$ 1.254.911,47
PASIVOS						
Proveedores	\$ -	\$ 187.200,00	\$ 236.826,54	\$ 271.621,42	\$ 308.815,37	\$ 348.555,06
Prestamo Bancario	\$ 299.888,97	\$ 253.143,55	\$ 200.558,23	\$ 141.403,44	\$ 74.858,45	\$ -
TOTAL PASIVOS	\$ 299.888,97	\$ 440.343,55	\$ 437.384,77	\$ 413.024,86	\$ 383.673,82	\$ 348.555,06
PATRIMONIO						
Capital Social	\$ 110.000,00	\$ 110.000,00	\$ 110.000,00	\$ 110.000,00	\$ 110.000,00	\$ 110.000,00
Utilidad del Ejercicio		\$ 91.753,02	\$ 147.047,35	\$ 165.355,88	\$ 185.493,10	\$ 206.707,05
Utilidades Retenidas		\$ -	\$ 91.753,02	\$ 238.800,37	\$ 404.156,25	\$ 589.649,35
TOTAL PATRIMONIO	\$ 110.000,00	\$ 201.753,02	\$ 348.800,37	\$ 514.156,25	\$ 699.649,35	\$ 906.356,41
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	\$ 409.888,97	\$ 642.096,57	\$ 786.185,15	\$ 927.181,11	\$ 1.083.323,17	\$ 1.254.911,47

Realizado por autor

El balance General Proyectado proviene del estado de pérdidas y ganancias y del flujo de caja; la creación del mismo permite saber de manera acumulativa los valores a recibir por cada año tomando en cuenta todas las cuentas que se han venido manejando.

Tabla 44: Ratios

PERIODOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	PROMEDIO
<u>INDICE DE RENTABILIDAD</u>						
Margen Bruto	14,44%	16,25%	16,44%	16,63%	16,82%	16,12%
Margen Neto	4,90%	6,84%	7,31%	7,80%	8,26%	7,02%
<u>INDICE DE GESTION</u>						
Impacto de Gastos	5,28%	4,67%	4,50%	4,32%	4,17%	4,59%
PERIODOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	PROMEDIO
<u>INDICE DE LIQUIDEZ</u>						
Liquidez Corriente	2,27	2,64	3,03	3,35	3,62	2,98
PERIODOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	PROMEDIO
<u>INDICE DE ENDEUDAMIENTO</u>						
Endeudamiento del Activo	68,58%	55,63%	44,55%	35,42%	27,78%	46,4%

Realizado por autor

Los ratios de rentabilidad y rendimiento sirven para analizar la forma de usar los activos y controlar los costos y gastos; los ratios de liquidez examinan las posibilidades de caja que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones; el índice de endeudamiento es donde se analiza el nivel de participación de los acreedores.

4.11.14. Análisis del TIR y el VAN

El proyecto de crear un Centro Logístico de Transporte y Custodia de Valores Cía. Ltda. “CUSVALPOR”, que se dedica a ofrecer un plan que constituye tres servicios es viable, porque al invertir \$409.888,97 en el negocio se obtiene una rentabilidad de \$227.443,59 es decir una tasa de retorno del 27,56% cuyo valor es mayor a la tasa mínima atractiva de retorno que se espera obtener del negocio la cual es el 10,90%.

Tabla 45: Análisis de TIR y el VAN

DESCRIPCION	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJOS NETOS		\$ 100.993,17	\$ 150.447,60	\$ 162.186,65	\$ 174.278,67	\$ 187.179,17
VALOR DE DESECHO						\$ 131.271,13
INVERSION FIJA	\$ (231.280,00)					
INVERSION DIFERIDA	\$ (41.440,00)					
INVERSION CORRIENTE	\$ (137.168,97)					
RESULTADO	\$ (409.888,97)	\$ 100.993,17	\$ 150.447,60	\$ 162.186,65	\$ 174.278,67	\$ 318.450,31

TMAR	10,90%
TIR	27,56%
VAN	\$227.443,59

Realizado por autor

La proyección financiera se la realizó a cinco años y sirve para analizar que conviene más, si invertir en un banco o en un negocio. El banco (tasa pasiva general) genera una tasa de interés de 4,97% por el capital reunido, mientras que el análisis financiero de la empresa “Cusvalpor” genera una tasa interna de retorno del 27,56% tomando en cuenta que lo mínimo que se espera invertir en el negocio es el 10,90%. Es decir que sumado los valores de flujo de caja de los 5 años menos la inversión inicial dará como resultado el valor actual neto de \$227.443,59. Por ende conviene y es muy rentable el negocio que se desea crear.

4.11.15. Punto de Equilibrio

Tabla 46: Punto de Equilibrio por año

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CANTIDADES	960,00	998,88	1039,33	1081,43	1125,23
COSTOS FIJOS TOTALE	\$ 98.901,17	\$ 100.360,30	\$ 101.869,04	\$ 102.774,08	\$ 104.387,16
COSTOS VARIABLES	\$ 1.601.712,00	\$ 1.800.057,34	\$ 1.889.443,94	\$ 1.983.274,92	\$ 2.081.771,48
PRECIO DE VENTA	\$ 1.950,00	\$ 1.950,00	\$ 1.950,00	\$ 1.950,00	\$ 1.950,00
COSTO VARIABLE UNIT	\$ 1.668,45	\$ 1.802,08	\$ 1.817,94	\$ 1.833,94	\$ 1.850,09

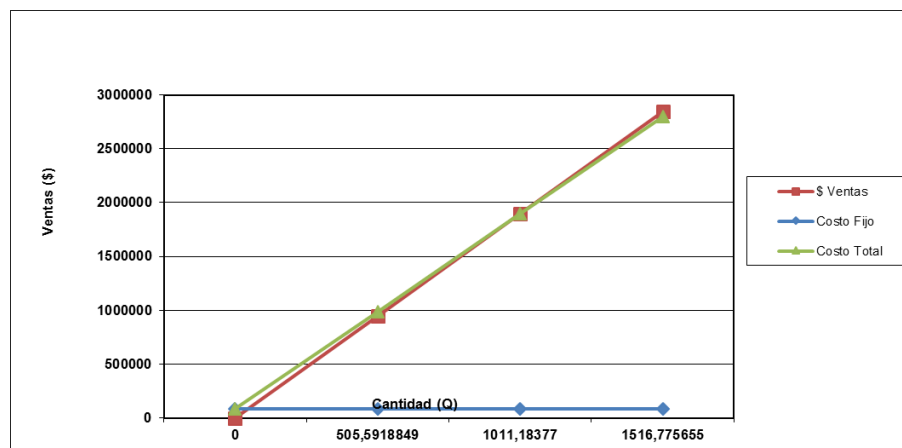
Realizado por autor

Tabla 47: Punto de Equilibrio año 1

PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 1	
$PEQ(\text{unidades}) = \frac{\text{Costos Fijos (CF)}}{PV - CVU}$	
PEQ (unidades) =	\$ 98.901,17 \$ 281,55
PEQ (unidades) =	351
PE (Ingresos) =	\$ 684.984

Realizado por autor

Gráfico 20: Punto de Equilibrio año 1



Realizado por autor

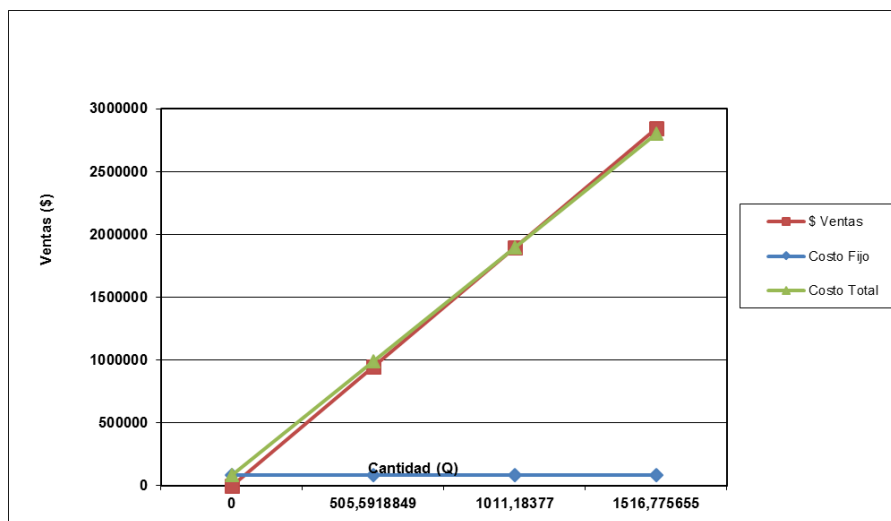
El punto de equilibrio del primer año de producción de la empresa “CUSVALPOR”, es de vender 351 planes de servicios para obtener un ingreso de \$ 684.984,00.

Tabla 48: Punto de Equilibrio año 2

PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 2	
$PEQ(\text{unidades}) = \frac{\text{Costos Fijos}(CF)}{PV - CVU}$	
PEQ (unidades) =	$\frac{\$ 100.360,30}{\$ 147,92}$
PEQ (unidades) =	678
PE (Ingresos) =	\$ 1.322.991

Realizado por autor

Gráfico 21: Punto de Equilibrio año 2



Realizado por autor

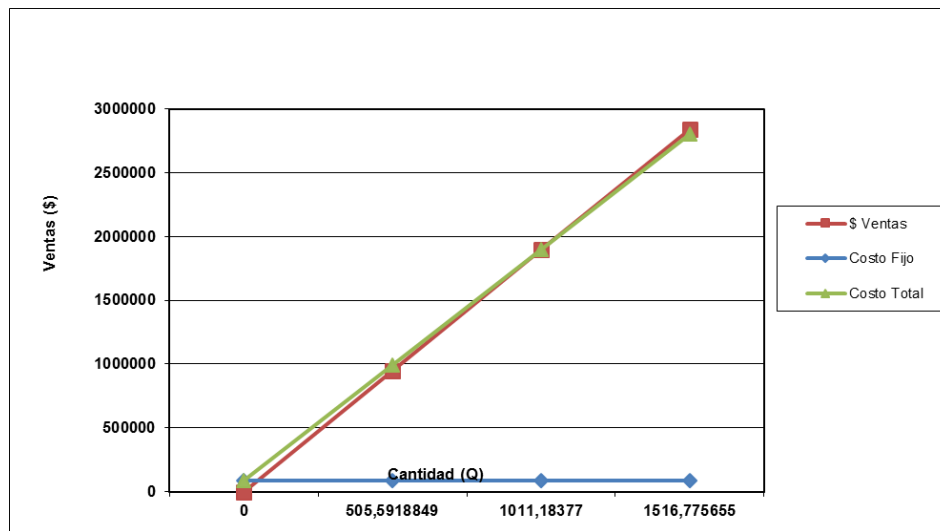
El punto de equilibrio del segundo año de producción de la empresa “CUSVAPOR” es de vender 678 planes de servicios, obteniendo un ingreso de \$ 1’322.991

Tabla 49: Punto de Equilibrio año 3

PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 3	
$PEQ(\text{unidades}) = \frac{\text{Costos Fijos}(CF)}{PV - CVU}$	
PEQ (unidades) =	\$ 101.869,04
	\$ 132,06
PEQ (unidades) =	771
PE (Ingresos) =	\$ 1.504.155

Realizado por autor

Gráfico 22: Punto de Equilibrio año 3



Realizado por autor

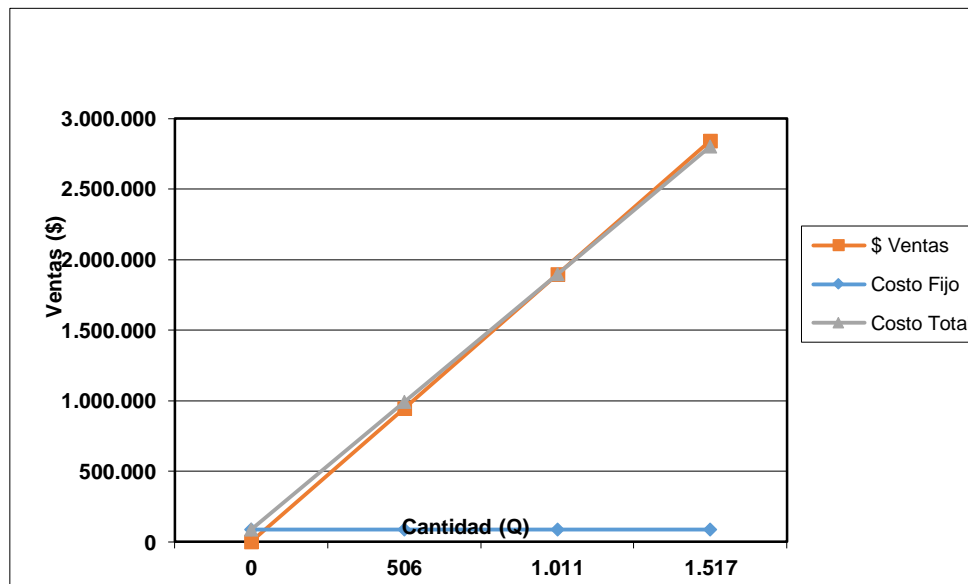
El punto de equilibrio del tercer año de producción para la empresa "CUSVALPOR" es de 771 planes que debe vender para obtener un ingreso de \$1'504.155

Tabla 50: Punto de Equilibrio año 4

PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 4	
$PEQ(\text{unidades}) = \frac{\text{Costos Fijos (CF)}}{PV - CVU}$	
PEQ (unidades) =	$\frac{\$ 102.774,08}{\$ 116,06}$
PEQ (unidades) =	886
PE (Ingresos) =	\$ 1.726.794

Realizado por autor

Gráfico 23: Punto de Equilibrio año 4



Realizado por autor

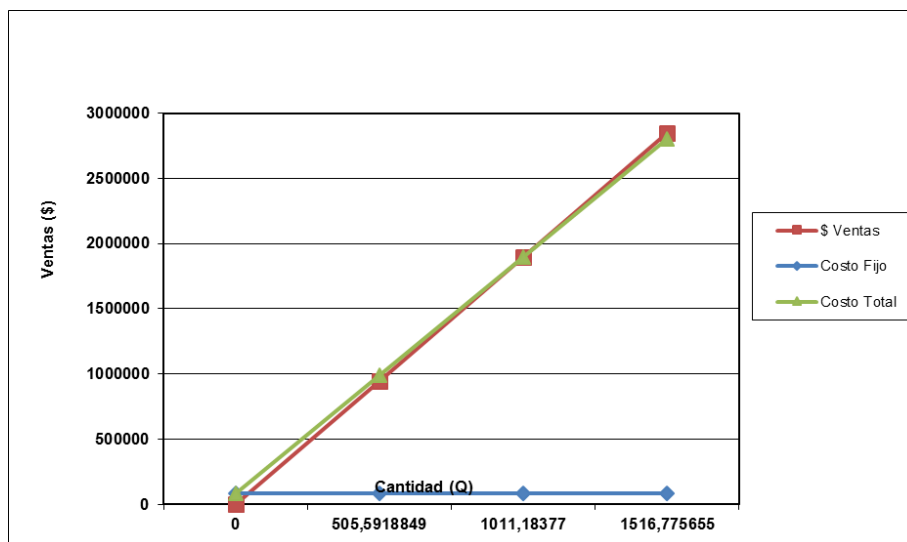
El punto de equilibrio del cuarto año de producción de la empresa “CUSVALPOR” es de 886 planes de servicios que debe vender para obtener un ingreso de \$ 1’726.794.

Tabla 51: Punto de Equilibrio año 5

PUNTO DE EQUILIBRIO AÑO 5	
$PEQ(\text{unidades}) = \frac{\text{Costos Fijos (CF)}}{PV - CVU}$	
PEQ (unidades) =	\$ 104.387,16
	\$ 99,91
PEQ (unidades) =	1.045
PE (Ingresos) =	\$ 2.037.438

Realizado por autor

Gráfico 24: Punto de Equilibrio año 5



Realizado por autor

El punto de equilibrio del quinto año de producción de la empresa “CUSVALPOR” es de 1.045 planes de servicios que debe vender para alcanzar un ingreso de \$ 2’037.438.

CONCLUSIONES

Después de haber recolectado, tabulado, graficado e interpretado los resultados de las encuestas que se hizo a las entidades financieras como bancos y cooperativas en la ciudad de Guayaquil, se plantea que el 72% están dispuestos a contratar un centro logístico de transporte y custodia de valores que les brinde en un solo lugar los principales servicios que solicitan como son transporte, custodia y vigilancia armada debido a que el 59% de los encuestados aseguraron que uno de los principales factores que influiría en el cambio de proveedor es que brinde variedad de servicios en un mismo lugar.

El presente proyecto se desarrolla con el fin de crear un centro logístico de Transporte y Custodia de Valores Cía. Ltda., cuyo nombre comercial es "CUSVALPOR" El cual según el análisis financiero se obtiene como conclusión el resultado de dos escenarios.

El primer escenario es que el proyecto es factible si se obtiene el préstamo bancario por el Banco Pichincha el cual permitirá reunir el capital suficiente y emprender con el negocio, éste proyecto da rentabilidad a largo plazo, permitiendo no solo recuperar lo invertido sino también obtener ganancias netas a partir del cuarto año y para ello la empresa deberá vender 80 planes al mes para obtener un ingreso de \$156.000,00.

El segundo escenario es que el proyecto sería no viable por motivo del alto monto en préstamo bancario que se debe solicitar y por la situación crítica económica que está pasando el país, ésta podría empeorar más adelante y tentativamente sería negado el préstamo solicitado por \$299.888,97.

Cabe recalcar que un plan interviene los tres servicios principales que se mencionaron anteriormente y se decidió ofrecer estos servicios conjuntamente por un solo precio para competir en el mercado de manera estratégica. Cada plan tiene un costo de \$1.668,45 y éste tendrá un valor de venta de \$ 1.950,00. Permitiendo obtener un margen de utilidad del 14,44%.

RECOMENDACIONES

Al formar una empresa con el capital necesario en mano, en este caso un Centro Logístico de Transporte y Custodia de Valores Cía. Ltda., denominado “CUSVALPOR”, se debe tener claro y enfocado el proyecto que se va a realizar, lo que se quiere establecer en el mercado y los beneficios que se obtendrá de éste.

Otro punto fundamental es la calidad de los servicios que se desea brindar, pues debe entregarse en óptimas condiciones, hacerlo de manera ágil pero segura, con el fin de que nuestros clientes se encuentren más que satisfechos y éstos a su vez nos recomienden a otros. El objetivo como empresa no es solo vender un servicio y obtener ganancias sino venderle seguridad y tranquilidad a ellos.

Es también importante incursionar en la innovación y utilizar tecnología de punta como también capacitar constantemente a los colaboradores desde los altos cargos ejecutivos como los cargos operativos, pues todos formar un núcleo familiar y empresarial importante para cumplir con las metas establecidas.

Se debe realizar periódicamente un estudio de mercado para conocer el grado de satisfacción en el que se encuentran los clientes hacia los servicios percibidos y así mejorar o innovar en los procesos de los mismos pues nos ayudará a mantener la fidelidad de los clientes a la empresa, como también mantener el contacto antes, durante y después de la venta del plan de servicios.

BIBLIOGRAFÍA

ABC, D. (s.f.). *Definición de competencia*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/competencia.php>

Armorcar. (s.f.). Recuperado de <http://www.armorcar.com.ec/nivelblindaje/2>

ASJ blindados. (s.f.). Recuperado de <http://asjblindados.com/el-primer-vehiculo-blindado-de-la-historia/>

Banco Central del Ecuador. (s.f.). Recuperado de https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto_bid_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf

Banco Central del Ecuador. (2014). *Ranking Financiero 2015*. Recuperado de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=5401>

Banco Central del Ecuador. (Septiembre de 2017). Recuperado de <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/761>

Boada, P., & Herrera Cruz, C. (2007). *espe.edu.ec*. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2080/1/T-ESPE-025188.pdf>

Comercio, E. (Marzo de 2017). *El Comercio*. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/actualidad/asaltos-carros-blindados-bancos-perdidas.html>

Credito, L. d. (s.f.). *Listado de Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Recuperado de

https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0ahUKEwjQt-SekJzQAhUJaT4KHQCNAcQQFghEMAc&url=http%3A%2F%2Fwww.seps.gob.ec%2Fdocuments%2F20181%2F341872%2FCOOPERATIVAS%2BFINANCIERAS%2BCLASIFICADAS%2BPOR%2BSEGMENTOS_04012016.xlsx%2Fac3

Cumbajín, M. A., & Trejo Montesdeoca, M. (2005). *itspn.edu.ec*. Recuperado de <http://repositorio.itspn.edu.ec/bitstream/123456789/57/1/T-SP-2005-0009.pdf>

Dávila Cabezas, M., & Acosta Ortiz, D. (2004). *sek.edu.ec*. Recuperado de <http://repositorio.uisek.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/140/1/MBA%20Transporte%20Valores%20En%20Quito.pdf>

Ecuador, B. C. (s.f.). *Previsiones Macroeconómicas del Ecuador 2015-2018*. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/PIB/PresentPrev2015.pdf>

Ecuador, C. d. (s.f.). Recuperado de Constitución de la República del Ecuador: <http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Constituci%C3%B3n-de-la-Republica-2008..pdf>

Financiera, E. (s.f.). *Tasa Interna de Retorno*. Recuperado de <http://www.encyclopediafinanciera.com/finanzas-corporativas/tasa-interna-de-retorno.htm>

Flores, J. E. (s.f.). *Análisis FODA*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/analisis-foda-presentation>

gestiopolis. (8 de abril de 2001). *que es el estudio de factibilidad en un proyecto*. Recuperado de gestiopolis.com: <http://www.gestiopolis.com/que-es-el-estudio-de-factibilidad-en-un-proyecto/>

Interior, M. d. (s.f.). *Operación anual de la compañías de la seguridad privada*. Recuperado de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/permiso-de-operacion-anual-para-las-companias-de-seguridad-privada/>

Interior, M. d. (s.f.). *Reglamento de carros blindados*. Recuperado de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Reglamento-Blindados-5499.pdf>

Jáuregui, A. (20 de enero de 2002). *los diversos tipos de competencia economía*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/diversos-tipos-competencia-economia>

Jimenez Borja, J., & Prieto Rendón, J. (2012). *Universidad de Cali*. Recuperado de Universidad de Cali: http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/1391/1/Sistema_Mejoramiento_Cont%C3%ADnuo_Prieto_2012.pdf

Kotler, P. (s.f.). Fundamentos del Marketing. En P. Kotler, *Fundamentos del Marketing* (pág. 63). Sexta Edición .

La historia de los transportes. (s.f.). Recuperado de <http://lahistoriadelostransportes.blogspot.com/2011/01/el-perfeccionamiento-de-los-medios-de.html>

Montemorelos, U. (s.f.). *Estudio de la Factibilidad*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/Kalev88/estudio-de-factibilidad-8783815>

Nexdo. (s.f.). *Seguridad y custodia en Guayaquil*. Recuperado de <https://www.nexdu.com/ec/q/guayaquil-g/seguridad-custodia>

- Porto, J. P. (s.f.). *Plan Operativo*. Recuperado de <https://definicion.de/plan-operativo/>
- Privada, R. d. (s.f.). *Normas de Seguridad*. Recuperado de http://psm.du.edu/media/documents/national_regulations/countries/americas/ecuador/ecuador_decreto_no1181_2008_regulations_for_private_security.pdf
- Sabino. (1992). *academia.edu*. Recuperado de marco metodológico: http://www.academia.edu/7235451/Que_es_un_marco_metodologico
- Sabino, C. (1996). *El proceso de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Lumen-Humanitas.
- Sánchez, J. M. (s.f.). *Teoría de la Inversión*. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/16798/1/clase-inversion.pdf>
- telégrafo, E. (Noviembre de 2016). Recuperado de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/judicial/13/blindado-fue-asaltado-en-centro-comercial-del-norte-de-guayaquil>
- Tipos de blindaje*. (s.f.). Recuperado de <https://www.sitiosargentina.com.ar/notas/2011/agosto/tipos-blindaje.htm>
- Torres Gonzalez, C. J. (2014). *Universidad Católica Andrés Bello*. Recuperado de Universidad Católica Andrés Bello: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7987.pdf>
- Virtual, E. (s.f.). *Técnicas e instrumentos de la investigación*. Recuperado de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html