



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

PLAN ESTRATÉGICO PARA POTENCIAR LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL EN LA EMPRESA SPEED EAGLE
SECURITY CÍA LTDA.

AUTORA

JENNIFER KAROLINA MORÁN CHÓEZ

TUTOR

MBA. SOLANGE YADIRA RESABALA

GUAYAQUIL-ECUADOR

2022

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Plan Estratégico para potenciar la gestión administrativa y comercial de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.	
AUTOR/ES: Morán Chóez Jennifer Karolina	REVISORES O TUTORES: MBA. Solange Yadira Resabala
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: INGENIERÍA COMERCIAL
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022	N. DE PAGS: 131
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración.	
PALABRAS CLAVE: Planeación, Estrategia, Plan Estratégico, Diseño Organizacional, Seguridad Física, Estructura Organizacional.	
RESUMEN: La investigación efectuada se centró en las inadecuadas formas de aplicar los procesos administrativos en la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda., ubicada en el Guayaquil. Por esta razón es importante realizar un análisis de la gestión administrativa de la misma y así poder determinar los problemas que originan duplicidad de tareas, falta de optimización de recursos, desconocimiento de funciones, de responsabilidad y autoridad. Todo esto para llegar a obtener las soluciones necesarias que den la oportunidad a la organización a mejorar sus resultados económicos y su permanencia en el mercado.	
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	

ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Morán Chóez Jennifer Karolina	Teléfono: 0993677514	E-mail: jmoranch@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Msc. OSCAR MACHADO ALVAREZ, ING DECANO DE LA FACULTAD Teléfono: 2596500 Ext. 201 E-mail: riturraldes@ulvr.edu.ec PhD. WILLIAM QUIMI DELGADO, ING. DIRECTOR DE CARRERA Teléfono: 04 596500 Ext. 203 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

15/2/22, 17:32

Turnitin

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 15-feb.-2022 12:59 -05
Identificador: 1763100944
Número de palabras: 24531
Entregado: 1

Índice de similitud

4%

Similitud según fuente

Internet Sources:	4%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%

EAGLE SECURITY Por Jennifer Moran

2% match (Internet desde 20-nov.-2020)

<https://gdoc.tips/administracion-estrategicathompson-18va-pdf-free.html>

2% match (Internet desde 04-mar.-2020)

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16679/1/T-UCF-0005-CEC-078.pdf>

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL TEMA: PLAN ESTRATÉGICO PARA POTENCIAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL EN LA EMPRESA SPEED EAGLE SECURITY CÍA LTDA. AUTORA TUTOR GUAYAQUIL-ECUADOR 2022 REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA FICHA DE REGISTRO DE TESIS TÍTULO Y SUBTÍTULO: Plan Estratégico para potenciar la gestión administrativa y comercial de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. AUTOR/ES: REVISORES O TUTORES: INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Grado obtenido: FACULTAD: ADMINISTRACIÓN CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL FECHA DE PUBLICACIÓN: 2021 N. DE PÁGS: ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración. PALABRAS CLAVE: Planeación, Estrategia, Plan Estratégico, Diseño Organizacional, Seguridad Física, Estructura Organizacional. RESUMEN: La investigación efectuada se centró en las inadecuadas formas de aplicar los procesos administrativos en la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda., ubicada en el Guayaquil. Por esta razón es importante realizar un análisis de la gestión administrativa de la misma y así poder determinar los problemas que originan duplicidad de tareas, falta de optimización de recursos, desconocimiento de funciones, de responsabilidad y autoridad. Todo esto para llegar a obtener las soluciones necesarias que den la oportunidad a la organización a mejorar sus resultados económicos y su permanencia en el mercado. N. DE REGISTRO (en base de N. DE CLASIFICACIÓN: datos): DIRECCIÓN URL (tesis en la web): i ADJUNTO PDF: SI X NO CONTACTO CON AUTOR/ES: Morán Chóez Jennifer Karolina Teléfono: 0993677514 E-mail: jmoranch@ulvr.edu.ec CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN: Msc. OSCAR MACHADO ALVAREZ, ING DECANO DE LA FACULTAD Teléfono: 2596500 Ext. 201 E-mail: riturraldes@ulvr.edu.ec PhD. WILLIAM QUIMI DELGADO, ING. DIRECTOR DE CARRERA Teléfono: 04 596500 Ext. 203 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec ii CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO Firma: C.C. iii DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES El(Los) estudiante(s) egresado(s), declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Plan Estratégico para potenciar la gestión administrativa y comercial de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda., corresponde totalmente a el(los) suscritor(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran,

https://www.turnitin.com/newreport_printview.asp?eq=1&eb=1&esm=500&oid=1763100944&sid=0&n=0&m=2&svr=40&r=2.25426067551633&lang=... 1/41

Firma:

MAE. Solange Resabala Valencia

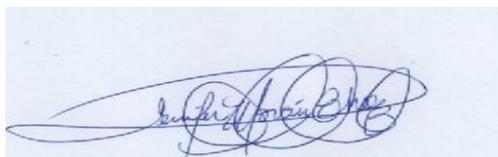
C.C. 0918810524

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El(Los) estudiante(s) egresado(s) **Jennifer Karolina Morán Chóez**, declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **Plan Estratégico para potenciar la gestión administrativa y comercial de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.**, corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)



Firma:

JENNIFER KAROLINA MORÁN CHÓEZ

C.I. 0930676655

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de **Investigación Plan Estratégico para potenciar el área administrativa y comercial de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.**, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de **Administración** de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **PLAN ESTRATÉGICO PARA POTENCIAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE LA EMPRESA SPEED EAGLE SECURITY CÍA. LTDA.**, presentado por los estudiantes **JENNIFER KAROLINA MORÁN CHÓEZ** como requisito previo, para optar al Título de **INGENIERÍA COMERCIAL** encontrándose apto para su sustentación.

Firma: 

MAE. Solange Resabala Valencia

C.C. 0918810524

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por guiarme en cada paso de mi vida, por permitirme cumplir una meta más en mi Carrera Profesional.

A mis Padres y Hermanos/as por su apoyo incondicional.

A mis Amigos por compartir tantos momentos.

A mi Tutora MBA. Solange Yadira Resabala, que siempre estuvo dispuesta en atenderme con las correcciones de mi Tesis y apoyándome para que avance.

No me queda más que decir Gracias.

DEDICATORIA

Este Trabajo de Titulación se lo dedico Único y Exclusivamente a un SER SUPREMO que es DIOS, Gracias por su Infinito Amor y Misericordia, por estar siempre conmigo aún en los momentos que ya no podía y me recordaba su Palabra que dice así: Al que Cree, Todo le es Posible.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 Tema	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Formulación del Problema.....	5
1.4 Sistematización del Problema.....	5
1.5 Objetivos.....	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.5.2 Objetivos Específicos	5
1.6 Justificación	6
1.7 Delimitación del Problema	6
1.8 Idea a Defender	7
1.9 Línea de Investigación Institucional/Facultad	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Marco Teórico.....	8
2.1.1 Estado de Arte	8
2.2 Bases Teóricas	9
2.2.1 Administración	9
2.2.2 Planeación	10
2.2.3 Importancia de la planeación	11
2.2.4 Estrategia	11
2.2.5 Plan Estratégico	12
2.2.6 Diseño de un Plan estratégico	13
2.3 Elementos de la Planificación Estratégica	14

2.4	Proceso del Planteamiento Estratégico	16
2.5	Proceso del Plan Estratégico	17
2.6	Estructura de un Plan Estratégico	17
2.6.1	Fase 1 - Análisis del entorno	17
2.6.2	Fase 2 - Formulación de estrategia	30
2.6.3	Fase 3 - Implementación de la estrategia	35
2.6.4	Fase 4 - Evaluación y control	35
2.7	Organigrama	35
2.7.1	Utilidad de los Organigramas	35
2.7.2	Objetivos de un organigrama	36
2.7.3	Organigrama Funcional	36
2.7.4	Organigrama vertical	37
2.8	Diagrama de Gantt	38
2.8.1	El grafico de Gantt y su aporte	38
2.9	Flujograma	39
2.10	Marco Conceptual.....	39
2.11	Marco Legal.....	40
CAPÍTULO III		45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		45
3.1	Metodología.....	45
3.2	Tipo de investigación.....	45
3.3	Enfoque de la investigación.....	46
3.4	Técnicas de Investigación.....	46
3.5	Población	46
3.6	Muestra	47
3.7	Análisis de Resultados	48
3.7.1	Análisis General de la Encuesta	71

3.7.2	Análisis General de la Ficha de Observación.....	73
3.7.3	Análisis General de la Entrevista.....	76
CAPÍTULO IV.....		77
PROPUESTA.....		77
ETAPA 1: ANALISIS DEL ENTORNO.....		77
4.1	Situación Actual de la Empresa.....	77
4.1.1	Misión Actual.....	77
4.1.2	Visión Actual.....	77
4.1.3	Objetivos.....	78
4.1.4	Principios y Valores.....	78
4.1.5	Organigrama Actual.....	79
4.1.6	Diagramas de Flujo.....	79
4.1.7	FODA.....	82
4.1.8	Fuerzas de Porter - Representativa.....	82
4.2	ETAPA 2: FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	83
4.3	ETAPA 3 PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA.....	87
4.3.1	Título de la Propuesta.....	87
4.3.2	Misión Propuesta.....	87
4.3.3	Visión Propuesta.....	87
4.3.4	Objetivos de la propuesta.....	87
4.3.5	Organigrama propuesto.....	88
4.3.6	Flujograma Propuesto del Área Administrativa.....	89
4.3.7	Flujograma Propuesto del Área Comercial.....	90
4.4	ETAPA 4: EVALUACION Y CONTROL.....	90
4.4.1	Costo – Beneficio.....	91
CONCLUSIONES.....		100
RECOMENDACIONES.....		101

BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1:</i> Estado de Arte o Antecedentes	8
<i>Tabla 2:</i> Población	47
<i>Tabla 3:</i> Clientes	47
<i>Tabla 4:</i> Tiempo de trabajo Personal Administrativo.	48
<i>Tabla 5:</i> Definición de misión, visión y plan estratégico.....	49
<i>Tabla 6:</i> Posicionamiento en el mercado	50
<i>Tabla 7:</i> Capacidad de captar nuevos clientes.....	51
<i>Tabla 8:</i> Frecuencia con que se capacita al personal.....	52
<i>Tabla 9:</i> Utilización de estrategias comerciales	53
<i>Tabla 10:</i> Estrategias comerciales que se deben aplicar	54
<i>Tabla 11:</i> Definición de un plan estratégico	55
<i>Tabla 12:</i> Manual de funciones del personal administrativo	56
<i>Tabla 13:</i> Desarrollo de un Plan Estratégico.....	57
<i>Tabla 14:</i> Tiempo que se encuentra laborando en la empresa	58
<i>Tabla 15:</i> Servicio de guardianía es de calidad.....	59
<i>Tabla 16:</i> Cumple con los beneficios dictado por de ley	60
<i>Tabla 17:</i> Manual de funciones personal operativo	61
<i>Tabla 18:</i> Supervisión al personal operativo de la empresa.....	62
<i>Tabla 19:</i> Definición de Plan Estratégico	63
<i>Tabla 20:</i> Calificación del servicio de guardianía.....	64
<i>Tabla 21:</i> ¿Cómo conoció a la empresa?.....	65
<i>Tabla 22:</i> Tiempo que lleva como cliente	66
<i>Tabla 23:</i> ¿Qué es lo que mejor de la empresa?.....	67
<i>Tabla 24:</i> Recomendarías la empresa.....	68
<i>Tabla 25:</i> Probabilidad de contratar nuevamente el servicio	69
<i>Tabla 26:</i> Medios para mostrar las promociones y servicios	70
<i>Tabla 27:</i> Ficha de Observación.....	72
<i>Tabla 28:</i> FODA.....	82
<i>Tabla 29:</i> Modelo de las 5 Fuerzas de Porter	83
<i>Tabla 30:</i> Ingresos Anuales Proyectados de la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.	91
<i>Tabla 31:</i> Inversión Inicial	91

<i>Tabla 32: Inversión de la Estrategia Comercial</i>	92
<i>Tabla 33: Publicidad en Redes Sociales</i>	92
<i>Tabla 34: Egresos Operacionales</i>	93
<i>Tabla 35: Inversión Total</i>	93
<i>Tabla 36: Estructura de Financiamiento</i>	94
<i>Tabla 37: Tabla de Amortización</i>	94
<i>Tabla 38: Depreciación de la Propuesta</i>	95
<i>Tabla 39: Sueldos Proyectados a 5 años</i>	96
<i>Tabla 40: Estado de Pérdidas y Ganancias.</i>	97
<i>Tabla 41: Flujo de Caja Proyectado</i>	98
<i>Tabla 42: Evaluación Financiera</i>	99

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Ingresos Anuales	2
<i>Figura 2:</i> Árbol del Problema de Speed Eagle Security Cía. Ltda.	3
<i>Figura 3:</i> Organigrama Actual de Speed Eagle Security Cía. Ltda.	4
<i>Figura 4:</i> Elementos de la Planificación Estratégica	14
<i>Figura 5:</i> Proceso del Planteamiento Estratégico	16
<i>Figura 6:</i> Proceso del Plan Estratégico	17
<i>Figura 7:</i> Modelo de competencia de cinco fuerzas. Una herramienta analítica clave..	21
<i>Figura 8:</i> Cadena de valor representativa de una empresa	24
<i>Figura 9:</i> Componentes del Macro ambiente de una compañía	29
<i>Figura 10:</i> Proceso y elaboración de una estrategia	34
<i>Figura 11:</i> Organigrama Funcional	37
<i>Figura 12:</i> Organigrama Vertical.....	37
<i>Figura 13:</i> Diagrama de GANTT	38
<i>Figura 14:</i> Organigrama Actual de Speed Eagle Security Cía. Ltda.	79
<i>Figura 15:</i> Celular <i>F</i>	86
<i>Figura 16:</i> Organigrama propuesto	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1:</i> Importancia de la Planeación	11
<i>Gráfico 2:</i> Tiempo de trabajo Personal Administrativo	48
<i>Gráfico 3:</i> Definición de misión, visión y plan estratégico.....	49
<i>Gráfico 4:</i> Posicionamiento en el mercado	50
<i>Gráfico 5:</i> Capacidad de captar nuevos clientes.....	51
<i>Gráfico 6:</i> Frecuencia con que se capacita al personal	52
<i>Gráfico 7:</i> Utilización de estrategias comerciales.....	53
<i>Gráfico 8:</i> Estrategias comerciales que se deben aplicar	54
<i>Gráfico 9:</i> Definición de plan estratégico	55
<i>Gráfico 10:</i> Manual de funciones del personal administrativo	56
<i>Gráfico 11:</i> Desarrollo de un Plan Estratégico.....	57
<i>Gráfico 12:</i> Tiempo que se encuentra laborando en la empresa	58
<i>Gráfico 13:</i> Servicio de guardianía es de calidad.....	59
<i>Gráfico 14:</i> Cumple con los beneficios dictado por de ley	60
<i>Gráfico 15:</i> Manual de funciones personal operativo	61
<i>Gráfico 16:</i> Supervisión al personal operativo de la empresa.....	62
<i>Gráfico 17:</i> Definición de Plan Estratégico	63
<i>Gráfico 18:</i> Calificación del servicio de guardianía.....	64
<i>Gráfico 19:</i> ¿Cómo conoció la empresa?	65
<i>Gráfico 20:</i> Tiempo que lleva como cliente.....	66
<i>Gráfico 21:</i> ¿Qué es lo que mejor de la empresa?.....	67
<i>Gráfico 22:</i> Recomendarías la empresa.....	68
<i>Gráfico 23:</i> Probabilidad de contratar nuevamente el servicio	69
<i>Gráfico 24:</i> Medios para mostrar las promociones y servicios.....	70

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

<i>Flujograma 1: Manejo Actual del Área Administrativa</i>	80
<i>Flujograma 2: Manejo Actual del Área Comercial</i>	81
<i>Flujograma 3: Manejo Propuesta del Área Administrativa</i>	89
<i>Flujograma 4: Manejo Propuesto del Área Comercial</i>	90

INDICE DE ANEXOS

<i>Anexos 1: Compra de Celular Propuesto</i>	105
<i>Anexos 2: Control de Novedades</i>	106
<i>Anexos 3: Control de visitas</i>	107
<i>Anexos 4: Control de Vehículos</i>	108
<i>Anexos 5: Encuesta Personal Administrativo</i>	109
<i>Anexos 6: Encuesta Personal Operativo</i>	111
<i>Anexos 7: Encuesta a los Clientes</i>	112
<i>Anexos 8:Ficha de Observación</i>	113

INTRODUCCIÓN

La investigación efectuada se centró en las inadecuadas formas de aplicar los procesos administrativos en la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda., ubicada en el Guayaquil. Por esta razón es importante realizar un análisis de la gestión administrativa de la misma y así poder determinar los problemas que originan duplicidad de tareas, falta de optimización de recursos, desconocimiento de funciones, de responsabilidad y autoridad. Todo esto para llegar a obtener las soluciones necesarias que den la oportunidad a la organización a mejorar sus resultados económicos y su permanencia en el mercado. La estructura del presente proyecto está compuesta por cuatro capítulos:

El Capítulo I hace referencia al Planteamiento, Formalización y Sistematización del problema, Objetivos y la Justificación, en donde se realiza un análisis de todas las perspectivas del tema.

En el Capítulo II se presenta el Marco Teórico donde se fundamenta cada aspecto del presente proyecto, el Marco Referencial y Legal.

Mientras que en el Capítulo III trata sobre los aspectos metodológicos que se utilizan en la investigación, los Métodos, las Técnicas e Instrumentos de recolección de información, así como la determinación de la Población y de la Muestra con la que se va a trabajar.

En el Capítulo IV se da a conocer el tema, la fundamentación, así también los Objetivos, Factibilidad, la Descripción de la propuesta en donde se detallan las Actividades, recursos y Análisis Financieros, además del Impacto que tendrá y los Lineamientos para evaluar la propuesta.

Y finalmente se detallan las conclusiones importantes, en las mismas se realizan las recomendaciones.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Plan estratégico para potenciar la gestión administrativa y comercial en la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

1.2 Planteamiento del Problema

Speed Eagle Security Cía. Ltda. inició sus operaciones en el año 2012 hasta la presente fecha, es una empresa que presta Servicios de Seguridad Física a nivel nacional 24/7. El Servicio de Vigilancia armada está dirigida a Empresas Comerciales e Industriales al sector Público y Privado.

Actualmente, la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda” está conformada por el Gerente General, Administrador, Gerencia Administrativa, Talento Humano, Operaciones y Guardias. Los procedimientos administrativos se realizan de manera muy rústica, falta de planificación y organización que no permite alcanzar un buen nivel competitivo. Las inadecuadas formas de aplicar los procesos administrativos se ven claramente reflejados en la duplicidad de tareas, falta de optimización de recursos, desconocimiento de funciones, de responsabilidad y autoridad.

La empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda” en sus últimos 5 años de trayectoria ha manejado los siguientes resultados económicos:

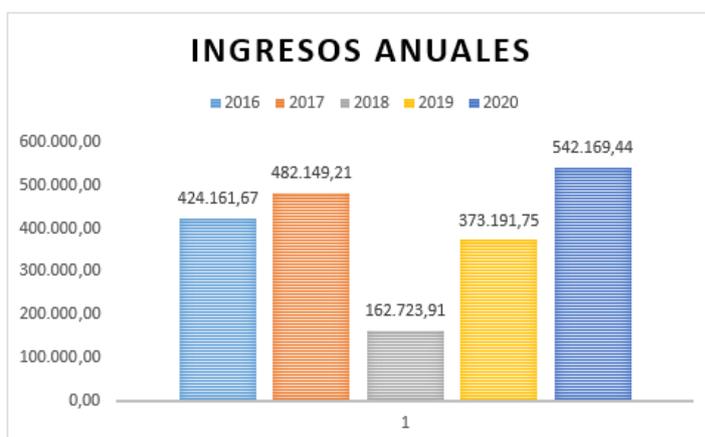


Figura 1: Ingresos Anuales

Fuente: Estado de Resultado de Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Como se muestra en la Figura 1, que desde el año 2016 al 2020 la empresa Speed

Eagle Security Cía. Ltda. ha tenido altos y bajos ingresos, debido a las falencias en la Administración, es decir, en no tener una visión estratégica, planificación y proyecciones comerciales. Se puede observar que desde el año 2019 a 2020 sus ingresos han incrementado a pesar de la Pandemia (COVID-19) en el cual, muchas empresas se vieron afectadas y algunas se beneficiaron como esta compañía, esto se debe a que los servicios ofertados de este tipo de negocio existen mayor demanda en el mercado.

Para los accionistas se debe potencializar en el área Administrativa, debido a que no cuenta con una estructura organizacional bien definida, por lo cual, genera que los colaboradores desconozcan las respectivas funciones y hace que exista sobrecarga laboral en el personal administrativo. La empresa ha realizado sus actividades sin una debida planificación teniendo como resultado una organización deficiente en el área Administrativa y Comercial, afectando el rendimiento laboral, delegación jerárquica e imposibilitando el alcance de las “metas” propuestas por la empresa.

En el área Comercial al momento de brindar el servicio y negociar con los clientes lo hace el responsable de Talento Humano o Gerencia Administrativa, por lo que no cuenta con un departamento Comercial que se encargue de planificar, gestionar, controlar y dirigir el área como tal; por ende, no realizan proyecciones y estrategias comerciales para incrementar sus ventas, lo que genera una gran afectación a la liquidez de la empresa.



Figura 2: Árbol del Problema de Speed Eagle Security Cía. Ltda.
Elaborado por: Morán J. (2021)

Speed Eagle Security Cía. Ltda., se ha propuesto como meta aumentar su cartera de clientes, lograr un posicionamiento en el mercado y mejorar la calidad del servicio que brinda; la alta Gerencia reconoce la necesidad de elaborar estrategias que le permitan potenciar el área comercial y así lograr la captación de clientes. Es necesario que la empresa tenga reconocimiento en el mercado donde se destaque por la calidad de su servicio y el manejo a situaciones críticas o de alto riesgo en las que las empresas que ofrecen servicios de seguridad se vean involucradas.

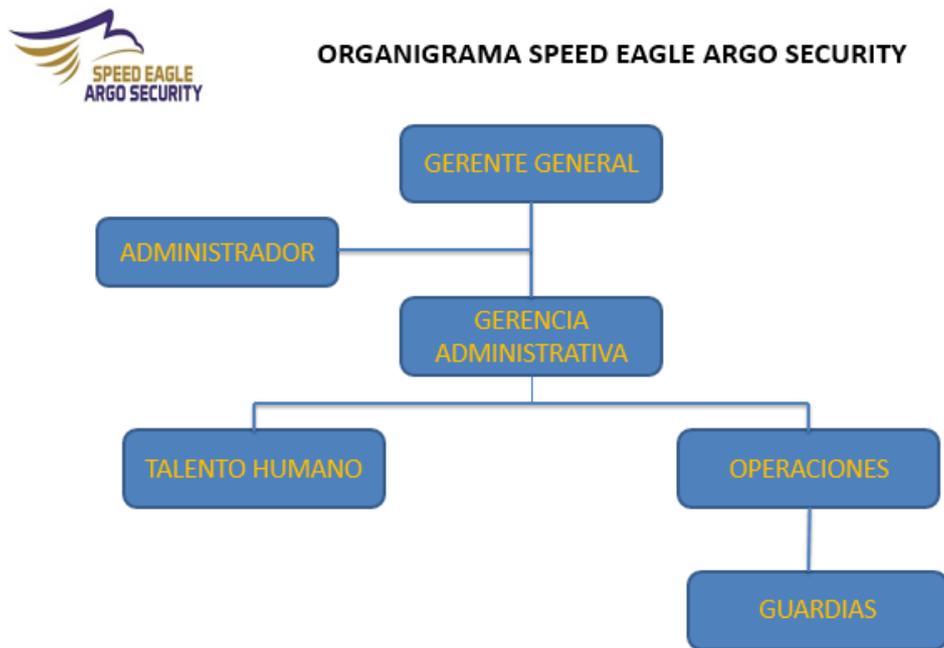


Figura 3: Organigrama Actual de Speed Eagle Security Cía. Ltda.
Fuente: Speed Eagle Security Cía. Ltda.

El Organigrama actual de Speed Eagle Security Cía. Ltda. Se muestra en la Figura 3, se puede decir que tiene falencia, ya que no cuenta con un departamento comercial-ventas en el cual, es una de las bases fundamentales para ofertar los servicios y con el objetivo de captar más clientes.

Según (Sandra Solórzano, 2015) un Plan estratégico es un plan maestro y fundamental en una organización porque ayuda analizar los entornos internos y externos de la empresa, además ayuda a establecer estrategias adecuadas para la formulación de planes en función de prever situaciones imprevistas; sirve de guía para cada una de las áreas en la dirección que la organización encamina para lograr los objetivos de la empresa.

En el mundo Organizacional los CEO elabora un Plan estratégico con el objetivo de analizar la situación actual de la compañía, mejorar continuamente en sus procesos a

través de estrategias en un determinado plazo, buscando ser más competitivo en el mercado.

La empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda.” no cuenta con un Plan de Administración Estratégico, por lo que se pretende identificar falencias que impiden el desarrollo de la compañía, con el principal objetivo de lograr su formalización y mejorar la rentabilidad de la empresa.

Es necesario realizar una investigación que permita identificar la condición de la empresa y los factores internos y externos para establecer un plan de acción estratégico con el fin de potenciar, y garantizar su estadía en el mercado.

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo influiría un plan estratégico en potencializar el área administrativa y comercial de la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda.”?

1.4 Sistematización del Problema

- ¿Cuál es el estado situacional de la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda.”?
- ¿Cuáles son los procesos que desempeña la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda.” actualmente en las áreas involucradas de esta investigación?
- ¿Qué estrategias deben aplicarse para llevar una correcta gestión en la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda.”?
- ¿Cuál es el beneficio de elaborar un plan estratégico en la “Speed Eagle Security Cía. Ltda.”?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Diseñar un Plan Estratégico para potenciar la gestión administrativa y comercial de la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda.”

1.5.2 Objetivos Específicos

- ✓ Analizar la situación actual de la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda.”
- ✓ Identificar los procesos actuales que se realizan en la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda.”, para replantear la estructura organizativa de la empresa.
- ✓ Determinar las estrategias adecuadas para la Administración de la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda.”.

- ✓ Establecer un plan estratégico que permita exponer los costos beneficios de la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda.”

1.6 Justificación

Es importante indicar que la empresa requiere de un proceso de mejoramiento continuo, el cual exige replantear estrategias, definir actividades y directrices, con el fin de hacer uso eficiente de los recursos que posee la organización para incrementar su participación en el mercado.

Por lo tanto, se considera la elaboración del Plan Estratégico, luego de realizar un estudio sobre el estado situacional de la organización y a nivel externo los aspectos sociales, económicos, tecnológicos y ambientales para determinar en qué afecta su desarrollo para lograr una correcta toma de decisiones.

El desarrollo de la empresa depende de las acciones estratégicas que se planteen a tiempo para cumplir con el objetivo principal y que las personas que laboran en la organización satisfagan los deseos a corto, mediano y largo plazo. El idear estrategias implica resolver interrogantes como las siguientes: ¿Cómo lograr ser reconocidos en el mercado?, ¿Cómo responder ante cambios en el mercado?, ¿Cómo alcanzar los objetivos? Las respuestas a estas preguntas definirán el giro del negocio que impulsarán a una búsqueda por querer ofrecer lo mejor.

El plan estratégico pretende facilitar a los ejecutivos de la organización una visión a futuro de lo que se puede lograr, la importancia de esta herramienta de planeación y control, es que ayuda a potenciar la administración de la empresa, tener una participación en el mercado activa, ya que en este mundo globalizado exige un alto grado de preparación, habilidad, estar atentos ante los cambios constantes a nivel empresarial.

1.7 Delimitación del Problema

Campo: Administración

Área: Gestión administrativa y comercial

Aspecto: Plan Estratégico

Tema: Plan Estratégico para potenciar la gestión administrativa y comercial en la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Delimitación geográfica: Provincia del Guayas, Guayaquil. Garzota 2 Mz 134 villa 10-11

Delimitación temporal: 2021

1.8 Idea a Defender

Con la elaboración de un Plan Estratégico, se mejorará la Gestión Administrativa y Comercial de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

1.9 Línea de Investigación Institucional/Facultad

La Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil en su Línea de Investigación Institucional proporciona 4 ejes principales, de los cuales aquel que se adapta al proyecto de investigación es el siguiente:

- Línea 4. Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Dentro de la Línea de Investigación Institucional, en el Dominio 1 existe 4 énfasis de los cuales se escogió:

- Emprendimientos sustentables y sostenibles con atención a sectores tradicionalmente excluidos de la economía social y solidaria.

Considerando esta Línea Institucional se determina que la Línea de Investigación de acuerdo a la facultad es:

- Desarrollo empresarial y del talento humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Estado de Arte

Para realizar el presente proyecto de titulación se ha investigado sobre la aplicación de un plan estratégico en empresas relacionadas al servicio de seguridad privada que ayuden a obtener antecedentes necesarios para determinar el Plan Estratégico para potenciar la gestión administrativa y comercial de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Y se detalla en la Tabla 1 lo siguiente:

Tabla 1: Estado de Arte o Antecedentes

Tema y Autor	Metodología	Conclusión
“Plan Estratégico para mejorar las funciones y gestión Administrativa de la Empresa SERGEOINGTER Cía. Ltda. Ubicada en la Ciudad de Quito”. (Paredes Valdivieso, 2016)	Tipo de Investigación: Descriptiva, documental. Enfoque: Cualitativa Técnicas de investigación: Entrevista, ficha de observación.	Mejora las funciones administrativas, puesto que la empresa presenta grandes falencias en la parte administrativa y operativa. Inicialmente se formuló la misión y visión de la empresa y como ya se ha precisado la Misión es el propósito o la razón de ser de la organización; en tanto que la Visión es como se ve a la organización en un futuro deseado.
“Plan Estratégico para mejorar la administración y la rentabilidad de la empresa de seguridad INPROSECURITY CÍA. LTDA”. (Alvear Camball, 2017)	Tipo de Investigación: Descriptivo, explicativo, correlacional. Enfoque: cualitativa-cuantitativa Técnicas de investigación: Entrevista, ficha de observación, encuesta.	El resultado de la implementación del plan estratégico demostró que si se ejecuta el plan estratégico dará solución mediante la aplicación de estrategias donde los beneficiarios directos será el Gerente, los empleados y los clientes.
"Plan Estratégico de 5 años para M&O Seguridad Ltda". (Barreto Bohorquez, 2018)	Tipo de Investigación: Descriptivo, documental, explicativo. Enfoque: Cualitativa Técnicas de investigación: Entrevista, ficha de observación.	La importancia de esta investigación reside en el potencial que tiene M&O seguridad Ltda. dentro de la economía colombiana para crecer y expandir sus operaciones a los diferentes mercados regionales de nuestro país, teniendo como punto de partida la experticia y el desarrollo de un plan estratégico, que hasta hoy día no se ha creado dentro de la empresa por diversas razones.

<p>"Plan Estratégico para seguridad privada TAC LTDA., en el sector residencial de Bogotá". (Villamil & Arguello, 2018)</p>	<p>Tipo de Investigación: Documental, descriptivo, de campo. Enfoque: Cualitativa Técnicas de investigación: Entrevista, ficha de observación.</p>	<p>Consolidar el área de mercadeo, dejando claras las funciones, propósitos, objetivos y demás, así mismo establecer las responsabilidades a las personas con cargo comercial de la compañía, con el fin de que tengan un enfoque diferente, hacia como ofrecer el servicio y la dirección hacia el marketing social, que se maneja actualmente en la empresa.</p>
<p>"Diseño del plan estratégico de la Compañía de Seguridad Privada "SEGURIVANOV" Cía. Ltda., en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar, periodo 2018-2022". (Silva Baño, 2019)</p>	<p>Tipo de Investigación: de campo, descriptivo, documental. Enfoque: cualitativa-cuantitativa Técnicas de investigación: Entrevista, ficha de observación, encuesta.</p>	<p>Tiene como finalidad mejorar la gestión administrativa de la compañía de seguridad, utilizando estrategias que ayude a corregir los fallos administrativos que se ha evidenciado por la falta de planificación estratégica.</p>

Elaborado por: Morán J. (2021)

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Administración

Para un correcto funcionamiento de una organización, se necesita conocer los principios básicos de la administración. La administración una serie de etapas a seguir para el cumplimiento de los objetivos deseados.

En la administración existen cuatro objetivos fundamentales, que componen el procedimiento administrativo y son los siguientes:

- **Planificación:** Se basa en la estructura adecuada de los elementos que comprende una empresa, asumiendo cualquier proceso que deba cumplir pensando en el futuro de la empresa.
- **Organización:** La empresa está en el deber de organizar y coordinar los mecanismos, a través del establecimiento de actividades que se deben de realizar con frecuencia y de la mejor manera posible.
- **Dirección:** Consiste en la ejecución de las actividades que son necesarias para lidiar y conducir eficientemente la empresa, teniendo en cuenta diversas estrategias operativas.
- **Control:** Se trata del posible diagnóstico sobre el funcionamiento de la empresa y de consolidar el resultado de esta información en el sistema con el fin de mejorar

cualquier necesidad de su funcionamiento

Se puede decir que, la administración sirve para llevar un mejor funcionamiento de la empresa, entidad u organización, ya que tiene que estar bien estructurado mediante la planificación, organización, dirección y tener un buen control de cada uno de los departamentos que la integran, para así saber qué decisión tiene que tomar en beneficio a la empresa. Por lo tanto, es de suma importancia que todo Administrador o CEO debe conocer y aplicar estos aspectos antes mencionado para seguir en el mercado y alcanzar el éxito mediante la empresa que está dirigiendo.

2.2.2 Planeación

Para comprender que es la planificación estratégica, es necesario conocer la base de esta, que es la “planeación”. Se puede considerar como la habilidad de ver con anticipaciones las consecuencias de las acciones actuales, es la voluntad de sacrificar recursos y capitales a corto plazo a cambio de recibir mayores beneficios a largo plazo. (Amboya & Muñoz, 2018)

Para el economista Agustín Reyes Ponce:

La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización función administrativa que proporciona los medios para que los trabajadores puedan conocer las acciones futuras a partir de los problemas en ambientes complejos, dinámicos y constantes. (Reyes Ponce, 2007, pag.244)

Es decir, la planeación es una función administrativa que proporciona los medios e instrucciones que deben seguir los trabajadores ante distintas eventualidades y escenarios futuros. En la actualidad todas empresas y organizaciones se encuentran en escenarios y/o ambientes de constantes cambios, como: tecnológicos, económicos, sociales y políticos. Por lo que la administración debe planear con antelación las acciones y métodos para afrontar dichos cambios, y que no perjudiquen a la organización. (Cruz & Jimenez, 2013)

2.2.3 Importancia de la planeación

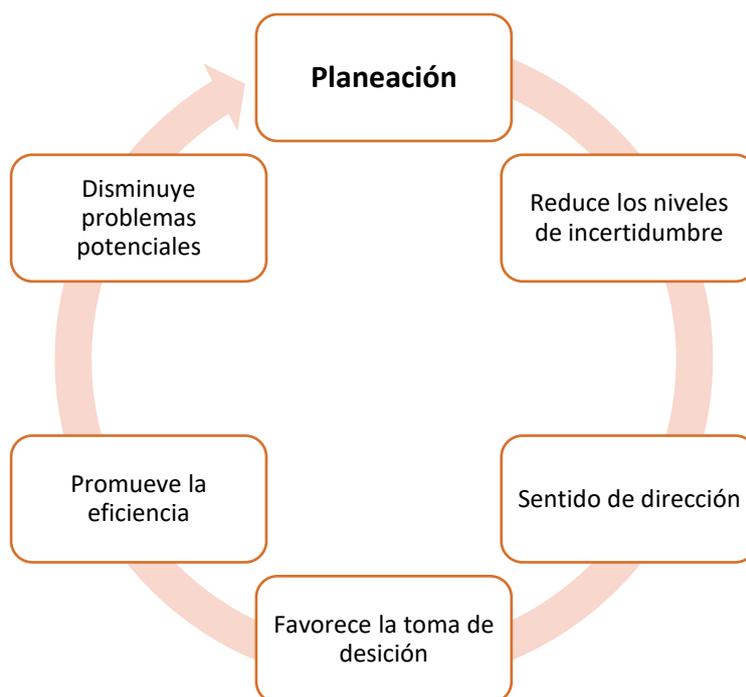


Gráfico 1: Importancia de la Planeación
Elaborado por: Morán J. (2021)

La planeación permite reducir la incertidumbre y minimizar los riesgos, ya que a través de este proceso se prevén los cambios y acciones en caso de que lleguen, disminuyendo considerablemente los riesgos que afecten de forma negativa a las empresas u organizaciones. (Foro Empresarial Impulsa, 2015)

2.2.4 Estrategia

“Son aquellas elecciones que nos presentan los medios mediante las estrategias, para lograr los objetivos es necesario emplear el mayor esfuerzo posible en los recursos que posee la empresa o negocio.” (Münch, 2013, pág. 37)

Según (Torres Hernández, Administración Estratégica., 2014) describe a la estrategia de la siguiente manera: Palabra fundamental descrita como estrategia utilizada en la teoría y práctica de la administración por medio de los negocios. Pero también se la aplica en la vida, amor, política, deporte, la cultura, dado que, está presente en todo momento y lugar.

Para (Ayestarán, Rangel, & Sebastián, 2012), el abanico de estrategias es muy amplio, por lo tanto, conlleva un estudio más a profundidad en dirección al futuro como se lo detalla a continuación: Existen tantas estrategias como autores que hablan de ellas. Entre los cuales se puede concretar la estrategia, la dirección y el alcance de una

estructura al tiempo determinado, Accediendo a alcanzar las ventajas en un entorno competitivo mediante las adaptaciones de sus recursos y competencias para satisfacer las expectativas tanto del mercado.

2.2.5 Plan Estratégico

Según (THOMPSON, 2014) indica que toda organización necesita una estrategia sólida para competir en el mercado con buenos resultados, tener la dirección del negocio clara y fortalecer las perspectivas de éxito en el largo plazo. Indica que toda organización debe de hacer conciencia de los enfoques estratégicos más importantes para que la empresa pueda aplicarlos y así distinguirse de sus rivales para obtener una ventaja competitiva.

La planificación estratégica, es una herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones de las empresas y/u organizaciones según sus actividades económicas. Está planificación se actualiza y se adecua según los cambios que presente factores internos y externos a la organización, para garantizar la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que proporciona la misma. (Dumornè, 2012)

La Planificación Estratégica constituye un sistema gerencial que desplaza el énfasis en el “qué lograr” (objetivos) al “qué hacer” (estrategias). La Planificación Estratégica busca centrarse en objetivos factibles de lograr y en el entorno en el cual se desarrolla el negocio alistarnos para competir, teniendo en cuenta las responsabilidades y amenazas que se encuentran alrededor. (Hiebaum de Bauer, 2014, pág. 3)

Según Arthur A. Thompson, Jr. y A. J. Strickland III: Plan estratégico es el proceso de creación de estrategias y de su puesta en práctica. Se refiere al proceso administrativo de crear una visión estratégica, establecer los objetivos y formular una estrategia, así como implantar y ejecutar dicha estrategia, en el tiempo definido, comenzar a realizar los ajustes correctivos en los objetivos, en la visión, en las estrategias más adecuados. (Torres Hernández & Torres Martínez, 2014, pág. 139)

De acuerdo a la investigación es importante reconocer el concepto de planeación y estrategia como antesala al desarrollo de un Plan Estratégico para Speed Eagle Security Cía. Ltda.

2.2.6 Diseño de un Plan estratégico

Toda empresa debe contar con un diseño de un plan estratégico para funcionar y que le permite llegar a sus objetivos. Generalmente un plan estratégico se debe hacer teniendo en cuenta una proyección de los próximos 5 o 10 años, no obstante, también pueden hacerse para un lapso menor, por ejemplo 3 años. Sea cual sea el tiempo en que se trace, estos siete pasos serán necesarios para diseñar y elaborar un plan estratégico efectivo.

1. Conocer el entorno

Hay que partir de conocer cómo está marchando el mercado y el mundo. Así será necesario tener en cuenta la situación política actual en relación con cómo puede afectar a la empresa. Del mismo modo, hacer lo mismo con aspectos económicos, sociales, tecnológico, ambientales y legales.

2. Definir la misión, visión y valores corporativos

Es cierto que la misión y visión de la compañía son aspectos que pueden cambiar de aquí a un tiempo, no obstante, los valores corporativos suelen ser perennes. Respecto a la misión y visión; la primera responde a la razón de ser la empresa, mientras que la segunda, hacia dónde apunta a ir.

3. Establecer metas y objetivos

Que permitan saber hacia dónde se quiere llegar con la empresa. Para saber si esta se está alcanzando, para ello se debe crear metas que sean medibles, alcanzables, aunque sean ambiciosas y determinar un plazo para su desarrollo. Los objetivos de una empresa se trazan teniendo en cuenta la misión, visión y los valores de esta.

4. Realizar un análisis interno de la empresa

Así como se han evaluado los factores externos que pueden afectar el crecimiento del negocio, se debe hacer lo propio con los factores internos. De esa manera se puede tener un mejor conocimiento de las fortalezas y debilidades de aquella, sus recursos, etc.

5. Definir las estrategias

Con los objetivos trazados anteriormente y conocidos los recursos que se tienen disponibles, se pueden definir las estrategias que se necesitarán para alcanzar cada meta. Se debe medir el éxito de las estrategias teniendo en cuenta los indicadores trazados anteriormente.

6. Involucrar a todo el equipo de trabajo

Aunque la formulación del plan estratégico corresponde a los ejecutivos de una empresa, la ejecución de aquel es responsabilidad de todos. Por ello se debe involucrar a los empleados: dándoles a conocer el plan estratégico, su participación en aquel, haciendo el seguimiento debido, etc.

7. Hacer seguimiento y los cambios necesarios

Es necesario seguir la estrategia para conocer si esta está teniendo éxito. Hay que tener en cuenta además que aquella puede cambiar en relación con las necesidades del mercado y de los clientes. (Panez, Chacaliaza & Asociados y Panez & Faesa, 2021)

2.3 Elementos de la Planificación Estratégica

Para (Neira & Tenelema, 2017), los procesos de la planeación estratégica son los siguientes:



Figura 4: Elementos de la Planificación Estratégica

Fuente: (Neira & Tenelema, 2017)

A continuación, se describe las definiciones de cada uno de los elementos de la Planificación estratégica:

- **Filosofía:** Se conoce como un conjunto de principios en el cual la empresa identifica la confianza, los valores, las creencias y el trabajo en equipo con el único fin de alcanzar la dirección a las actividades operativas de la empresa.

- **Misión:** Es la razón de ser de la organización, porque constituye las bases de las estrategias y políticas de la organización definiendo: ¿Quiénes somos? ¿Qué buscamos? ¿Por qué lo hacemos? ¿Para quienes trabajamos? lo cual nos permite conocer de una forma más clara, y precisa la situación por la que atraviesa la organización.
- **Visión:** Es imprescindible el conocer hacia donde se dirige la empresa en un futuro, por lo tanto, su definición debe ser comprensible, breve e inspiradora para garantizar la efectividad y la ejecución de la visión en la empresa.
- **Objetivos Estratégicos:** Por medio de este elemento se determina lo que se pretende alcanzar en la empresa durante un periodo establecido.
- **Políticas:** Inicialmente la alta gerencia debe establecer los lineamientos generales para lograr los objetivos establecidos en las diversas áreas de la empresa.
- **Estrategias:** Conjunto de acciones claramente definidas y determinadas de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos en la empresa.
- **Programas:** Es un esquema donde se establece las secuencias de las actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos en el tiempo requerido, y la asignación respectiva de los recursos por parte de los administradores responsables de cada actividad.
- **Presupuestos:** Son los programas en los que se asignan las cifras a las actividades; por otra parte, constituyen un elemento al planear, ya que a través de ellos se proyectan en forma cuantificada, los recursos que necesita la empresa para el cumplimiento de sus objetivos.

Al aplicar el Proceso de Plan Estratégico, se logrará un mayor crecimiento interno y alto nivel de competitividad de aquellas que no lo implementan, por lo tanto, las organizaciones que tienen mayor crecimiento y rendimiento reflejan una orientación más estratégica y enfoque definido a largo plazo, por el cual mejora los niveles de las actividades operativas en las diversas áreas de la empresa.

Para (Ossorio, 2003), los Procesos del Plan estratégico consta de 4 etapas que se detallan a continuación:

1. **Apreciación de la situación:** (Identificación del problema; análisis del contexto, amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades; desarrollo del árbol de problemas, descripción del escenario).

2. **Diseño normativo y prospectivo:** (Misión; visión; valores; desarrollo del árbol de objetivos y apuestas).
3. **Análisis y la formulación de la estrategia:** (Objetivos- metas; escenarios posibles; estrategias y cursos de acción posibles y elección; programación; posibilidad de modificación del árbol de objetivos y apuestas).
4. **Táctica operacional:** (establecimiento de la agenda del actor social; puesta en marcha de las operaciones del curso de acción seleccionado; modificaciones a la agenda; recálculo, recomienzo del momento explicativo).

2.4 Proceso del Planteamiento Estratégico

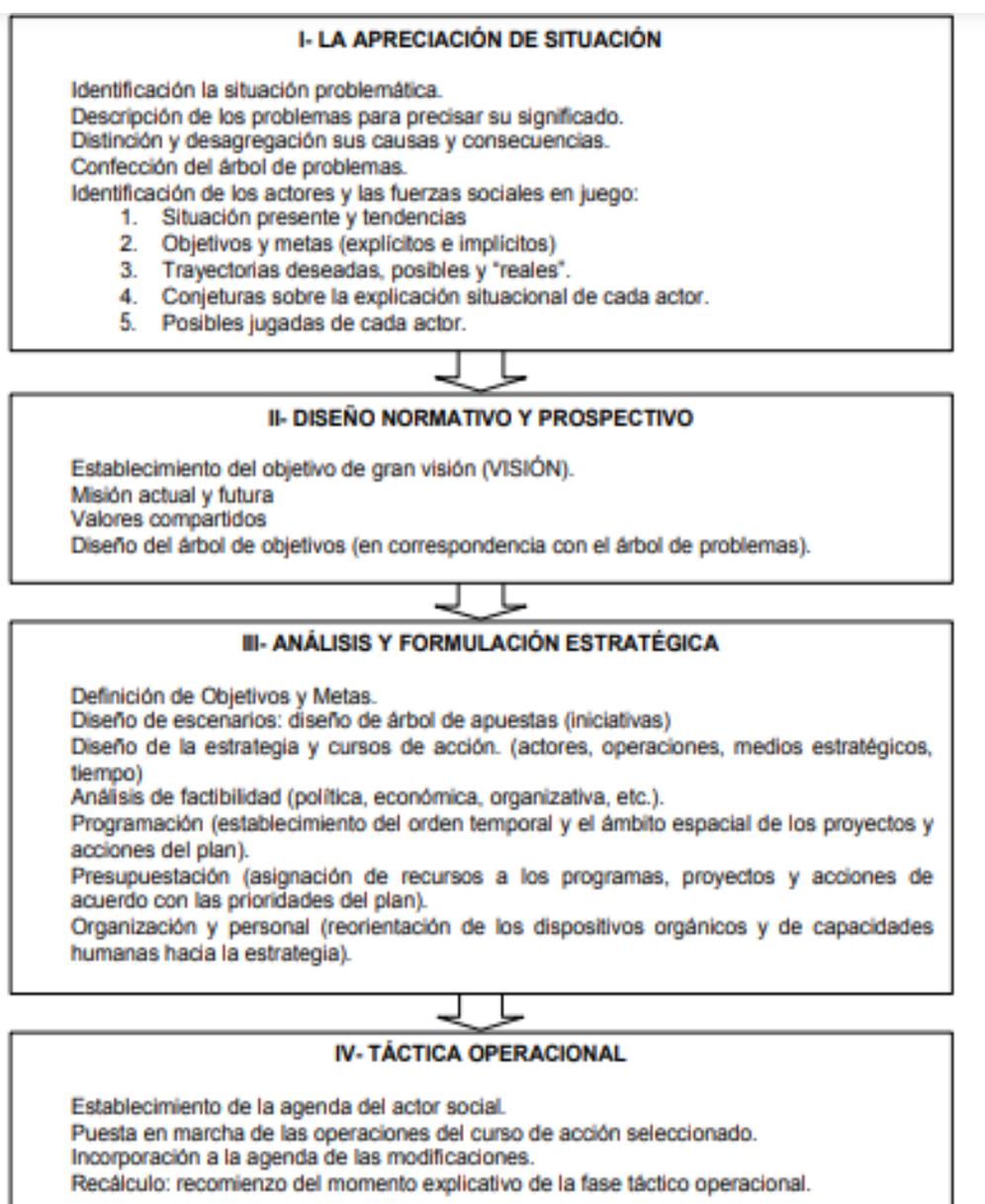


Figura 5: Proceso del Planteamiento Estratégico
Fuente: (Ossorio, 2003)

2.5 Proceso del Plan Estratégico

Para (Mintzberg, Quinn & Voyer, 1997) los procesos de la planeación estratégica son los siguientes:

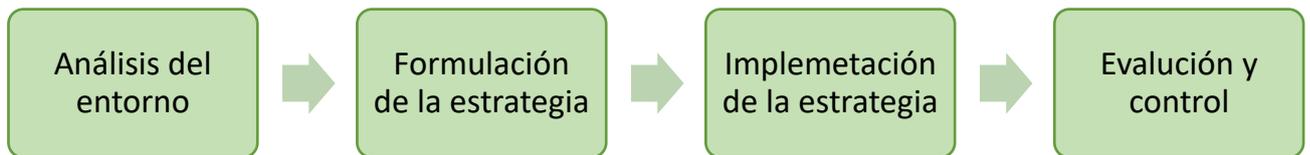


Figura 6: Proceso del Plan Estratégico

Fuente: (Mintzberg, Quinn & Voyer, 1997)

La planificación estratégica es un proceso que ayuda a los administradores a tomar las mejores decisiones en la organización donde hay que implementar plan de acción, ejecutar y analizar información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.

De acuerdo con los 3 autores, donde se detalla los procesos de Planteamiento Estratégico el proceso para la presente investigación es acorde al autor Mintzberg y Quinn. Dónde especifica de cómo estructurar un Plan Estratégico.

2.6 Estructura de un Plan Estratégico

Según Mintzberg, Quinn & Voyer mediante su teoría del Plan Estratégico la cual consta de 4 Fase que se realiza de la siguiente manera, se detalle a continuación:

2.6.1 Fase 1 - Análisis del entorno

Se detalla el análisis del entorno tanto interno y externo a continuación:

2.6.1.1 El micro ambiente de una compañía

Son todas las fuerzas que una empresa pueda controlar y mediante las cuales se pretende lograr el cambio deseado. Entre ellas están los proveedores, la empresa en sí, según Philip Kotler también los competidores, intermediarios, clientes y públicos. A

partir del análisis del Micro ambiente nacen las fortalezas y las debilidades de la empresa. (WordPress, 2013)

2.6.1.2 Modelo de las cinco fuerzas PORTER

Las fuerzas competitivas en cada empresa son diferentes. El modelo de competencia de las cinco fuerzas es muy importante en las empresas ya que este permite analizar los tipos de competencias que hay en el mercado.

Las 5 fuerzas de PORTER:

2.6.1.2.1 La competencia de vendedores rivales

- La rivalidad se aumenta debido a que los productos de los vendedores rivales se parecen más, y disminuye conforme los productos rivales se diferencian más. Cuando nuestra competencia tiene un producto o servicio similar a la nuestra su diferencia es la calidad, precio entre otras y así conseguir llamar la atención del cliente dando a creer que va a realizar ya sea las mismas funciones a un precio ya sea menor.
- La rivalidad se incrementa cuando hay capacidad de producción sin utilizar, sobre todo si el Producto de la industria conlleva altos costos fijos o de almacenamiento. Por lo general esto se puede ver con productos estacionales que se utiliza ya sea según su necesidad.
- La rivalidad es mayor cuando se incrementa el número de competidores, y conforme semejan en tamaño y fuerza competitiva. Mientras el mercado tenga más competidores se formará una lucha feroz ya que cada uno quiera ser mejor que el otro.
- La rivalidad se intensifica cuando hay barreras que evitan que las empresas no rentables salgan de la industria. Cuando en algunas empresas se dan cuenta que mantienen uno que otro producto que no es fácil de vender por lo cual se da un respaldo al empleado y genera mayor competitividad.

La rivalidad entre los competidores se forma una guerra ya sea por sus estrategias y precios.

2.6.1.2.2 La competencia de nuevos participantes a la Industria

Las nuevas empresas competidoras son aquellas que entran al mercado con nuevas ideas, innovación ante las otras empresas que ya se encuentran en competencia ellos tratan de que las nuevas empresas tengan dificultades en el mercado, por lo general estas al reciente

ingreso deberán realizar mayor publicidad, descuentos para así llamar la atención del mercado y ser reconocidos.

- Las ventajas significativas de los costos de las empresas existentes por los efectos de la experiencia y la curva de aprendizaje. Al haber en el mercado empresas ya existentes están tienen el conocimiento y experiencia de lo que han vivido día a día saben cómo ahorrar en que deben gastar y que no, que es lo mejor para la empresa.
- Las ventajas de costos favorecen a las empresas ya existentes que tienen conocimiento de los proveedores con precios bajos, mayor facilidad de acceso de materia prima, ubicación como soportar a pérdidas que se tendrán por errores que se van cometiendo en el transcurso del tiempo.
- Tratar de que la marca sea reconocida por los clientes para que así en el momento de realizar la compra ellos directamente busquen el producto o servicio y que su calidad sea la mejor para así obtener la lealtad del consumidor hacia la compañía.
- Altos requisitos de capital. Tener una fuerte cantidad de capital nos hará tener más empresas potenciales que desean ingresar.

2.6.1.2.3 La competencia de los productores de productos sustitutos

Son bienes que compiten en el mismo mercado, son productos sustitutos cuando satisfacen la misma necesidad, representa para la empresa una amenaza, mientras, que su inexistencia, representa una oportunidad.

2.6.1.2.4 El poder de negociación de los proveedores

- Al momento de realizar la negociación con los proveedores se debe tener una fuerza de negociación para optar por reducir la cantidad que tiene disponible en productos de forma eficaz, es decir, hay poco sustitutos para que los compradores puedan cambiar. Los proveedores poseen una posición de fuerte en referencia a los productos y servicios que suministran como componente esencial del producto final de su cliente. Los proveedores de productos tienen una fuerza en sus precios y negociación según su demanda de artículos.
- La falta de productos por parte de los proveedores
- Los proveedores de productos tienen una fuerza en sus precios y negociación según su demanda de artículos.

- Mejorar el desempeño o calidad de nuestro producto por medio de los insumos que nos entregan los proveedores, para mejorar la calidad de nuestro producto y estos tengan un buen precio.
- No es bueno para el proveedor ya que al tener facilidad de adquisición sus precios bajan por la poca demanda.

Cuando la industria de los proveedores está dominada por unas cuantas grandes compañías y está más concentrada que la industria a la que vende.

Al reconocer la participación de los proveedores en una industria es importante porque tiene varias diferencias en los proveedores. El administrador debe identificar los tipos de proveedores y ver que insumos distribuyen.

2.6.1.2.5 Los clientes y su poder de negociación

Los compradores con fuerza en el negocio disponen el precio al que desea adquirir. Los minoristas saben tener mayor poder en la negociación sobre los vendedores de la industria influyen en las decisiones de compra del consumidor final, o si son importantes para permitir que los vendedores tengan acceso al usuario final, mientras los consumidores individuales pocas veces tienen poder en las negociaciones reales cuando regatean concesiones de precios u otros términos favorables con los vendedores.

- El poder de los compradores por medio de las negociaciones es mayor cuando los costos de cambiar a marcas competidoras o sustitutos son relativamente bajos. Los compradores pueden elegir con facilidad la marca o adquirir de varios vendedores.
- El poder del comprador cuando este trata de elegir por su precio bajo, lo que en ocasiones llega a ser una baja calidad.
- Entre mayor se ha la cantidad de compradores estos tienen poder cuando son grandes y pocos en relación con el número de vendedores. A menor cantidad de compradores, más competencia para los vendedores por los clientes y menor facilidad para hallar otros clientes cuando los pierden ante un competidor.
- El poder del comprador es mayor si su demanda es débil y los vendedores se esfuerzan en asegurar más ventas de sus productos. En una demanda débil se crea un “mercado de compradores”, en los que se buscan las mejores ofertas para obtener las mejores condiciones de no ser así, una demanda fuerte crea un “mercado de vendedores” y traslada el poder de negociación a los vendedores.

- Los compradores ganan espacio si están bien informados de los productos, precios y costos del vendedor. Mientras mayor información tengan con la facilidad de encontrar en internet, más poder de negociación.

Modelo de competencia de cinco fuerzas. Una herramienta analítica clave

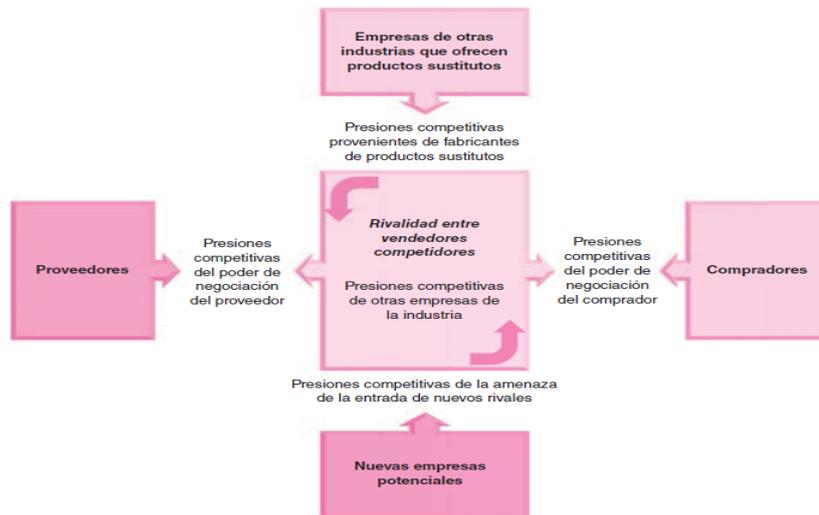


Figura 7: Modelo de competencia de cinco fuerzas. Una herramienta analítica clave

Fuente: Administración estratégica: Teoría y casos (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012)

Pertinencia

Las 5 fuerzas de PORTER para la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda” es muy útil, ya que permite realizar estrategias contra la competencia implementando todos los conocimientos obtenidos para sobresalir en el mercado diferenciándose de las demás y así poder detectar nuevas amenazas o encontrar un sinnúmero de nuevas oportunidades, ver quiénes serán sus clientes o al tipo de mercado que se dirige. Ser capaz de clasificar y utilizar estas fuerzas para poder conseguir un mejor análisis de la compañía en todos los sentidos y lograr una ventaja competitiva sobre todo con las empresas que compiten con el mismo producto y/o servicio.

2.6.1.3 FODA

El análisis FODA es aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño o naturaleza, es una herramienta que favorece el desarrollo y ejecución de la planeación formal, es por eso que resulta conveniente que los responsables de las decisiones administrativas cuenten con un procedimiento para la elaboración de un diagnóstico situacional FODA, como el que aquí se sugiere, que facilita la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias. (Ramirez Rojas, 2009)

- **Fortalezas**

En la empresa juega un papel importante para identificar las ventajas potenciales que posee la misma para desarrollar frente a los competidores en el mercado, como el servicio al cliente, o la capacidad de adaptarse a las constantes necesidades del negocio y la innovación tecnológica, tanto el punto de vista interno y externo debe evaluar los puntos fuertes para la acertada toma de decisiones de la misma.

- **Debilidades**

Es necesario que a través del análisis FODA la empresa pueda descubrir los puntos débiles determinando principalmente si la clave del éxito del negocio dependerá de un correcto desempeño de las funciones de los colaboradores, y de acuerdo a este escenario capitalizar las fortalezas y aplicar las medidas correctivas en la organización, como una mayor inversión en la formación de los empleados, una adecuada contratación de personal y la aplicación de tecnología logrando remediar y disminuir las deficiencias.

- **Oportunidades**

En toda organización se debe conocer e identificar los cambios positivos del entorno para descubrir las oportunidades de crecimiento para la empresa que esto representa, entre los factores que influyen al éxito en las decisiones de los negocios que podemos mencionar, nuevas imposiciones legislativas, climas sociales, cambios económicos, tecnológicos en el mercado.

- **Amenazas**

Sin embargo, aquellos cambios mencionados como una oportunidad también podrían representar una supuesta amenaza para la viabilidad de muchos negocios, así como la sostenibilidad en el modelo en una empresa. El FODA permite a los administradores identificar los cambios que puedan dañar potencialmente la empresa, de manera que puedan realizar los cambios respectivos para hacerles frente, para evitar en lo posible el impacto de las amenazas.

Este análisis se refiere sobre todas las circunstancias en la cual esta desenvuelta la organización empresarial, que no están prevista en las operaciones, es decir, que son escenarios externos a la organización empresas y que pueden ser utilizados para reforzar su estado de competición.

Es este sentido, lo que se busca es convertir las amenazas en oportunidades y las debilidades en fortaleza; en ella se refleja el trabajo del proceso de evaluación que

desempeñó, siendo un ejercicio dentro de la planeación estratégica de metas. En este sentido, las fortalezas son aprovechadas puede generar que se acceda más las oportunidades.

Con respecto a las amenazas, es importante agregar que éstas provienen de los espacios externos de la empresa, estando fuera de su control, para ello es necesario conocerlas y establecer acciones, para disminuir los efectos negativos en la empresa. Las posibilidades permiten disipar las amenazas.

2.6.1.4 Cadena de valor representativa de una empresa

La cadena de valor representativa de una empresa es una herramienta esencial para poder conocer como una empresa crea valor para sus consumidores. En la que podemos encontrar actividades primarias y de apoyo. En las actividades primarias se tiene:

- **Manejo de la cadena de abastecimiento:** Son todas aquellas actividades relacionada a la adquisición de materia prima, recibir y almacenar materiales de los proveedores y el manejo adecuado de los inventarios.
- **Operaciones:** Son aquellas actividades relacionadas con el producto final como el empaquetado, etiquetado embalaje.
- **Distribución:** Se da por medio de la distribución del producto hasta llegar al consumidor final.
- **Venta y marketing:** Actividades relacionadas con la promoción del producto para poder incrementar el número de compradores.
- **Servicio:** Muchas organizaciones crean un valor agregado al ofrecer este punto, dando a los clientes servicios como la instalación, reparación y atención al cliente
- **Margen de ganancia:** Podemos encontrar dentro de la cadena de valor esto se lo conoce como margen de ganancias esto es muy necesario para los dueños y accionistas, porque estos son los que corren riesgos al momento de invertir su capital en las organizaciones y a su vez con estas ganancias poder reinvertir.

En lo que respecta a las actividades de apoyo y costo se tiene:

- **I y D del producto, tecnología y desarrollo de sistema:** en estas actividades encontramos las mejoras continuas que se busca en el producto para que este sea más competitivo en el mercado.
- **Gestión de recursos humanos:** se trata de las contrataciones, capacitaciones y compensaciones al personal de la organización para mejorar la eficiencia y eficacia de la elaboración de los productos.

- **Administración general:** En esta parte interviene el departamento de contabilidad, finanzas, asuntos regulatorios y legales. En esta etapa se puede también crear también alianzas estrategias convenientes para la organización.

La principal función de la cadena de valor de una empresa es poder compararla con sus rivales midiendo la capacidad que tienen para satisfacer a sus clientes y analizando las actividades primarias y secundarias de la una con la otra, pero si encuentran que se posee una deficiencia o desventaja con la competencia el análisis debe ser más profundo aun para buscar cual es la actividad o proceso en el que se está fallando.

Para que una compañía sea competitiva en el mercado debe desempeñar sus actividades de forma rentable tratando siempre de obtener ganancias en las actividades que realice. El primer paso en la cadena de valor es identificar las actividades a realizar, luego de esto se procede a evaluar los costos de cada una de estas actividades que realiza la cadena de valor.

Cadena de valor representativa de una empresa



Figura 8: Cadena de valor representativa de una empresa

Fuente: Con Base en el análisis de Michael E. Porter, *Competitive Advantage*, Nueva York, Free Press, 1985, pp. 37-43 (Porter, *Competitive Advantage*, 1985)

Pertinencia

El uso de la cadena de valor permite identificar en primera instancia cuales son las actividades primarias esenciales para la organización, como por ejemplo donde estará disponible la materia prima, el correcto servicio, como se vende el producto y/o servicio y la forma de distribución del producto hacia el cliente.

Un aspecto muy importante que también nos permite es identificar la venta y marketing del producto y/o servicio hacia quienes se van a dirigir, a que mercado en

especial. Podremos analizar la posibilidad si se da el caso de contar con el servicio de quejas o sugerencias al consumidor para poder estar al tanto de sus necesidades y preferencia si son cubiertas o no y como último aspecto dentro de las actividades primarias y no menos importante son el margen de ganancias el cual le permite ser rentable al dueño de la organización, pero para esto depende del correcto uso de los puntos mencionados anteriormente.

En lo que corresponde a las actividades de apoyo la investigación y desarrollo del producto para poder estar innovando con frecuencia y adaptándonos a las condiciones cambiantes del mercado, la correcta gestión de recursos humanos al momento de contratar al personal con experiencia y conocimientos adecuados. La administración general interviene para poder llevar el negocio con todas las regulaciones que exige el estado normas legales, contables y administrativo.

2.6.1.5 Procesos del Plan Estratégico

Los procesos del plan estratégico se utilizan como herramientas básicas de mejora para cualquier empresa para alcanzar los objetivos empresariales, a medio o largo plazo, y se detalla el modo en el que se va conseguir.

Los procesos del plan estratégico diseñan la ruta que se va a seguir para alcanzar las metas y establecer la manera en que esas decisiones se transformen en acciones. Sin embargo, para establecer esta ruta, antes es necesario:

- Analizar y definir las características de la empresa.
- Reflexionar sobre sus puntos fuertes e identificar las posibles amenazas que puedan suponer un problema.
- Meditar sobre cuáles son los objetivos de la empresa y qué mejoras se deben realizar para alcanzarlos. (ISOToolsExcellence, 2015)

2.6.1.5.1 Importancia del Plan Estratégico

El Planeamiento Estratégico es importante porque ofrece a las organizaciones las siguientes ventajas:

- Obliga a los ejecutivos a ver el planeamiento desde la macro perspectiva, señalando los objetivos centrales, de manera que nuestras acciones diarias nos acerquen cada vez más a las metas.

- Mantiene a la vez el enfoque en el futuro y el presente. Refuerza los principios adquiridos en la visión, misión y estrategias.
- Fomenta el planeamiento y la comunicación interdisciplinarias.
- Asigna prioridades en el destino de los recursos.
- Mejora el desempeño de la organización: Orienta de manera efectiva el rumbo de la organización facilitando la acción innovadora de dirección y liderazgo. Permite enfrentar los principales problemas de la organización: Enfrentar el cambio en el entorno y develar las oportunidades y las amenazas.
- El desarrollo de una planificación estratégica produce beneficios relacionados con la capacidad de realizar una gestión más eficiente, liberando recursos humanos y materiales, lo que redundará en la eficiencia productiva y en una mejor calidad de vida y trabajo para todos los miembros. Ayuda a mejorar los niveles de productividad, conducentes al logro de la rentabilidad.
- Favorece a la Dirección y coordinación organizacional al unificar esfuerzos y expectativas colectivas.
- Optimiza los procesos en las Áreas al traducir los resultados en logros sinérgicos.
- Contribuye a la creación y redefinición de valores corporativos, que se traducen en:

Trabajo en Equipo.

Compromiso con la organización.

Calidad en el servicio.

Desarrollo humano (personal y profesional).

Innovación y creatividad.

Comunicación.

Liderazgo, etc. (Pedro L. & Tito Huamani, 2003)

2.6.1.5.2 Características del Plan Estratégico

Las características de una planeación estratégica se rigen en un ámbito empresarial y responsable. Entre las más destacables podemos encontrar:

- El proceso de elaboración y ejecución del plan se adapta a las posibles variaciones futuras.
- Es continuo y está desarrollado para obtener resultados tanto a corto como a largo plazo.

- Su ejecución de rige bajo un ambiente responsable, tanto de los superiores como de los trabajadores.
- Su elaboración y posterior ejecución se realizan en base al ámbito interno y externo de la empresa.
- Se desarrolla en base a las fortalezas debilidades y oportunidades. (planeacion.xyz, 2021)

2.6.1.5.3 Como se define el Plan Estratégico

Un plan estratégico es un plan de actuación donde los líderes y lograr para cumplir con su misión y alcanzar la visión de la empresa.

La planeación estratégica es un proceso mediante el cual se involucra a toda la organización para determinar de manera conjunta los objetivos, las metas y los planes de acción que conducirán al alcance de los objetivos estratégicos.

La planeación estratégica se ideó con un enfoque sistémico de la organización y asume una perspectiva del futuro de la empresa a largo plazo, y se basa en la identificación de los impulsos clave. (Cesar Ortegon, 2019)

2.6.1.5.4 Que debe contener un Plan Estratégico

Se presentan un conjunto de etapas clave para construir un plan estratégico basadas en la metodología de Norton y Kaplan. Estrategia implica la creación de una posición única en el mercado involucrando una serie de actividades. Para esto, las empresas deben hacer un “trade off”, en dónde deben renunciar a mercados, productos y estrategias de competencia. La definición de la estrategia y el plan para ejecutarla ha sido el centro de trabajo de Robert Norton y David Kaplan, dos de los autores más influyentes en las últimas décadas, en cuanto al diseño de planes estratégicos se refiere.

Analizar el entorno: Consiste en entender el mercado.

Definir enunciados estratégicos: Mediante la misión de la compañía, dónde se define el propósito del negocio y el quehacer diario; la visión, a dónde se quiere llegar en un horizonte de tiempo en términos de mercado y por último; revisión de los valores corporativos.

Definir objetivos estratégicos: Definir los grandes objetivos que tiene la organización.

Formular las metas: Una vez definidos los objetivos, es necesario definir un indicador y una meta para cada objetivo y su correspondiente periodicidad. Esto permitirá saber si se está cumpliendo o no con el objetivo estratégico.

Definir y priorizar las iniciativas estratégicas: Tener los objetivos, metas, indicadores y responsables no basta. Cada objetivo de contar un programa de acción que tengan un presupuesto asignado.

Ejecutar las iniciativas: Ejecutar la estrategia implica desarrollar a cabalidad las iniciativas y programas, midiendo su impacto en los indicadores y el cumplimiento de las metas.

Aprender y ajustar: Toda estrategia debe ser cambiante, ya que el mercado y las necesidades de los clientes cambian, las regulaciones y normas varían, diariamente nacen nuevas tecnologías y los intereses sociales evolucionan. (UBITS, 2019)

2.6.1.6 El macro ambiente de una compañía

Un macro ambiente es el control de una compañía o negocio para poder tener éxito por lo cual se debería de implementar y examinar el ambiente externo que conforma, los aspectos demográficos, las fuerzas sociales, factores políticos, ambiente natural, factores globales, factores tecnológico Condiciones económicas generales, en cuanto el Ambiente Industrial y competitivo inmediato consta de: Proveedores, Productos sustitutos, compradores, Empresas de reciente ingreso, Empresas Rivales

- **Aspectos demográficos**

Por medio del estudio de la población humana en términos de ubicación, densidad, edad, ocupación, genero, raza, magnitud y datos estadísticos. Las tendencias demográficas son los cambios de la edad, sexo, nivel socioeconómico, ocupación, nacionalidad, estado civil, tamaño y familias, religión, etc.

- **Fuerzas Sociales**

Fuerzas sociales conlleva a como impacten el negocio por medio de las actitudes, factores culturales y la vida social, como puede ser la Iglesia, los sindicatos, los partidos políticos, el ejército, etc. Estos movimientos sociales son motivadores para que se unan miembros de la sociedad para participar en acciones colectivas.

- **Condiciones económicas generales**

La situación economía observa que le afecta al negocio por medio de ciertos factores importantes como la tasa de crecimiento económico, de desempleo, inflaciones, interés, déficits y otros factores importantes. Estos factores económicos detallan si sus condiciones afectan o no al consumidor

- **Factores Políticos/regulatorios/legales**

Son las condiciones y procedimientos políticos leyes que deben cumplir la empresa para que no les afecte a sus trabajadores. Establecen leyes laborales, políticas que tienen que desempeñar en la empresa.

- **Fuerzas Globales**

Las fuerzas globales son el crecimiento económico que se da en diferentes países, creando nuevos mercados grandes para entrar y generar mayor ganancia por lo cual influye elementos importantes como la inversión internacional, barreras comerciales, restricciones, y sanciones para observar como respectivamente compite con empresas extranjeras dentro o fuera del país.

- **Ambiente Natural**

El ambiente natural es el grado de concientización ecológica de cada empresa, las normas protectoras del medio ambiente que requiere como el clima, fuerzas ecológicas cambio climático, escasez de agua.

- **Factores Tecnológicos**

En la actualidad el factor tecnológico juega un papel se mucha importancia para la empresa moderna. Son estos avances tecnológicos que ayudan a la empresa a tener nueva oportunidad en el mercado, facilita a las empresas por medio de las redes sociales promocionar sus productos y precios. (Peteraf & Strickland, 2003)

Componentes del Macro ambiente de una compañía

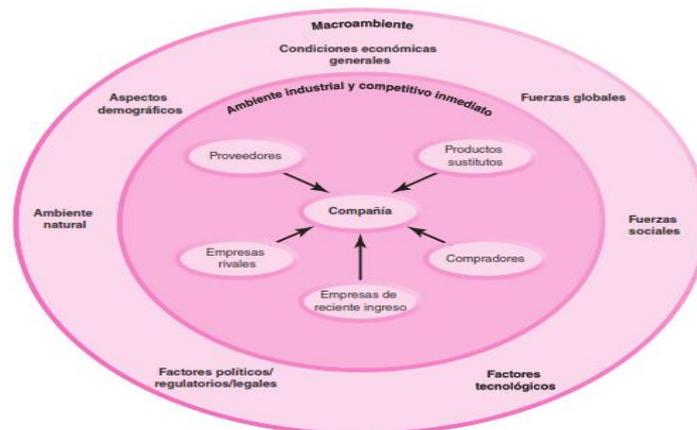


Figura 9: Componentes del Macro ambiente de una compañía

Fuente: Administración estratégica: Teoría y casos (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012)

Pertinencia

En el proceso de elaboración de los componentes del macro ambiente y micro ambiente para este proyecto los aspectos demográficos nos ayudaran a determinar

económicamente el tamaño del mercado. Los factores tecnológicos dentro de la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda” si están encaminadas con los equipos y sistemas tecnológicos para hacer llegar a los usuarios los productos y/o servicios ofrecidos por Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Los clientes se enfocan en el servicio y calidad de la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda”, las políticas y reformas organizacionales y hacen comparaciones, también existen una gran cantidad de proveedores de la materia prima principal en el sector centro de la ciudad, dando así que la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda” tenga la libertad de abastecerse del proveedor que le otorgue un mejor precio y producto.

2.6.2 Fase 2 - Formulación de estrategia

- **Misión:** Enunciado que refleja el objetivo fundamental de la empresa.
- **Visión:** Conocer hacia donde se dirige la empresa en un futuro, por lo tanto, su definición debe ser comprensible, breve e inspiradora para garantizar la efectividad y la ejecución de la visión en la empresa.
- **Valores:** Conjunto de enunciados que reflejan los principios fundamentales bajo los cuales debe operar la empresa.
- **Estrategia:** Patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y, a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.
- **Metas u objetivos:** Establecen qué es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados los resultados, pero no establecen cómo serán logrados.
- **Políticas:** Son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción.

2.6.2.1 Misión

Una declaración de la misión que está correctamente definida da a conocer el propósito de la empresa mediante el lenguaje de forma específica para facilitar a la organización su identidad propia.

Una declaración de la misión acerca del propósito del negocio actual de la empresa: “quiénes somos, qué hacemos y por qué estamos aquí”. Un concepto más simple es a que actividad se dedica la empresa, como lo hace y por qué motivo lo hace, a parte de el de generar ingresos como toda actividad económica, el motivo tiene que ser referente a las necesidades que los clientes necesiten. (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012)

2.6.2.2 Visión

Para toda actividad a realizar siempre es beneficioso fijarse en a donde se quiere llegar, como lo van hacer, que objetivos deben cumplir y analizar los resultados. Una visión estratégica es básicamente el rumbo que desea que tome la empresa, con relación a un desarrollo progresivo de la misma en todos los ámbitos, a corto y a largo plazo.

La visión estratégica para que funcione de manera correcta se debe expresar lo que quiere mostrar la organización para proponer un punto de referencia a los administradores para la toma de decisiones estratégicas y preparar a la compañía para el futuro. Considerando los conceptos, concuerdo en que, para una mejor aplicación de esta herramienta, tiene que estar bien estructurada y servirá como guía para el rumbo de la compañía. (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012).

2.6.2.3 Valores de la Compañía

Los valores de una compañía son las creencias, características y normas conductuales que se espera por parte del personal al momento de que se realice negocios en la compañía y persiguiendo su visión estratégica y su misión. Añadir que es uno de los puntos más importantes. Representa la característica de una empresa, compromiso y trato hacia sus clientes y empleados.

“En ellas se rigen el conjunto de normas como un trato justo, integridad, conducta, innovación, trabajo en equipo, calidad, servicio al cliente y responsabilidad social”. (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012)

2.6.2.4 Establecimiento de objetivos

Según (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012), La gerencia tiene como propósito establecer los objetivos convirtiendo la visión y misión mediante el desempeño específico de los objetivos. Se debe definir de manera correcta los objetivos que sean específicos, cuantificables y especificar la fecha límite para su consecución.

Podemos describir que son puntos o metas que nos trazamos para poder cumplirlas, ya sea en el ámbito financiero o en el ámbito estratégico. Es importante establecerse objetivos de corto y largo plazo dado que así se cumple con la visión de la empresa, ya visto previamente.

Se requiere de dos tipos de metas de desempeño como el desempeño financiero y desempeño estratégico. Los objetivos financieros expresan las metas de la administración

en el aspecto financiero. La vitalidad y el marketing en relación a la posición competitiva de la compañía con respecto a los objetivos estratégicos.

Los objetivos financieros son aquellos que ayudaran a cumplir metas en el ámbito financiero de la empresa, ver cuánto se ha crecido año a año, hacer estudio de proyecciones, etc. Los objetivos estratégicos son aquellos que ayudaran a posicionar la marca de una manera eficaz, utilizando marketing, perspectiva de las personas a la empresa, cambios adecuados, etc. (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012)

2.6.2.5 Formulación de una estrategia

En la formulación de estrategias se tiene que usar el 100 % de las capacidades de todos para un eficaz planteamiento y resultado. Además de que no solo participan los altos directivos, tiene una alta influencia las demás jerarquías en una empresa dado que cualquier idea que aporte es bienvenida.

En un mundo tan cambiante es necesario innovar y mantener fresca con las ideas y acciones que se toman en una grande, mediana o pequeña empresa. Mantenerse actualizado y a la vanguardia de estos cambios brindara un plus o salto de calidad en comparación con nuestros competidores.

Según (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012) En la mayoría de las empresas, planificar para implementar una estrategia conlleva esfuerzo por medio del trabajo en equipo, en el cual todo administrador desempeña una función para el área a su cargo. Es un gran error creer que la elaboración y ejecución de una estrategia es algo propio de la alta administración. Concordando con ellos, elaborar la estrategia es algo de lo que podemos hacerlo en una mesa, pero al tomarla ya es algo totalmente distinto, dado que o bien puede salir de acuerdo a lo establecido o no recibir los resultados esperados. Para evitar malos resultados en la formulación de estrategias, es recomendable ir descartando las menos factibles y hacer que las demás jerarquías de empleados participen en las sesiones. Un concepto y ecuación sencilla sobre el plan estratégico. El plan estratégico define en la empresa el propósito de negocios, sus metas de desempeño y su estrategia.

“Visión estratégica + objetivos + estrategia = plan estratégico” (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012)

2.6.2.6 Ejecución de la estrategia

La ejecución de la estrategia, que no es más que llevar a cabo las estrategias planteadas con anterioridad. Es una de las tareas de más complejidad dado que requiere de muchas variables para ejecutarlas. Sin duda algo que pone a prueba a cualquier administrador empresarial. Los primeros pasos para poner en marcha la estrategia y aplicarla de manera eficaz deben prestarse y controlarse en muchos frentes organizacionales.

Al controlar y organizar la ejecución de la estrategia se abarca en los siguientes aspectos:

- Contratar personal con las habilidades y experiencia necesarias.
 - Fomentar las competencias y capacidades competitivas por medio del fortalecimiento que apoye a la estrategia.
 - Diseñar prácticas laborales que vayan entorno al bienestar de los colaboradores y estos den su mejor esfuerzo.
 - Lograr el éxito estratégico de las actividades críticas mediante los recursos que tiene la empresa.
 - Dar a conocer las políticas y procedimientos para su implementación y no impedir conocerlas.
 - Implementar sistemas operativos y de información que permitan que el personal efectúe sus funciones de manera eficiente y eficaz.
 - Estimular al personal y vincular las recompensas e incentivos directamente al logro de los objetivos de desempeño.
 - Fomentar en la compañía una cultura y un clima laboral conducentes a la buena ejecución de la estrategia.
 - Practicar el liderazgo interno necesario para llevar adelante la aplicación e impulsar la mejora continua en los procesos de ejecución de la estrategia.
- (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012)

2.6.2.7 Evaluación del desempeño e inicio de ajustes correctivos

La evaluación del desempeño del proceso administrativo de la estrategia de controlar los avances externos nuevos, valorar el progreso de la empresa y hacer ajustes correctivos; mediante el punto de partida para tomar decisiones si se debe conservar o cambiar la misión y visión, estrategia, métodos de ejecución, objetivos.

Considerando que en esta fase podemos destacar los resultados obtenidos en nuestra ejecución de estrategias, con herramientas cuantitativas y cualitativas, podemos medir el índice de éxito que se tuvo en la empresa, con la posibilidad de replantearse la Visión y Misión, Objetivos específicos, Formulación y Ejecución del plan estratégico. Se puede medir también bajo estos 3 parámetros: Buen ajuste, Ventaja competitiva y Sólido desempeño.

Si no se obtienen los resultados esperados habría que considerar primero, porque razón no funciona, como podría funcionar y que hay que mejorar. Con estas 3 preguntas podemos hacer los correctivos en las fases anteriores. Como ya se mencionó anteriormente el mundo está en constante cambio y dichos cambios son bienvenidos si se obtienen las proyecciones deseadas. (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012)

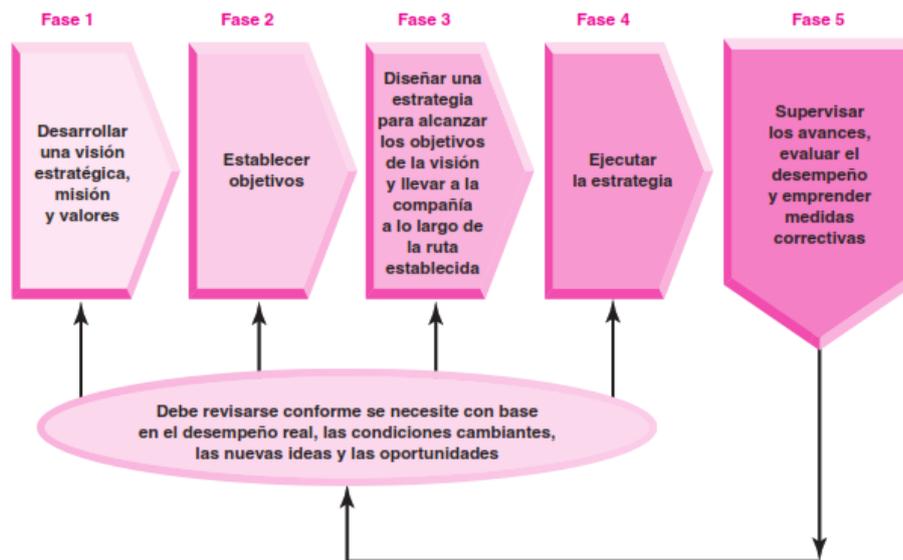


Figura 10: Proceso y elaboración de una estrategia

Fuente: (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2012)

Pertinencia

Desarrollar una visión estratégica, misión y valores es muy importante en una empresa, debido a que ayuda a mantener un rumbo establecido para la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda”. Estableciendo objetivos específicos, debido a que ayudará a cumplir de manera progresiva las metas pequeñas fijadas para lograr la visión del negocio, en cómo lo harán, porque lo hacen y quienes son como empresa; el que los distinguirá de las demás Instituciones añadiendo el valor agregado de los valores, importante para mantener orden y armonía sobre la toma de decisiones y en consecuente a la satisfacción de los empleados y usuarios.

Así mismo, es muy importante elaborar un plan o una estrategia de acuerdo a los objetivos, porque brindará ideas para poder obtener mejores resultados tanto financiero como estratégico en el proyecto. Esto permitirá elevar las ganancias que genera de la venta, que los clientes estén satisfechos con el servicio y se eleve el status del negocio; distinguiéndose de los competidores principales y secundarios. Podemos tomar en cuenta los parámetros como cuál es el más conveniente de acuerdo a tiempo, inversión, estructura, si es factible o no.

Es pertinente para el proyecto de investigación, debido a que se puede obtener información recopilada de los resultados ya sean positivos para la empresa “Speed Eagle Security Cía. Ltda” o negativos. Midiendo el porcentaje de ejecución y considerando los problemas que se dieron para poder hacer los correctivos específicos. Con el fin de que se cumplan los beneficios para el ámbito organizacional.

2.6.3 Fase 3 - Implementación de la estrategia

- **Programas:** Especifican la secuencia de las acciones necesarias para alcanzar los principales objetivos.
- **Presupuesto:** Evaluación de costos de los programas

2.6.4 Fase 4 - Evaluación y control

- **Decisiones estratégicas:** Son aquellas que establecen la orientación general de una empresa y su viabilidad máxima a la luz, tanto de los cambios predecibles como de los impredecibles que, en su momento, puedan ocurrir en los ámbitos que son de su interés o competencia
- **Desempeño:** Resultados obtenidos luego de la ejecución.

2.7 Organigrama

(Benjamín, 2015) Dice que el “Organigrama es la estructura jerárquica de una organización que permite dar a conocer componentes o áreas de la empresa, para que de tal manera el colaborador pueda familiarizarse y saber que labor debe cumplir cada uno”.

2.7.1 Utilidad de los Organigramas

- Proporciona una imagen formal de la organización.
- Constituye una fuente de consulta oficial.

- Facilitan el conocimiento de la organización, así como de las relaciones jerárquicas.
- Muestra un elemento técnico para el análisis organizacional. (Rizo & Muñoz, 2017)

2.7.2 Objetivos de un organigrama

Se debe conocer la empresa y su estructura organizacional para determinar en el proyecto de investigación cual es el organigrama más apropiado, el objetivo de un organigrama pretende demostrar: La estructura de la empresa, representando los organismos que la componen e indicando las relaciones jerárquicas existentes entre ellos de una forma esquemática y clara.

El grado de dependencia que existe entre los distintos niveles.

Los distintos puestos de trabajo y sus funciones, así como el personal responsable a cargo.

Requisitos que debe cumplir Es importante que el organigrama cumpla con los objetivos citados anteriormente para los que se creó. En otro caso, no tendría ningún sentido. Para ello debe reunir los siguientes requisitos:

- Exactitud: debe reflejar de forma precisa la estructura de la organización de la empresa. Realidad: debe representar la estructura jerárquica existente en la empresa en el momento de su realización debiendo actualizarse con cada modificación realizada. Comprensibilidad: ha de ser fácilmente inteligible por las personas a las que se trata de informar.
- Sencillez: únicamente reflejará los elementos indispensables para facilitar la información que pretenden dar, sin dar lugar a confusiones.
- Deberá ser elaborado por los responsables de la empresa. (Pérez, 2016, pág. 2)

2.7.3 Organigrama Funcional

Es importante tener claro que es un organigrama funcional y de qué manera ayudara a la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. “Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general” (Promonegocios.net, 2017)

El objetivo principal es maximizar el uso experto de jerarquías clave para aumentar la productividad de la empresa.

2.7.4 Organigrama vertical

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Figura 11: Organigrama Funcional
Fuente: (Fernandez, 2021)

“Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración” (Promonegocios.net, 2017).

El organigrama vertical nos permite representar con mayor facilidad la pirámide jerárquica de la empresa, estas unidades se dan de manera descendente según su jerarquía.

ORGANIGRAMA VERTICAL



Figura 12: Organigrama Vertical
Fuente: (Fernandez, 2021)

El Organigrama que se va a utilizar es el Organigrama vertical dado que permite a la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. ser más eficiente y productiva. Aporta mucho control sobre cada proceso, ya que los cargos de más responsabilidad se encargan de las supervisiones. Este aspecto es positivo para saber gestionar tareas, estrategias a seguir y otras líneas de actuación. Precisamente esa existencia de mandos beneficia la promoción interna de los trabajadores.

También este organigrama está basado en conseguir resultados a corto o medio plazo.

2.8 Diagrama de Gantt

Según (OBS Businnes School, 2019) “El diagrama de Gantt es una herramienta, que sirve para planificar y programar tareas, llevando un control del progreso de cada etapa del proyecto”.

2.8.1 El grafico de Gantt y su aporte

(OBS Businnes School, 2019) “El grafico de este diagrama es un sistema de coordenadas con dos ejes, en el eje vertical se ubican las tareas a realizar desde el inicio hasta el fin del proyecto, mientras en el horizontal se ponen los tiempos”.

En función del tipo de actividades que conformen el proyecto, los valores ubicados en el eje horizontal deben definirse en días, semanas, meses, semestres o, incluso, años, este grafico aporta para la gestión de proyectos, el diagrama de Gantt se ha desvelado como un método muy eficaz. Permite visualizar las actividades a realizar, la interdependencia entre ellas y su planificación en el tiempo del proyecto. (OBS Businnes School, 2019)

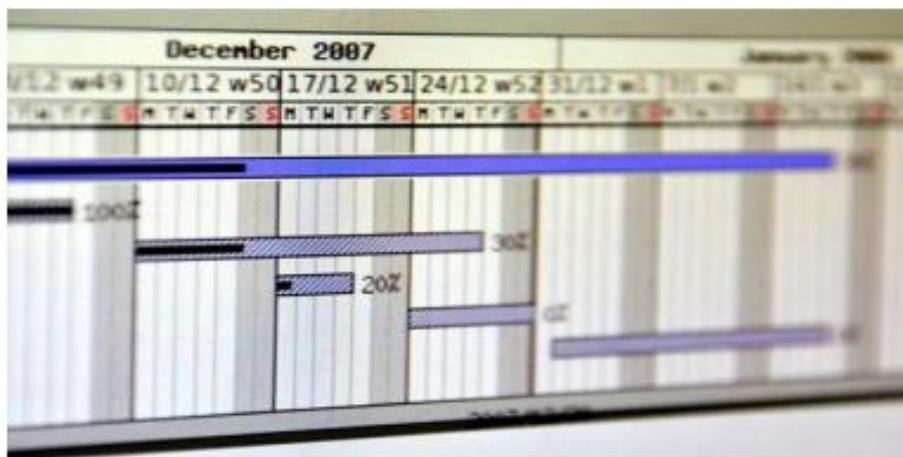


Figura 13: Diagrama de GANTT
Fuente: (OBS Businnes School, 2019)

2.9 Flujograma

Con relación al flujograma (Tuare, 2012) manifiesta que se trata de “una representación gráfica de secuencias de actividades perteneciente a un proceso, por otro, el flujograma demuestra el desarrollo de cada etapa, en el cual se hace fácil el análisis de un proceso”.

Símbolos del flujograma (ANSI)

Son símbolos que sirven para organización del procedimiento dentro de los diagramas para favorecer a la comprensión de la información. (Instituto Nacional de Normalización Estadounidense –ANSI, 2014).

Símbolo  : Inicio/Fin, representa un terminal que indica el inicio o terminación del flujo.

Símbolo  : Operación /Actividad, Es un símbolo que representa la realización de la operación o actividades relativas al procedimiento.

Símbolo  : Documento, representa un documento de cualquier tipo que se produzca o salga de la operación.

Símbolo  : Datos, significa la entrada o salida de información al diagrama de proceso.

Símbolo  : Almacenamiento/archivo, señala al depósito permanente de documentos o datos dentro de un archivo.

Símbolo  : Decisión, se refiere al punto de decisión donde son posibles varios caminos alternativos.

Símbolo  : Líneas de flujo, es un punto que conecta a los símbolos para señalar que se deben realizar las operaciones.

Símbolo  : Conector, es un conector dentro de la página como continuidad del diagrama enlazan dos pasos en la misma página que no se encuentran de forma consecutiva o como continuación en una página diferente.

Símbolo  : Conector de Pagina, representa la continuidad del diagrama en otra página como enlace con otra diferente para continuar con el diagrama de flujo

2.10 Marco Conceptual

Planeación: La planeación es un proceso que permite definir los objetivos de la empresa y llevarlos a cabo mediante estrategias que permitan el cumplimiento de los mismos.

Estrategia: Las estrategias son un factor importante dentro de la empresa ya que acciones específicas que nos ayudarán al cumplimiento de las metas de la empresa.

Plan Estratégico. – Es un Plan de Acción o Plan Maestro que permite a la empresa cumplir sus objetivos y metas en un determinado periodo.

Diseño Organizacional: Metodología que tiene por objetivo identificar los aspectos inoperantes de una empresa. Consecuentemente, analiza el flujo de trabajo, los procedimientos, las estructuras y los sistemas.

Seguridad física: Es el conjunto de mecanismos y acciones que buscan la detección y prevención de riesgos, con el fin de proteger algún recurso o bien material.

Estructura organizacional: Es un sistema que describe cómo se dirigen ciertas actividades para lograr los objetivos de una organización. Estas actividades pueden incluir reglas, roles y responsabilidades. La estructura organizacional también determina cómo fluye la información entre los niveles dentro de la empresa.

2.11 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Después de un análisis de la Constitución, se puede expresar que los artículos 3 y 83 son los que brindan el marco legal fundamentalmente en este nivel sobre seguridad en sentido general. En este orden en el artículo 3 se expresa que: “Son deberes primordiales del Estado: Numeral 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción”.

Por otro lado, en el artículo 83 se establece que:

“Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

Numeral 4. Colaborar en el mantenimiento de la paz y de la seguridad.

Numeral 5. Respetar los Derechos Humanos y luchar por su cumplimiento.

Numeral 7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al Buen Vivir”.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010)

El código contiene en un solo cuerpo legal las distintas leyes que regulan las preasignaciones del presupuesto del Estado a favor de los gobiernos autónomos y descentralizados, estableciendo la organización territorial definida en la Constitución, que comprende las regiones, provincias, cantones y parroquias rurales. Esta normativa otorga competencias específicas relacionadas con la seguridad ciudadana.

En su artículo 54, literal n) plantea "Colaborar y coordinar con la Policía Nacional, la protección, seguridad y convivencia ciudadana"

Como una vía de contribuir al cumplimiento de lo establecido en la Constitución de la República en materia de seguridad integral y como parte de las organizaciones de la sociedad que coadyuvan a la seguridad ciudadana, en la década de los setenta surge la Seguridad Privada como respuesta a esa necesidad de custodia y protección que requieren los inversionistas. Siendo la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (2003) y el Reglamento para su aplicación (2008) el marco legal fundamental para la creación, organización y ejecución del desarrollo de las actividades por parte de las Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada.

El Plan Nacional de Desarrollo, denominado Plan Nacional para el Buen Vivir

El plan constituye un instrumento para viabilizar y articular las políticas con la gestión del Gobierno a través de las empresas tanto públicas como privadas. Dicho plan cuenta con 12 objetivos y dentro de ellos se encuentran los siguientes objetivos que se alinean en sentido general con la seguridad ciudadana y gobernabilidad.

Dentro de los objetivos fundamentales y políticas con los cuales debe articular la Seguridad Privada se encuentran los siguientes:

Objetivo 3: Mejorar la Calidad de Vida de la Población: Política: 3.7 Propiciar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diversos entornos.

Objetivo 5 Garantizar la soberanía y la paz, e impulsar la inserción estratégica en el mundo y la integración Latinoamericana: Política 5.7 Combatir la delincuencia transnacional organizada en todas sus manifestaciones.

Objetivo 9 Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia: Política: 9.4 Erradicar las prácticas de violencia contra las personas, pueblos y nacionalidades.

Objetivo 10 Garantizar el acceso a la participación pública y política: Política: 10.6 Promover procesos sostenidos de formación ciudadana reconociendo las múltiples diversidades.

En Ecuador existen varias vías de acceso a un crédito, ya sean públicas o privadas. Los préstamos oscilan de mínimos de \$500 a \$2.000 a máximos desde \$50.000 hasta \$25 millones, enfocados para emprendedores, microempresarios y empresarios.

Microcréditos:

Va dirigido para quienes deseen incrementar el volumen de los negocios de los trabajadores autónomos o para impulsar un modelo de comercio social. Por ejemplo,

BanEcuador ofrece créditos que va desde \$500 hasta un total de 150 Remuneración Mensual Unificada (RMU), esto es, \$57.900.

Pymes:

Para quienes tienen pequeñas y medianas empresas, por lo general, su apego en las líneas de créditos es más elevado con otro tipo de plazos, periodos de gracia y por supuesto, tasa de interés.

La CFN da financiamiento desde \$50.000 hasta \$25 millones. Adicionalmente, \$50 millones para grandes grupos económicos.

¿Cuáles son los requisitos?

Los requisitos son similares a los que solicitan las entidades financieras privadas, dependiendo de si el solicitante es una persona natural o jurídica.

Estos son:

- Cédula de ciudadanía del deudor, cónyuge y garante.
- En el caso de personas extranjeras: certificación de buró de crédito y declaración de licitud de fondos, fotocopia de la escritura de liquidación de la sociedad conyugal, capitulaciones matrimoniales, debidamente inscrita en el Registro Civil, de ser el caso; y copia de RUC o RISE.
- Entregar datos sobre sus balances, estado de pérdidas, ganancias y flujo de caja proyectado.
- Dar información de su plan de negocios que incluya: Plan de inversiones, esquema de financiamiento, oferta, demanda, precios, costos y demás.
- En material legal, el usuario debe presentar información de la empresa como escrituras y actas de Junta de Accionistas.
- Posteriormente, indicar las referencias bancarias, comerciales y personales tanto de la empresa como de la persona natural.

El trámite es personal y el crédito se aprobaría en 15 días

Las garantías son de tipo hipotecario (terrenos, galpones, etc.) o prendario (maquinarias, equipos, entre otras). El porcentaje de cobertura requerido es de al menos 125%.

En cuanto a la tasa de interés, esta va en función al segmento del crédito al cual pertenece el cliente, plazo y destino de la operación. Son de vigencia mensual. Por ejemplo: Corporativo, Empresarial y Pyme (Pequeña y Mediana empresa). Cada uno de ellos tiene una tasa de interés.

Corporativo: 7.50%

Empresarial: 8.25%

Pyme: 9.75%

Estas tasas generalmente son reajustables en base a la TPR (Tasa Pasiva Referencial) del Banco Central del Ecuador. (El Universo, 2018)

Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada

Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada 17-07-08

Decreto No. 1181

Capítulo I

Generalidades

Art. 1.- Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada. - Son compañías de vigilancia y seguridad privada aquellas sociedades, que tengan como objeto social proporcionar servicios de seguridad y vigilancia en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada; y, que estén legalmente constituidas y reconocidas de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.

Capítulo II

Modalidades de los servicios de vigilancia y seguridad privada

Art. 4.- Vigilancia Fija. - Las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de vigilancia fija son exclusivamente responsables de los puestos de vigilancia, que, de conformidad con las recomendaciones de seguridad y las disposiciones legales, se establezcan con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles o inmuebles y valores en un lugar o área determinada.

Las funciones de los guardias de vigilancia y seguridad privada, se realizarán dentro del recinto o área de cada empresa, industria, establecimiento comercial, edificio o conjunto habitacional contratado, debiendo únicamente en estos lugares portar los elementos de trabajo, uniformes y armas debidamente autorizadas. En caso del uso fuera de los lugares y horas de servicio, se procederá a su decomiso y a la entrega del recibo correspondiente, con la descripción del bien decomisado, sin perjuicio de las sanciones establecidas en la ley y en el presente reglamento.

Art. 5.- Vigilancia Móvil. - Las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de vigilancia móvil, podrán prestar servicios a través de puestos móviles, sistemas de monitoreo de central para recepción, verificación y transmisión de señales de alarmas o guardias, con el objeto de brindar protección a personas y bienes en sus desplazamientos.

Art. 6.- Investigación Privada. - Las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de investigación privada, podrán realizar investigaciones sobre el estado y situación de personas naturales o jurídicas y/o sus bienes, que no revistan carácter penal y de seguridad nacional; previo el acuerdo de las partes contratantes, a cambio de una retribución económica, por concepto de los servicios prestados, con estricta sujeción a la Constitución Política de la República y a las leyes.

Capítulo III

Del personal de vigilancia, seguridad e investigación privada

Art. 8.- Capacitación del Personal. - Las compañías de vigilancia y seguridad privada pueden establecer centros de capacitación y formación de personal de vigilancia y seguridad privada, para lo cual requieren de la aprobación de un pensum y certificación de funcionamiento extendidos por el Ministerio de Gobierno y Policía, previo informe del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada y posterior registro en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

Art. 11.- Credencial de Identificación.- El personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada, tendrá la obligación de portar su credencial de identificación personal otorgada por la respectiva compañía, durante su jornada de trabajo, la misma que será intransferible y deberá contener los siguientes datos: a) Nombre y logotipo de la organización a la que pertenece; b) Nombres y apellidos completos del portador; c) Número de cédula del portador; d) El número de registro del centro de capacitación correspondiente; e) Tipo de sangre del portador; f) Lugar y fecha de emisión y caducidad (validez, mientras esté activo en la compañía); g) Fotografía de frente a color del portador; h) Firmas del representante legal y del portador; e, i) En el reverso de la tarjeta en letras destacadas contendrá la siguiente leyenda: “ESTA TARJETA ES PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA..... CON NUMERO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO.....”. (Cámara de Comercio de Quito, 2008)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Metodología

La metodología utilizada durante el desarrollo del presente proyecto de investigación, se basó en la recopilación de datos sobre la situación actual de Speed Eagle Security Cía. Ltda., de tal manera que permita detectar las falencias existentes en la estructura de los procesos internos ejecutados por sus colaboradores, con el propósito de elaborar un plan de diseño organizacional para así erradicar dichas falencias, contribuyendo al con el fortalecimiento de la organización interna, y a su vez mejorando la productividad de Speed Eagle Security Cía. Ltda..

3.2 Tipo de investigación

Se realizará los siguientes tipos de investigación dentro del estudio de la problemática definida.

- **Investigación descriptiva**

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes, descripción de los hechos y fenómenos, variables, ubicación del problema, análisis del comportamiento de la población, el nivel de aceptación que tendrá el proyecto; permitiéndonos identificar claramente las características del problema que estamos tratando en el proyecto.

- **Investigación documental**

Se basó en la adquisición de la información proveniente de fuentes de investigación secundaria como son: libros; tesis de grado; publicaciones periódicas; documentos de archivo (actas, informes, correspondencia, tratados, contratos, registros contables, etc.).

- **Investigación de campo**

Se identificó los principales factores de riesgos para una investigación de campo para obtener directamente del objeto de estudio información directa, relevante y real sobre las variables que están dentro del proceso de formalización de un negocio y así definir un plan para lograr este objetivo.

3.3 Enfoque de la investigación

Este estudio tuvo un enfoque investigativo de índole mixto. Se analizó y procesó información teórica y numérica de autores e investigadores que han escrito libros, documentos, y la formalización de negocios.

3.4 Técnicas de Investigación

Las siguientes técnicas servirán para la recolección de información sobre la problemática planteada de estudio:

- Entrevista: esta técnica se aplicará a la administradora que gestiona actualmente las operaciones de la empresa Speed Eagle Security, con el propósito de conocer si existe un correcto control y evaluación sobre los procesos internos de la organización.
- Encuestas: Se empleará esa técnica al personal que labora en la organización para conocer su perspectiva sobre la forma en cómo se maneja internamente los procesos.
- Observación: Se aplicará esta técnica por la autora del proyecto de investigación en las instalaciones de la empresa de seguridad, se observará, obteniendo de esta forma conclusiones y premisas lógicas de posibles comportamientos del objeto a investigar, generalidades que podrían ser aplicadas en situaciones similares futuras; recopilando a la vez teorías existentes para el análisis de la causa efecto de nuestro planteamiento inicial.

3.5 Población

Con respecto al personal de la compañía se tiene un total de 65 colaboradores, se realizará un cuestionario donde se preguntará sobre el manual funciones y políticas establecidas por la compañía.

Tabla 2: Población

N° Empleados	Área	Cargo
5	Administrativo	Gerente General
		Administrador
		Talento Humano
		Contador
		Asistente Administrativo
60	Operacional	Supervisor
		Guardias
65		

Fuente: Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Según la información proporcionada por el Administrador la compañía tiene 10 clientes quienes serán participe de una breve entrevista donde se consultará sobre el servicio y sugerencias que deseen aportar para el mejoramiento del mismo.

Tabla 3: Clientes

N°	Nombre del cliente	Tiempo de relación comercial / Años
1	Foodmarine	1
2	Klimbac	4
3	Culticamaron	5
4	Produvetsa	2
5	Camaronera La Bahía	1
6	Langostioro	5
7	Tryp	2
8	Élite	3
9	The point	5
10	Cantera	3

Fuente: Speed Eagles Security Cía. Ltda.

3.6 Muestra

Es relevante indicar que no se considerará la toma de muestra, ya que la población es pequeña y será estudiada en su totalidad.

3.7 Análisis de Resultados

Encuesta Personal Administrativo

1. ¿Desde qué tiempo se encuentra laborando en la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?

Tabla 4: Tiempo de trabajo Personal Administrativo.

Respuestas	Frecuencia	%
De 0 a 2 años	2	40%
De 2 a 4 años	2	40%
De 4 años en adelante	1	20%
Total	5	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)

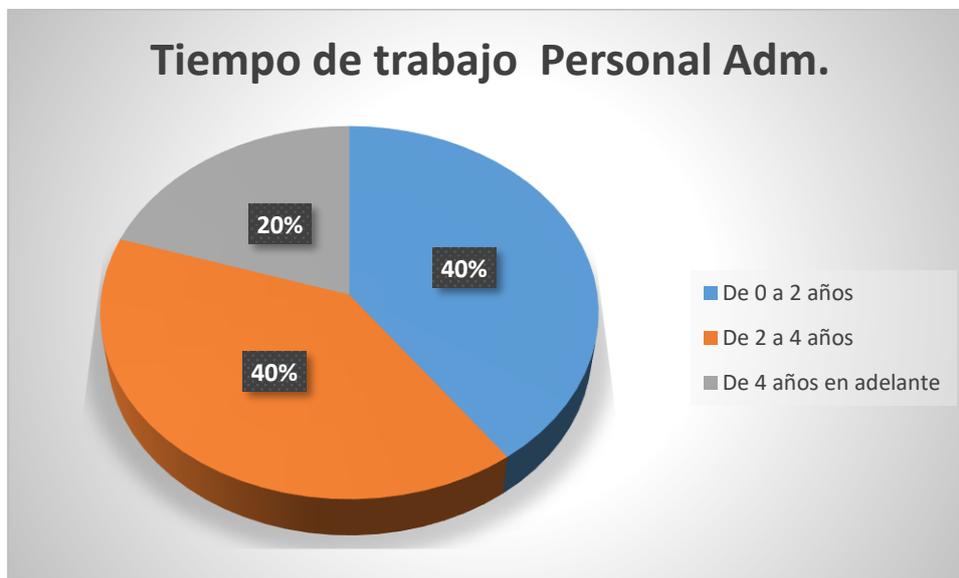


Gráfico 2: Tiempo de trabajo Personal Administrativo

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

En base a las respuestas obtenidas sobre el tiempo que lleva laborando el Personal Administrativo, el 40% indica que lleva trabajando entre 2 a 4 años, el 40% de 0 a 2 años en la empresa y el 20% de 4 años en adelante. Por lo que se puede decir que existe rotación de personal en la compañía.

2. ¿La empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. tiene definida su misión, visión y su plan estratégico?

Tabla 5: Definición de misión, visión y plan estratégico

2. Respuestas	Frecuencias	%
Si	1	20%
No	4	80%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 3: Definición de misión, visión y plan estratégico

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

En base a las respuestas obtenidas de la encuesta, refleja que el 80% indica que la empresa no tiene definida la misión, visión y plan estratégico lo que afecta de manera general al desarrollo de la empresa y su posicionamiento en el mercado. Ya que, al elaborar un plan estratégico la organización se alinea a los objetivos y metas, con el fin de potencializarse en el mercado.

3. ¿A qué se debe el poco posicionamiento de mercado de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?

Tabla 6: Posicionamiento en el mercado

Respuestas	Frecuencia	%
Falta de publicidad	1	20%
Falta de estrategias de mercado	2	40%
Falta de manual de funciones	1	20%
Falta de marketing digital	1	20%
Total	5	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 4: Posicionamiento en el mercado

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Por medio de la encuesta realizada el 40% del personal administrativo, indica que el poco posicionamiento que tiene la empresa en el mercado, se debe a la falta de estrategias de mercado. Siendo dicha estrategia fundamental para incrementar las ventas y lograr una ventaja competitiva en el mercado.

4. ¿Se puede aseverar que existe capacidad de captar nuevos clientes en la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?

Tabla 7: Capacidad de captar nuevos clientes

Respuestas	Frecuencia	%
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 5: Capacidad de captar nuevos clientes

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

En base a la encuesta realizada el 100% respondió que la empresa posee la capacidad al momento de captar nuevos clientes, ya que su principal objetivo es brindar un servicio de calidad, lo que genera mayores ingresos, rentabilidad y reconocimiento de la empresa por parte de los clientes.

5. ¿Con que frecuencia se capacita al personal para lograr mejoras continuas de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?

Tabla 8: Frecuencia con que se capacita al personal

Respuestas	Frecuencia	%
Mensual	0	0%
Bimensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	3	60%
Anual	2	40%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 6: Frecuencia con que se capacita al personal

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Por medio de la encuesta realizada el 60% respondió que se les brinda capacitaciones semestralmente. La capacitación al personal es primordial para la adquisición de conocimientos y prácticas para la mejora continua; ya que, contribuye al desarrollo personal y profesional de los trabajadores para su desempeño.

6. ¿Está usted de acuerdo que la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. debe utilizar estrategias comerciales?

Tabla 9: Utilización de estrategias comerciales

Respuestas	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 7: Utilización de estrategias comerciales

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Como se muestra en el gráfico el 100% de los trabajadores Administrativos, respondió que la empresa debe utilizar estrategias comerciales con el objetivo de consolidar el posicionamiento de la marca en el mercado. Dado que su enfoque fundamental está en la sostenibilidad de las ventas en el tiempo, lo cual, garantiza la existencia de la empresa a través del tiempo.

7. ¿Cuál de estas estrategias comerciales usted considera que la empresa debería aplicar?

Tabla 10: Estrategias comerciales que se deben aplicar

Respuestas	Frecuencia	%
Estrategia de Precio	2	40%
Estrategia de Producto	2	40%
Estrategias de Plaza	0	0%
Estrategia de Promoción	1	20%
Total	5	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 8: Estrategias comerciales que se deben aplicar

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

En base a la encuesta realizada el 40% respondió que la empresa debe de implementar estrategias de precio ayudaría a fijar el precio a un determinado servicio y el 40% respondió que se debe aplicar estrategias de producto, considerando principalmente las necesidades y preferencias del cliente. Y el 20% considera que se debe de realizar estrategias de promoción.

8. De acuerdo a su conocimiento o experiencia, ¿Cuál de las siguientes opciones define lo que es un Plan Estratégico?

Tabla 11: Definición de un plan estratégico

Respuestas	Frecuencia	%
Es un plan contable para mejorar la administración de una empresa	2	40%
Es un plan de acción o plan maestro donde se define las estrategias a corto o largo plazo y de su puesta en práctica, con el objetivo de alcanzar las metas en la empresa.	2	40%
Es un plan de mejora continua en la cadena de suministro de una empresa	1	20%
Total	5	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)

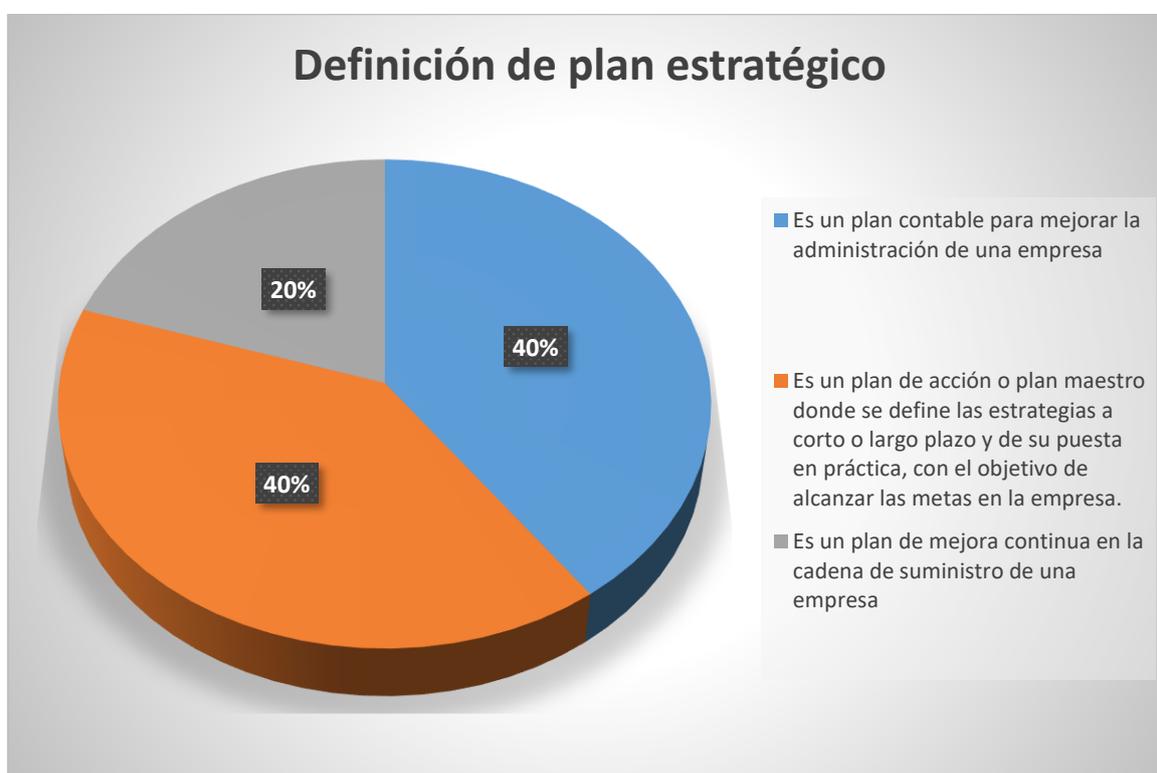


Gráfico 9: Definición de plan estratégico

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Por medio de la encuesta realizada el 40% de los encuestados del Personal Administrativos define que un plan estratégico es un plan contable lo que ayudaría a mejorar la administración de la empresa y el 40% respondió que es un plan de acción donde se definen las estrategias a utilizar para alcanzar la meta planteada en el tiempo. Se puede decir, que el personal no tiene bien definido lo que es un plan estratégico.

9. ¿La empresa de seguridad privada Speed Eagle Security Cía. Ltda. cuenta con manual de funciones para el personal administrativo?

Tabla 12: Manual de funciones del personal administrativo

Respuestas	Frecuencia	%
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)

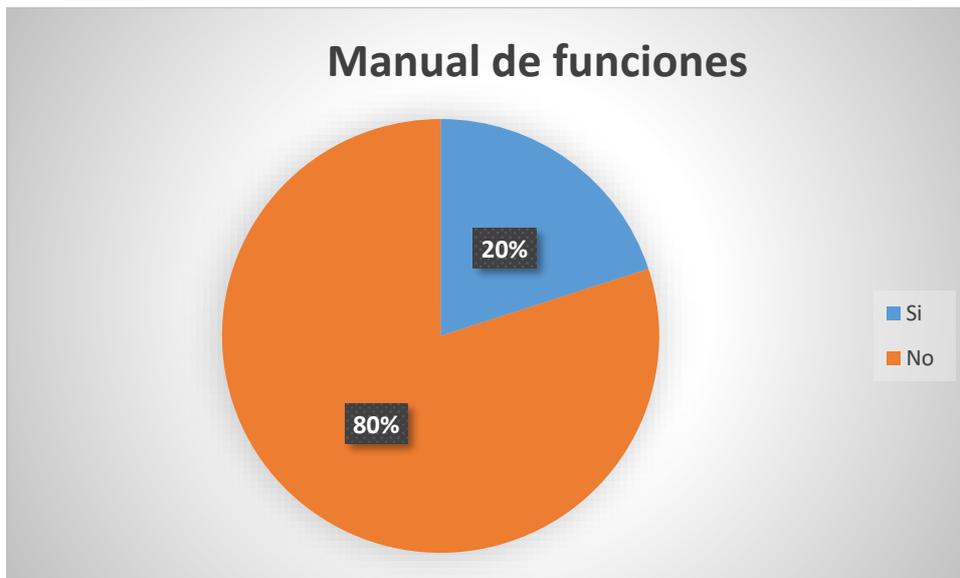


Gráfico 10: Manual de funciones del personal administrativo

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Mediante la encuesta realizada el 80% de los encuestados del Personal Administrativo respondieron que no cuentan con un manual de funciones, por lo tanto, esto afecta la eficiencia y eficacia al momento de cumplir con las actividades cotidianas de los colaboradores de la empresa, ya que puede existir duplicidad de trabajo. Para eso se sugiere que la empresa opte por definir las funciones y responsabilidades de cada cargo.

10. Considera usted necesario desarrollar un Plan Estratégico que permita el crecimiento laboral y profesional de los empleados.

Tabla 13: Desarrollo de un Plan Estratégico

Respuestas	Frecuencia	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 11: Desarrollo de un Plan Estratégico

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

En base a la encuesta realizada el 60% indica que se debería aplicar el plan estratégico para tener un “plan de acción” que conlleve a la mejora continua y cumplir los objetivos de la empresa, direccionándose hacia un mismo camino toda la organización.

Encuesta Personal Operativo

1. ¿Desde qué tiempo se encuentra laborando en la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?

Tabla 14: Tiempo que se encuentra laborando en la empresa

Respuestas	Frecuencia	%
De 0 a 2 años	40	67%
De 2 a 4 años	15	25%
De 4 años en adelante	5	8%
Total	60	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)

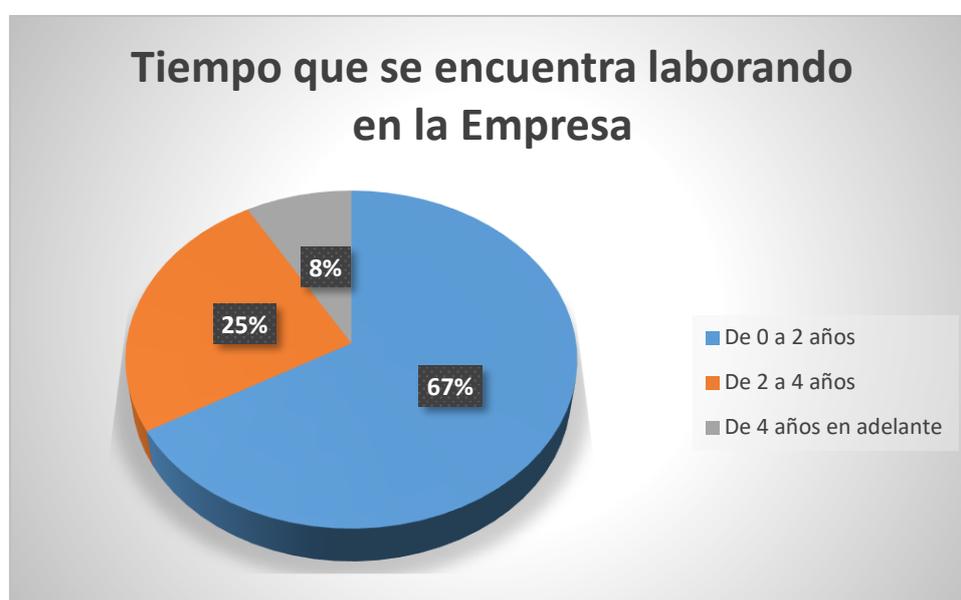


Gráfico 12: Tiempo que se encuentra laborando en la empresa

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

En base a las respuestas obtenidas sobre el tiempo que lleva laborando el Personal Operativo, el 67% indica que lleva prestando servicios entre 0 a 2 años y el 25% de 2 a 4 años en la empresa. Se puede decir, que existe rotación de personal en la empresa.

2. ¿Cree usted que el servicio de guardianía que usted realiza es de calidad?

Tabla 15: Servicio de guardianía es de calidad

Respuestas	Frecuencia	%
Si	60	100%
No	0	0%
Total	60	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 13: Servicio de guardianía es de calidad

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Mediante la encuesta realizada el 100% de los colaboradores respondieron que el servicio que brindan es de calidad, por lo tanto, los clientes se sienten satisfecho. Esto ayuda a que día a día tenga más aceptación en el mercado por el servicio que ofrece.

3. Considera usted que la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. cumple con los beneficios dictado por de ley.

Tabla 16: Cumple con los beneficios dictado por de ley

Respuestas	Frecuencia	%
Si	40	67%
No	20	33%
Total	60	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)

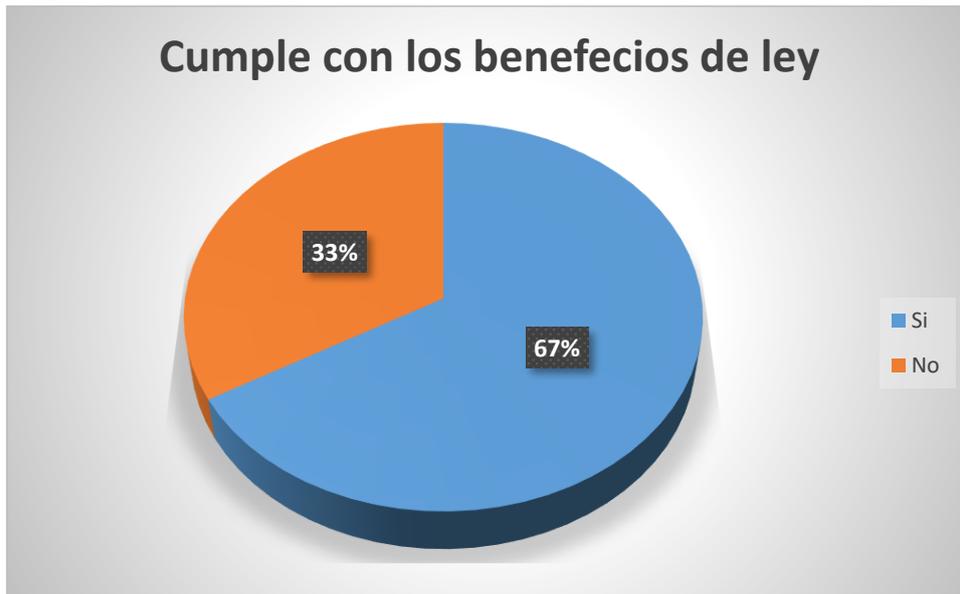


Gráfico 14: Cumple con los beneficios dictado por de ley.

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Mediante la encuesta realizada el 67% indica que la empresa no cumple con los beneficios de ley, lo que provoca insatisfacción laboral y afecta el desempeño de los trabajadores desmotivándose a que cumplan sus funciones de la mejor manera en la empresa.

4. ¿En esta empresa de seguridad privada, cuentan con manual de funciones para el personal operativo?

Tabla 17: Manual de funciones personal operativo

Respuestas	Frecuencia	%
Si	5	8%
No	55	92%
Total	60	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 15: Manual de funciones personal operativo

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Como se muestra en el gráfico el 92% de los encuestados respondieron que no cuentan con un manual de funciones para el Personal Operativo, por lo tanto, esto afecta la eficiencia y eficacia al momento de cumplir con las actividades cotidianas de los colaboradores de la empresa.

5. ¿Con que frecuencia le gustaría que exista supervisión al personal operativo de la empresa?

Tabla 18: Supervisión al personal operativo de la empresa

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	40	67%
Generalmente	15	25%
A veces	5	8%
Nunca	0	0%
Total	60	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 16: Supervisión al personal operativo de la empresa

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Por medio de la encuesta realizada el 67% de los encuestados indica que le gustaría que siempre exista supervisión en el trabajo que realizan. Para garantizar el buen servicio de la empresa y por supuesto para garantizar la seguridad del cliente y sus activos.

6. De acuerdo a su conocimiento o experiencia, ¿Cuál de las siguientes opciones define lo que es un Plan Estratégico?

Tabla 19: Definición de Plan Estratégico

Respuestas	Frecuencia	%
Es un plan contable para mejorar la administración de una empresa.	45	75%
Es un plan de acción o plan maestro donde se define las estrategias a corto o largo plazo y de su puesta en práctica, con el objetivo de alcanzar las metas en la empresa.	5	8%
Es un plan de mejora continua en la cadena de suministro de una empresa.	10	17%
Total	60	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 17: Definición de Plan Estratégico

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Por medio de la encuesta realizada el 75% de los encuestados del Personal Operativo define que un plan estratégico es un plan contable lo que ayudaría a mejorar la administración de la empresa y el 17% respondió que es un plan de mejora continua que ayuda a evolucionar y desarrollar de manera progresiva, obteniendo resultados eficientes y de calidad para el bien de la empresa. Se puede decir, que los colaboradores no tienen bien definido lo que es un plan estratégico.

Encuesta a los Clientes

1. ¿Cómo califica el servicio que prestan los guardias de Speed Eagle Security Cía. Ltda. en las instalaciones de su empresa?

Tabla 20: Calificación del servicio de guardianía

Respuestas	Frecuencia	%
Excelente	1	10%
Muy Bueno	7	70%
Bueno	2	20%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 18: Calificación del servicio de guardianía

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Mediante la encuesta realizada a los clientes el 70% respondió que califica como muy bueno el servicio que se les brinda a los clientes, por lo cual, esta opinión es una ventaja para la empresa y puede seguir mejorando y lograr mayor posicionamiento en el mercado.

2. ¿Por qué medio conoció a la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda., y del servicio que presta?

Tabla 21: ¿Cómo conoció a la empresa?

Respuestas	Frecuencia	%
Redes sociales	2	20%
Publicidad boca a boca	3	30%
Ferias	0	0%
Volantes publicitarios	5	50%
Televisión	0	0%
Radio	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)

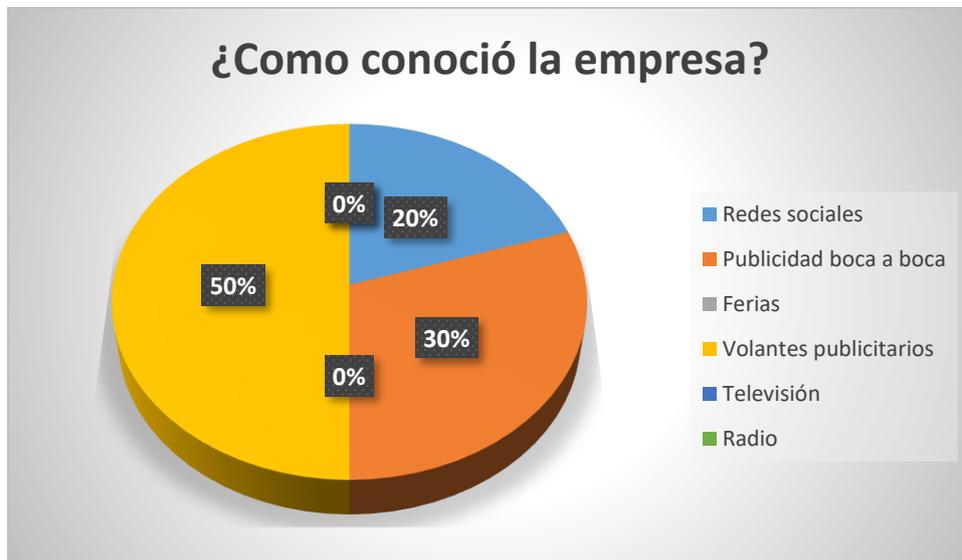


Gráfico 19: ¿Cómo conoció la empresa?

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

En base a la encuesta realizada el 50% de los encuestados indica que conoció a la empresa por medio de volantes publicitarios, en cual, se proporciona información detallada y precisa acerca servicio que brinda la empresa. Y el 30% por medio de publicidad boca a boca.

3. ¿Cuánto tiempo lleva como cliente en la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?

Tabla 22: Tiempo que lleva como cliente

Respuestas	Frecuencia	%
De 0 a 2 años	3	30%
De 2 a 4 años	7	70%
De 4 años en adelante	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 20: Tiempo que lleva como cliente

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

En base a las respuestas obtenidas mediante la encuesta sobre el tiempo que lleva como cliente, el 70% indica que lleva entre 2 a 4 años y el 30% de 0 a 2 años. Es decir, que la gran parte de los clientes genera contratos comerciales a corto y largo plazo.

4. ¿Qué es lo que mejor le ha parecido de esta empresa?

Tabla 23: ¿Qué es lo que mejor de la empresa?

Respuestas	Frecuencia	%
Servicio	4	40%
Precio	3	30%
Marca	0	0%
Experiencia	3	30%
Total	10	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)

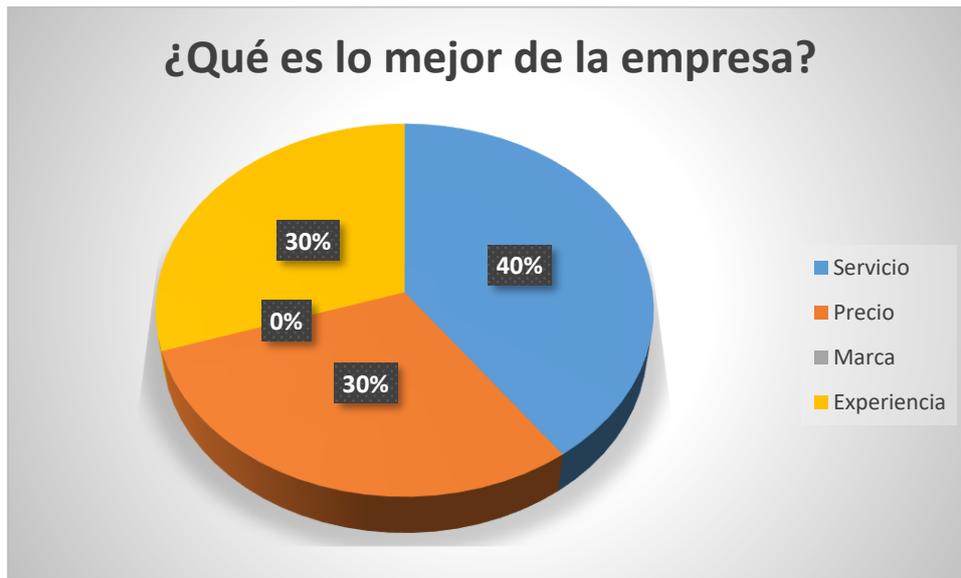


Gráfico 21: ¿Qué es lo que mejor de la empresa?

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Por medio de la encuesta realizada el 40% de los clientes responde que lo mejor que le pareció de la empresa es el servicio, dado la calidad del mismo. El cliente se siente satisfecho con el servicio que se les brinda y les proporciona confianza y seguridad.

5. Recomendaría usted a la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Tabla 24: Recomendarías la empresa

Respuestas	Frecuencia	%
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 22: Recomendarias la empresa

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

Por medio de la encuesta realizada el 60% de los clientes respondió que si recomendaría a la empresa dado su excelente servicio de calidad en el cual el cliente se siente satisfecho, confiado y seguro. Y el 40% dijeron que no debido a que le hace falta ser más competitivo.

6. Cuál sería la probabilidad de contratar nuevamente el servicio de seguridad de la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Tabla 25: Probabilidad de contratar nuevamente el servicio

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	1	10%
Probablemente	7	70%
Poco probablemente	2	20%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)

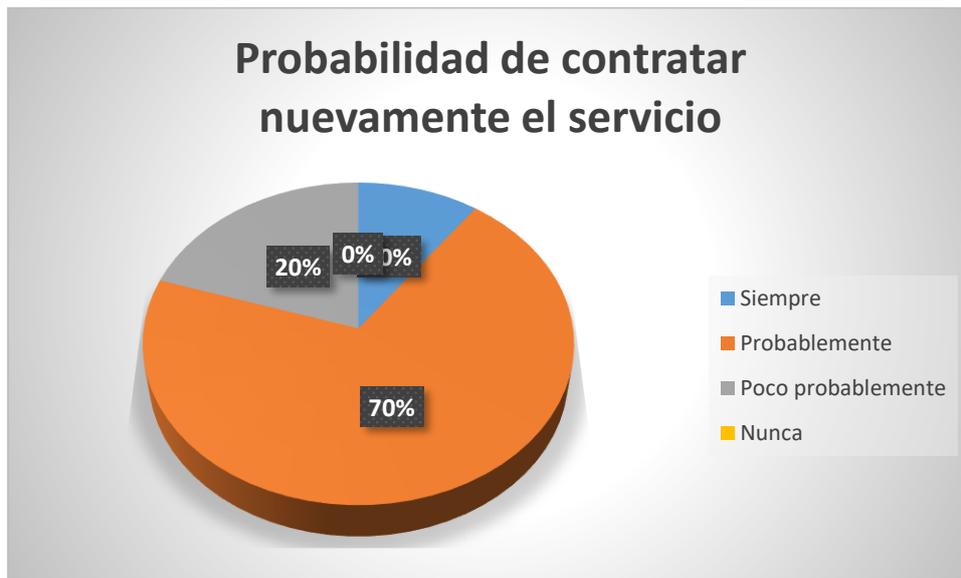


Gráfico 23: Probabilidad de contratar nuevamente el servicio

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

En base a la encuesta realizada el 70% de los clientes indica que existe mucha probabilidad de contratar nuevamente el servicio de guardianía dado por el buen servicio de calidad, confianza y seguridad con los clientes.

7. A través de qué medios le gustaría saber de las promociones y del servicio que ofrece la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Tabla 26: Medios para mostrar las promociones y servicios

Respuestas	Frecuencia	%
Redes sociales	7	70%
Ferias	0	0%
Prensa	3	30%
Radio	0	0%
Revista	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)



Gráfico 24: Medios para mostrar las promociones y servicios

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Análisis:

En base a la encuesta realizada el 70% de los clientes indica que les gustaría que se muestren las promociones y servicios por medio de las redes sociales. Dado que en la actualidad es imprescindible que la empresa tenga presencia en estos canales digitales para construir comunidades alrededor de la marca, ganar la atención de sus potenciales clientes y convertir a las redes sociales en un canal de generación de ventas e interacción con los clientes.

3.7.1 Análisis General de la Encuesta

En base a las respuestas obtenidas en las encuestas se concluye que:

- La empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. Domicilia en la Provincia Guayas, cantón Guayaquil.
- En cuanto al servicio que ofrece la empresa es de excelente calidad, lo cual, les brinda a los clientes seguridad y confianza.
- Debido al poco posicionamiento en el mercado que tiene la empresa es fundamental implementar un plan estratégico, lo cual, se lograría mayores beneficios en la empresa y los colaboradores estarían dispuestos al cambio para mejorar en sus áreas de trabajo logrando mayor eficiencia, eficacia, crecimiento profesional y personal.
- La empresa debería cumplir con los beneficios que dicta la ley para sus trabajadores, dado que esto es una obligación y motivación para que realicen sus labores con amor y dedicación. Además, que exista supervisión sobre el servicio que realiza el Personal Operativo.
- La implementación de estrategias es fundamental para llegar al cliente y tener mayor acogida en el mercado y los servicios tengan un costo razonable para el público.
- El cliente recomienda a la empresa por su servicio de calidad dado que tienen trabajando con ellos entre 2 y 4 años, porque les brinda confianza y seguridad a sus negocios.

Ficha de Observación

Tabla 27: Ficha de Observación

Lugar: Empresa Speed Eagles Security Cía. Ltda.						
Fecha:						
Investigador: Jennifer Morán Chóez						
Gestión Administrativa		Gestión Operativa		Gestión Comercial		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. no posee la misión, visión y objetivos encaminado hacia los objetivos, ya que es lo principal en la administración de una empresa. ✓ Deficiencia de una estructura organizacional. ✓ Carece de un plan de acción. ✓ El control es muy bajo, ya que como área debe de llevar indicadores de Evaluación de la empresa. ✓ No posee instructivo en el área Administrativa. ✓ Insatisfacción Laboral. ✓ Falta de capacitación. ✓ Se lleva registro manualmente. 		<p>En la parte operativa se observó una serie de falencias que tienen que ser corregidas inmediatamente, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carece de un manual de funciones. ✓ No cuenta con equipos tecnológicos. ✓ Los registros y controles lo hacen manuales. ✓ El uniforme de Seguridad no es el adecuado. ✓ Insatisfacción Laboral. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. no cuenta con profesionales calificados en el área Comercial. ✓ Deficiencia en el control de indicadores de sus ventas. ✓ Carece de estrategias comerciales. ✓ No posee proyecciones de ventas mensuales y anuales. ✓ Personal insatisfecho ✓ Carece de Capacitación a los Comerciales. ✓ Se lleva registros manuales. 		

Elaborado por: Morán J. (2021)

3.7.2 Análisis General de la Ficha de Observación

En base a las observaciones realizadas por la autora, se concluye que Empresa Speed Eagles Security Cía. Ltda. presenta una serie de deficiencias en las áreas analizadas. Las mismas que afectan la percepción que tienen los clientes. La Administradora debe considerar que el simple hecho de ofrecer un buen servicio no es sinónimo de calidad. Que no solamente el servicio tiene importancia, sino también el servicio integral que el cliente recibe en las instalaciones.

En diversas áreas se detectó una serie de deficiencias que dificultan las actividades de los colaboradores que trabajan ahí, como la falta conocimiento acerca del área donde ejecuta su trabajo y un espacio limitado para que puedan desarrollar sus funciones.

La carencia de un manual básico de procedimientos se hace necesario para que los procesos se estandaricen entre los empleados.

La falta de conocimiento en herramientas de manejo y control de la empresa para la administradora es evidente en cuanto a la compra y abastecimiento de materia prima, contratación de personal, estrategias comerciales, entre otros. No se tiene un control sobre la rotación de estos y se procede a ejecutar de manera empírica lo que incide en la rentabilidad y el capital de trabajo de la empresa.

En definitiva, existen numerosas falencias en el área comercial, servicio al cliente, administrativo, laboral y carencia de objetivos del negocio que deben ser corregidas y cuyas soluciones se darán a través de la propuesta que se desarrollará en el capítulo IV.

Entrevista a la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Preguntas al Administrador de la Empresa



Objetivo

Conocer la situación actual de Speed Eagle Security Cía. Ltda. mediante la entrevista al Administrador, para identificar los factores que afectan la gestión administrativa y comercial de la empresa

1. **¿Cuál cree que es el compromiso de la empresa con la sociedad?**

Nuestro compromiso como empresa, es brindar un buen servicio de seguridad privada a nuestros clientes y que ellos se encuentren satisfechos del servicio que ofrecemos.

2. **¿Cuál es el compromiso de la empresa con los empleados?**

El compromiso hacia los empleados es darle una estabilidad laboral, cumplir con los beneficios de la Ley, de la misma manera que ellos se comprometan a cumplir con los objetivos de la empresa.

3. **¿Qué recursos piensa usted que faltan y son necesarios en esta empresa?**

Como CEO de la empresa, considero que nos falta mucho por mejorar, por ejemplo: Tener una buena estructura organizacional, Políticas, Funciones, objetivos a corto y largo plazo para mejorar la eficiencia de la empresa y así ser más competitivo en el mercado.

4. **¿Estaría Usted dispuesto a invertir para la mejora continua de su empresa y por qué?**

Como Administradora de Speed Eagle Security Cía. Ltda. mi mentalidad como empresaria es que, si me presentan proyectos viables, sostenible y rentable yo estaría dispuesta a conversar con los dueños de mi representada para que puedan invertir en la empresa, siempre y cuando sea para la mejora continua.

5. **¿Cuál es la expectativa de la empresa en el futuro?**

Ser reconocida en el mercado Guayaquileño por el servicio de seguridad privada y ser una de las primeras opciones que el cliente escoja.

6. **¿La empresa cuenta con un Plan Estratégico?**

Actualmente no, sólo se establece estrategias empíricamente en bases a resultados cotidianos.

7. Considera que la empresa necesita definir funciones del área administrativa y comercial.

Considero que sí, a pesar, que sí lo tenemos, pero de manera muy general por área. Es importante señalar que actualmente existe duplicidad de trabajos por no contar las funciones específicas de cada cargo.

3.7.3 Análisis General de la Entrevista

Como análisis de la entrevista general se obtuvo las siguientes conclusiones:

- ✓ Speed Eagle Security Cía. Ltda. maneja sus actividades de manera empírica.
- ✓ No cuenta con un plan estratégico que incluya misión, visión, valores, objetivos, procedimientos y políticas.
- ✓ El área Comercial y Administrativa es el que presenta mayores problemas relacionados con las ventas a los clientes.
- ✓ Tampoco se cuenta con las funciones claras para determinar si es necesario o no la contratación de más colaboradores.
- ✓ La Administradora si está de acuerdo a invertir para su empresa, siempre y cuando sea de mejora continua para la empresa.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

ETAPA 1: ANALISIS DEL ENTORNO

4.1 Situación Actual de la Empresa

La Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. Se dedica a prestar servicio de Seguridad Privada, Custodia de Valores, Custodia Terrestre y Fluvial, Seguridad Vip; se encuentra ubicada en la provincia del Guayas, Cantón Guayaquil, cuenta con 65 trabajadores tanto administrativos como operativos.

La Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. Tiene definida su misión, visión, valores corporativos.

Actualmente, se ve afectada en la Administración General de la empresa, ya que es un problema fundamental porque no tiene un administrador que posee los conocimientos y experiencias en el área ya que trabajan de forma empírica de acuerdo a su nivel de experiencia. Adicionalmente existe sobrecarga de trabajo para los empleados de esta empresa. No cuenta con un Área Comercial que es fundamental en toda empresa, lo cual, les impide crecer y posicionarse en el mercado competitivo dentro del cantón Guayaquil. Por lo que representa una oportunidad en elaborar un plan estratégico para el futuro de la empresa.

La finalidad de la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. es potenciar la gestión administrativa y comercial.

4.1.1 Misión Actual

Liderar y ser reconocidas como empresa pionera en seguridad privada expandiendo nuestros servicios de operación con altos estándar de calidad y confiabilidad.

4.1.2 Visión Actual

Es brindar servicios de seguridad integral de vigilancia, cumpliendo fielmente la legislación y normativa actual del país, capacitando frecuentemente a nuestro personal, garantizando la seguridad de nuestros usuarios, bienestar a nuestros empleados y rentabilidad a los accionistas.

4.1.3 Objetivos

- Generar y brindar seguridad de óptimas condiciones en calidad y costos.
- Implementar un sistema de seguridad integral en beneficio del cliente.
- Minimizar los riesgos de carácter antijurídicos que amenazan permanentemente a nuestros clientes.
- Brindar tranquilidad y confianza a nuestros clientes, producto de la satisfacción de un servicio efectivo de seguridad.

4.1.4 Principios y Valores

Integridad: Ayudar a crear un ambiente idóneo para la convivencia social, respetando los derechos económicos, sociales y civiles.

Obediencia: Conocer, respetar y aplicar todas nuestras competencias, atribuciones y obligaciones, observando las disposiciones, la Ley y las normas que regulan nuestra actividad.

Mejora Continua: Capacitación estratégica y perfeccionamiento de la cultura de seguridad de sus miembros y afines, para implementar la percepción de todo riesgo, su evasión y de ser el caso su manejo adecuado.

Credibilidad y Confianza: Conseguir que la seguridad privada deje de ser: Un mal necesario, una simple actividad lucrativa, una competencia desleal y operada en forma ilegal.

Innovación: Crear programas de prevención del delito, con la participación y colaboración de los sectores gubernamentales, sociales, industriales, comerciales y de todos quienes sufrimos los azotes de la delincuencia en sus diversas manifestaciones.

Enfoque al Cliente: Implantar los medios de prevención más adecuados cumpliendo con los requerimientos de los clientes, con eficiencia, eficacia, profesionalismo, gran responsabilidad y apegados siempre a las normas y estándares de los sistemas de gestión.

4.1.5 Organigrama Actual

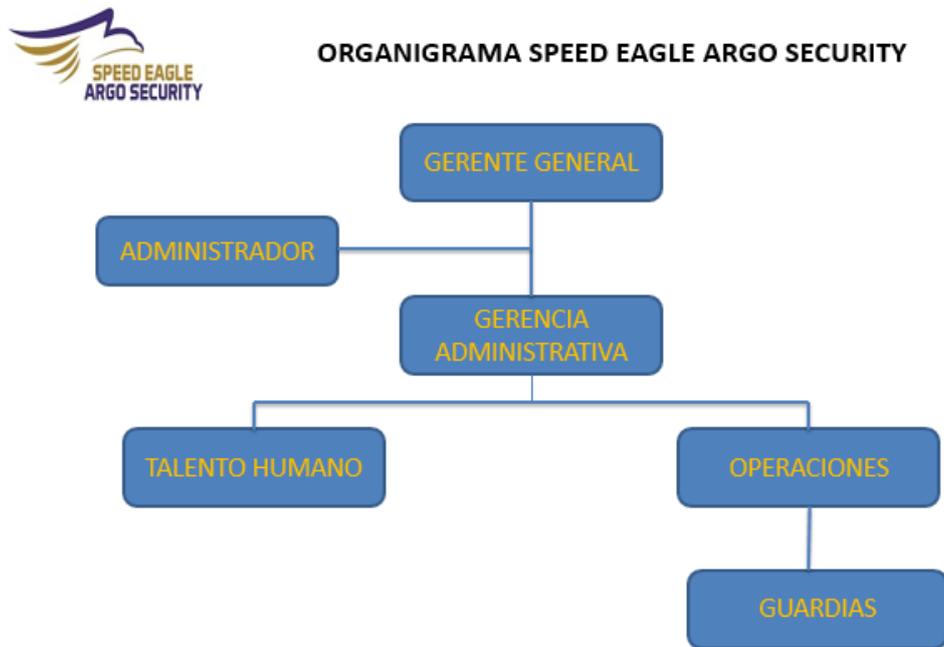


Figura 14: Organigrama Actual de Speed Eagle Security Cía. Ltda.
Fuente: Speed Eagle Security Cía. Ltda.

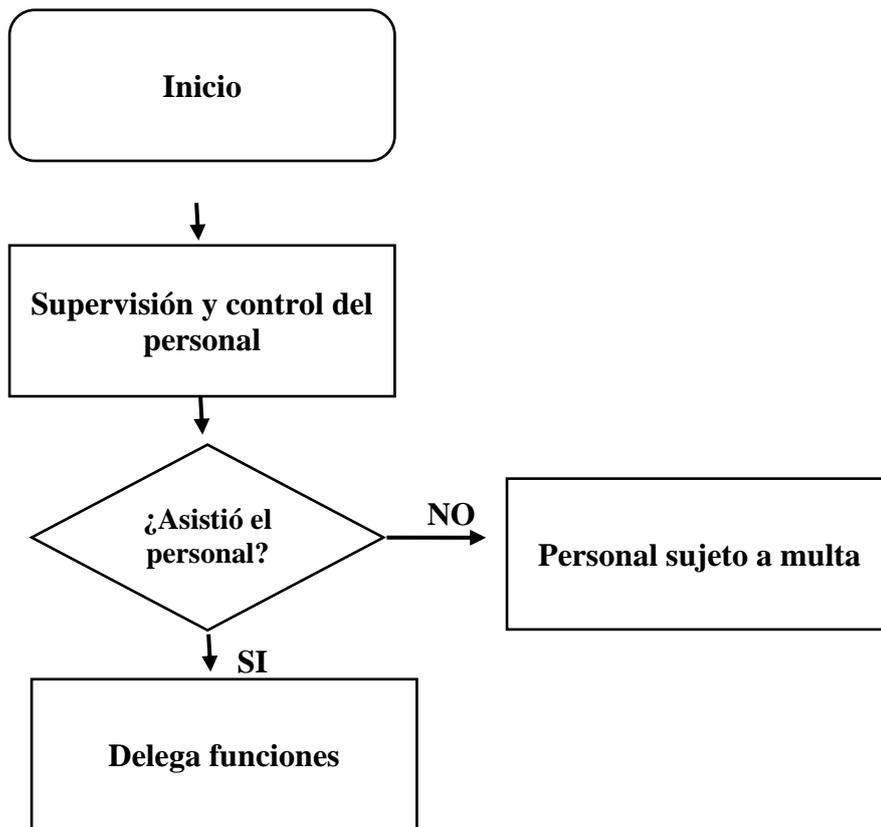
4.1.6 Diagramas de Flujo

Como método de representación gráfica se utilizó los diagramas de flujo, los cuales permiten esquematizar de forma clara como están estructurados los procesos que se van a desarrollar, así como la forma en que van a estar distribuidos cada uno de los mismos. Además de presentar de manera general cómo va a estructurarse el flujo de procesos, muestra en qué etapa es pertinente realizar un control para evaluar el desarrollo de los mismos, y así determinar si se lo lleva adecuadamente.

Con esto se podrá comprobar que se cumplan los objetivos planteados, y en caso de que se detecte alguna irregularidad en la etapa de control, el diagrama muestra gráficamente qué acciones tomar y hacia dónde dirigirse, para que una vez se haya solucionado el problema se pueda continuar con el desarrollo del modelo.

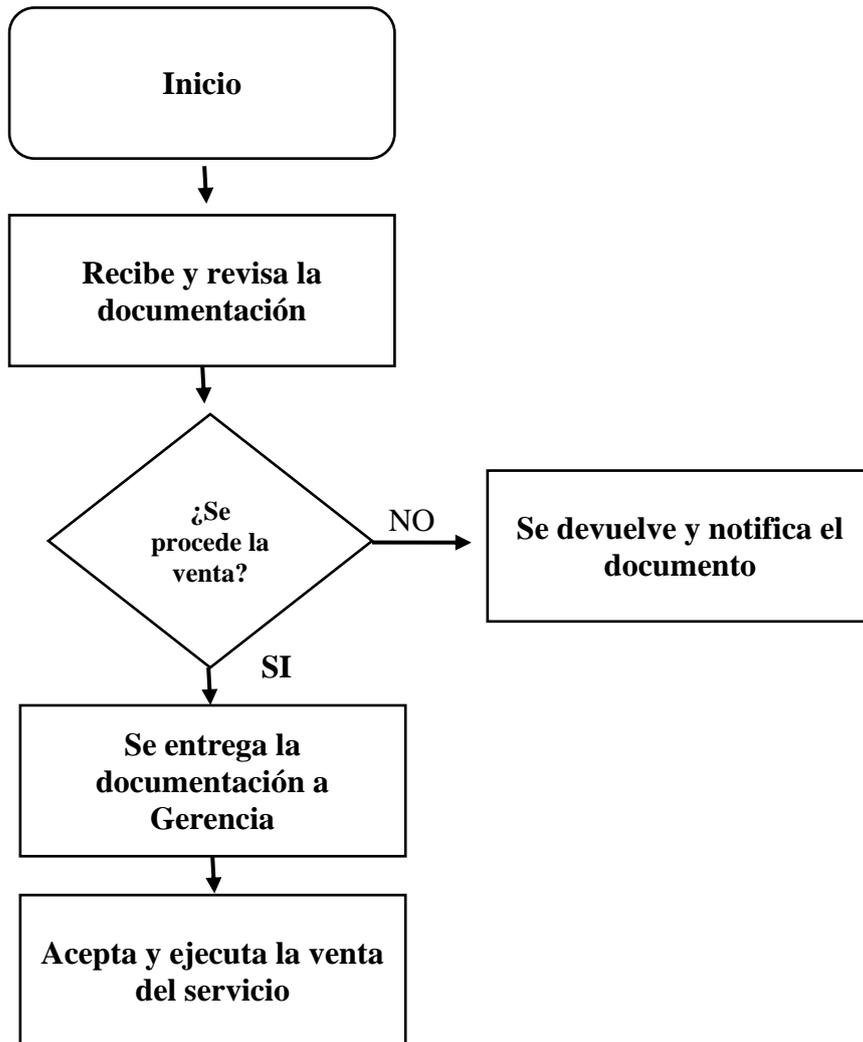
Los diagramas de flujo permiten además mantener cierta flexibilidad en la esquematización de los procesos, lo cual permite la opción de modificarlos en base a la complejidad y el número de procesos a desarrollarse. Esto estará a total criterio del departamento de gestión gerencial, que evaluara si es necesario esquematizar todos los procesos, o solamente las etapas generales como se muestra a continuación en los diagramas correspondientes a cada uno de los procesos clave.

4.1.6.1 Flujograma Actual del Área Administrativa



Flujograma 1: Manejo Actual del Área Administrativa
Elaborado por: Moran., J. (2021)

4.1.6.2 Flujoograma Actual del Área Comercial



Flujoograma 2: Manejo Actual del Área Comercial
Elaborado por: Moran., J. (2021)

4.1.7 FODA

El FODA permite el análisis interno y externo de una empresa, poner en conocimiento sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Tabla 28: FODA

Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.	
ANÁLISIS	DESCRIPCIÓN
F	Experiencia en Seguridad Privada.
	Lealtad por parte de los clientes.
	Precios competitivos.
	Personal capacitado para brindar Seguridad Privada en todo momento.
	Buena reputación entre los clientes.
O	Ofrecer mayor variedad de servicios de seguridad privada.
	Mayor demanda por parte de los sectores residencial y comercial.
	Segmentos del mercado que aún no atiende la empresa.
	Aumento de la delincuencia.
	Posibilidad de alianzas estratégicas.
D	No existe un planeamiento estratégico.
	Baja participación en el mercado
	Carencia de un área de ventas y marketing.
	Falta de control sobre los diferentes procesos de la empresa.
	Baja supervisión del desempeño de los empleados.
A	Empleados con bajos niveles de instrucción académica.
	Competencia entre empresas que prestan el mismo servicio.
	Cambios de gobierno (municipal y nacional).
	Cambios en la legislación.
	Cambios en el código laboral.

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Por medio del análisis FODA que se le realizó a la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. Se analizó el desempeño de la empresa tanto interno como externo que nos sirve para realizar mejoras en diversos aspectos de la organización y ser más competitivo en el mercado por medio de la implementación de las diversas estrategias que más le convengan.

4.1.8 Fuerzas de Porter - Representativa

Análisis de la empresa según Modelo de las Cinco (5) Fuerzas de Porter. Es importante determinar qué tan atractivo es el sector de la vigilancia, el nivel de atracción depende de

utilidad y de lo competitivo que sea el sector, ya que no todos los sectores ofrecen las mismas oportunidades.

Realizaremos el análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter:

Tabla 29: Modelo de las 5 Fuerzas de Porter

Modelo de las cinco Fuerzas - Representativa de la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.				
Proveedor	Competencia	Nuevos Entrantes	Compradores	Sustitutos
Existe una limitante en el proveedor de armas letales al ser exclusivo del gobierno nacional quien fija el precio y las condiciones de suministro; adicionalmente la regulación establece un límite al número de armas de acuerdo al número de hombres. No hace atractivo el sector. Existe un gran número de proveedores de equipos de seguridad electrónica y de elementos de dotación (camisas, pantalones, chaquetas, zapatos, linterna, placas, etc.), por lo cual los proveedores no ejercen un gran poder de negociación, haciendo por este factor atractivo el sector. Nivel de organización de los proveedores: Distinto al de las armas letales no existe organización de los proveedores.	Los competidores directos son 9 pero del mismo tamaño y fuerza competitiva en el mercado, mantienen distintos objetivos unos se enfocan en su calidad y otros en su nicho de mercado. ASEVIG Cía. Ltda. LIDERMAN G4S Secure Solutions Ecuador Cía. Ltda. SEGUVIGI Cía. Ltda. SEGPROSER Cía. Ltda. SEGINTER Cía., Ltda. SER-SEG Cía. Ltda. ARMILED Cía. Ltda. AMERIPRIV Cía. Ltda. BEENGURION Cía. Ltda.	La amenaza de nuevos entrantes es mayor debido que en este sector existe mayor número de empresas que se dedican a brindar servicios de seguridad privada.	Los compradores son personas que buscan servicios de calidad, que están dispuestos a pagar un precio adecuado por el servicio ofrecido.	Las presiones competitivas de los sustitutos son mayores porque hay sustitutos fácilmente disponibles en el mercado y con precios atractivos acorde a la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. Por ejemplo: reemplazar guardias de seguridad por sistemas tecnológicos.

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Por medio del análisis de las 5 fuerzas de Porter se analizó los proveedores, competencia, nuevos entrantes, compradores y productos sustitutos, que nos sirve para determinar las fuerzas competitivas que tiene la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. De esta forma, aprovechar las oportunidades presentes del mercado y a su vez disminuir las posibles amenazas.

4.2 ETAPA 2: FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Las metas indican a dónde quiere llegar la Empresa Speed Eagles Security Cía. Ltda., y las estrategias cómo llegar hasta ahí. Cada negocio debe diseñar una estrategia para lograr sus metas. La estrategia debe concretarse en plan de acción implementados eficientemente.

A continuación, el detalle de la formulación de las estrategias aplicadas:

Estrategia Empresarial: Es el procedimiento a través del cual se plantea un método para controlar y mejorar el desarrollo de un negocio. Facilita el crecimiento de las empresas mediante la detección de objetivos generales, para los que después se plantean objetivos más pequeños y concentrados en los departamentos o personas adecuadas.

- Se debe analizar la situación actual de la empresa semestralmente con la metodología de Porter Cadena de Valor.
- Realizar una Evaluación de Costo – Beneficio mensualmente.
- Se propone herramientas de control para que los CEO tengan una mejor Big data de los clientes para así realizar mejoras continuas en el servicio que se oferta (véase en la tabla 40).
- Cada guardia tendrá un celular para que tengan acceso a Google Drive dentro de la jornada para que pueda llenar las bitácoras online.

Estrategia corporativa: Esta estrategia es la más importante para una empresa, ya que abarca la misión, visión y valores de un negocio. Busca plantear metas a largo plazo y es necesario trabajar en ella para hacer más eficientes los procesos de toma de decisiones, así como el mercado hacia el que se dirige. También tiene en cuenta la manera en que la empresa quiere presentarse y ser conocida dentro del sector o mercado objetivo.

➤ **Misión Propuesta**

“Somos una empresa seguridad privada que cumple con los ordenamientos legales, buscando la satisfacción del cliente interno y externo, a través del mejoramiento continuo, con recurso humano idóneo adecuado para realizar su labor, brindando confianza y tranquilidad a los clientes, actuando con responsabilidad social y ambiental”.

➤ **Visión Propuesta**

“Ser una empresa líder en seguridad privada dentro de 5 años con posicionamiento y reconocimiento en la ciudad de Guayaquil, satisfaciendo las necesidades del cliente interno y cumpliendo a cabalidad los requerimientos del cliente externo, para lograr la fidelización y crecimiento organizacional”.

➤ **Valores**

- Trabajo en Equipo

- Integridad
- Responsabilidad
- Ética

Estrategia cooperativa o funcional: Este último tipo de estrategia es el que se encarga de establecer el esquema de organización: qué roles, departamentos y vacantes son necesarios en una empresa, así como los horarios de trabajo, salarios y otros elementos logísticos que permiten que un negocio tenga bajo control los procesos necesarios para brindar un producto o servicio al mercado. Todo ello con el propósito de que puedas atender las sugerencias para mejorar la calidad y mantener la satisfacción de los clientes.

Se realizó un organigrama propuesto para la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda., donde se detalla los puestos de trabajo:

- Gerente General (1)
- Administrador (1)
- Jefe de Talento Humano (1)
- Asistente de Talento Humano (1)
- Mensajero (1)
- Jefe Comercial (1)
- Asistente Comercial (1)
- Supervisor de Operaciones (1)
- Guardias (55)

Además, se realizó un presupuesto de los sueldos a los colaboradores de la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.:

- Año 1 (\$541.105,64) sueldo 2021 ventas 542.000
- Año 2 (\$622.271,49)
- Año 3 (\$715.612,21)
- Año 4 (\$822.954,04)
- Año 5 (\$946.397,15)

Estrategia de negocios o competitiva: Esta estrategia se enfoca en los aspectos relacionados con el modo en el que quieres que se comercialice tu empresa. Involucra estrategias de marketing, campañas, análisis del estado del mercado hacia el que te quieres dirigir. Analiza las empresas en competencia, así como la demanda que puede tener tu producto o servicio y qué opiniones hay en general de las marcas existentes.

Mediante esta estrategia se aplicará lo siguiente:

Una inversión total de \$18.450 ,00 dólares en compras de Activos no Corrientes y Pagos Anticipados para la mejora continua de la organización. (véase en la tabla 30 y 31):

- Se adquirirá 30 Celulares Xiaomi Redmi Note 8 2021 Dual Sim a un costo de \$189.00 cada uno.



Figura 15: Celular

Fuente: ganacell_ecuador

- Se contratará 30 Planes de telefonías Tuenti a un costo de \$12.00 cada uno.

- Curso de Capacitación para el personal Administrativo y Operativo cada curso tiene un costo de \$250 y se lo realizará trimestralmente.
- Para cubrir esta inversión se realizará un crédito de \$20.000,00 dólares en el Banco BanEcuador y se lo pagará en 36 meses con cuotas de \$578,78 (véase en la tabla 37 y 38)
- Se realiza publicidad en redes sociales, 4 veces por semana, anualmente se pagará \$1200,00
- Se realizará volantes, tarjetas de presentación, agendas y bolígrafos para dar a los clientes (véase en la tabla 32)

4.3 ETAPA 3 PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA

4.3.1 Título de la Propuesta

Plan estratégico para potenciar la gestión administrativa y comercial en la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

4.3.2 Misión Propuesta

“Somos una empresa seguridad privada que cumple con los ordenamientos legales, buscando la satisfacción del cliente interno y externo, a través del mejoramiento continuo, con recurso humano idóneo adecuado para realizar su labor, brindando confianza y tranquilidad a los clientes, actuando con responsabilidad social y ambiental”.

4.3.3 Visión Propuesta

“Ser una empresa líder en seguridad privada dentro de 5 años con posicionamiento y reconocimiento en la ciudad de Guayaquil, satisfaciendo las necesidades del cliente interno y cumpliendo a cabalidad los requerimientos del cliente externo, para lograr la fidelización y crecimiento organizacional”.

4.3.4 Objetivos de la propuesta

- Mejorar la misión y visión de la empresa para que se encamine al mismo objetivo empresarial.
- Definir procesos donde se especifique las actividades que deben realizar cada trabajador.
- Potenciar el área administrativo y comercial por medio de la implementación del plan estratégico.

4.3.5 Organigrama propuesto

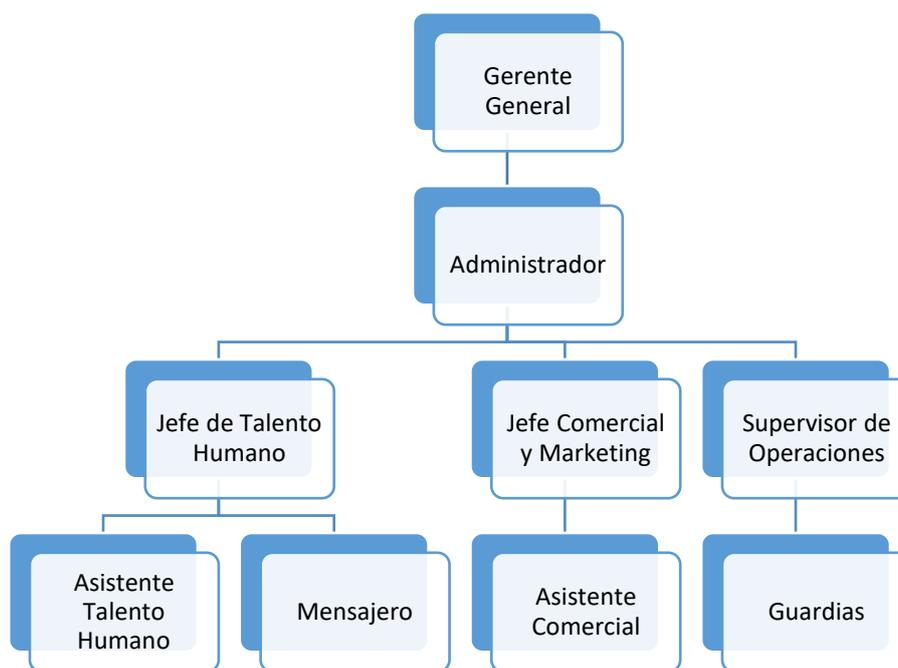
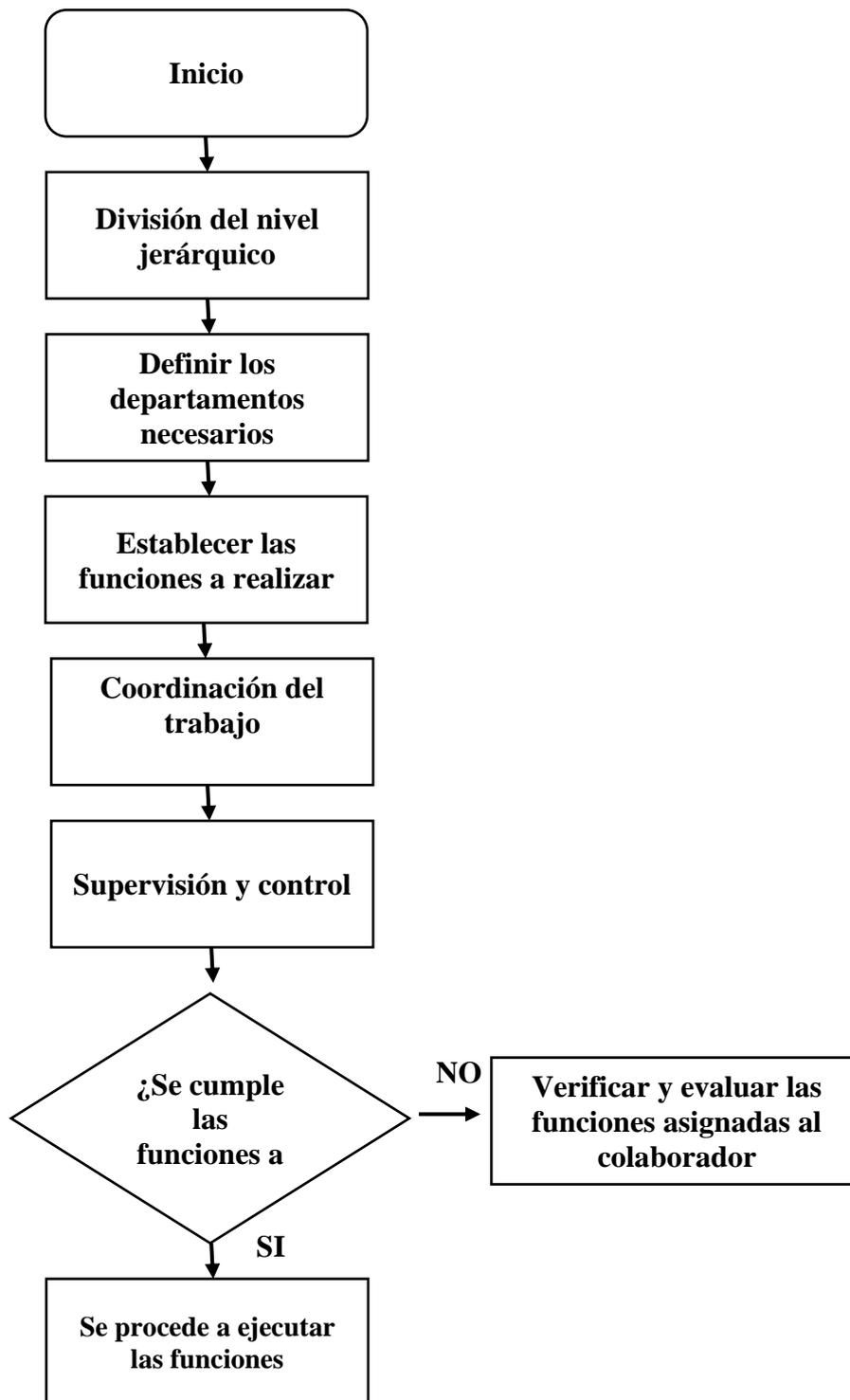


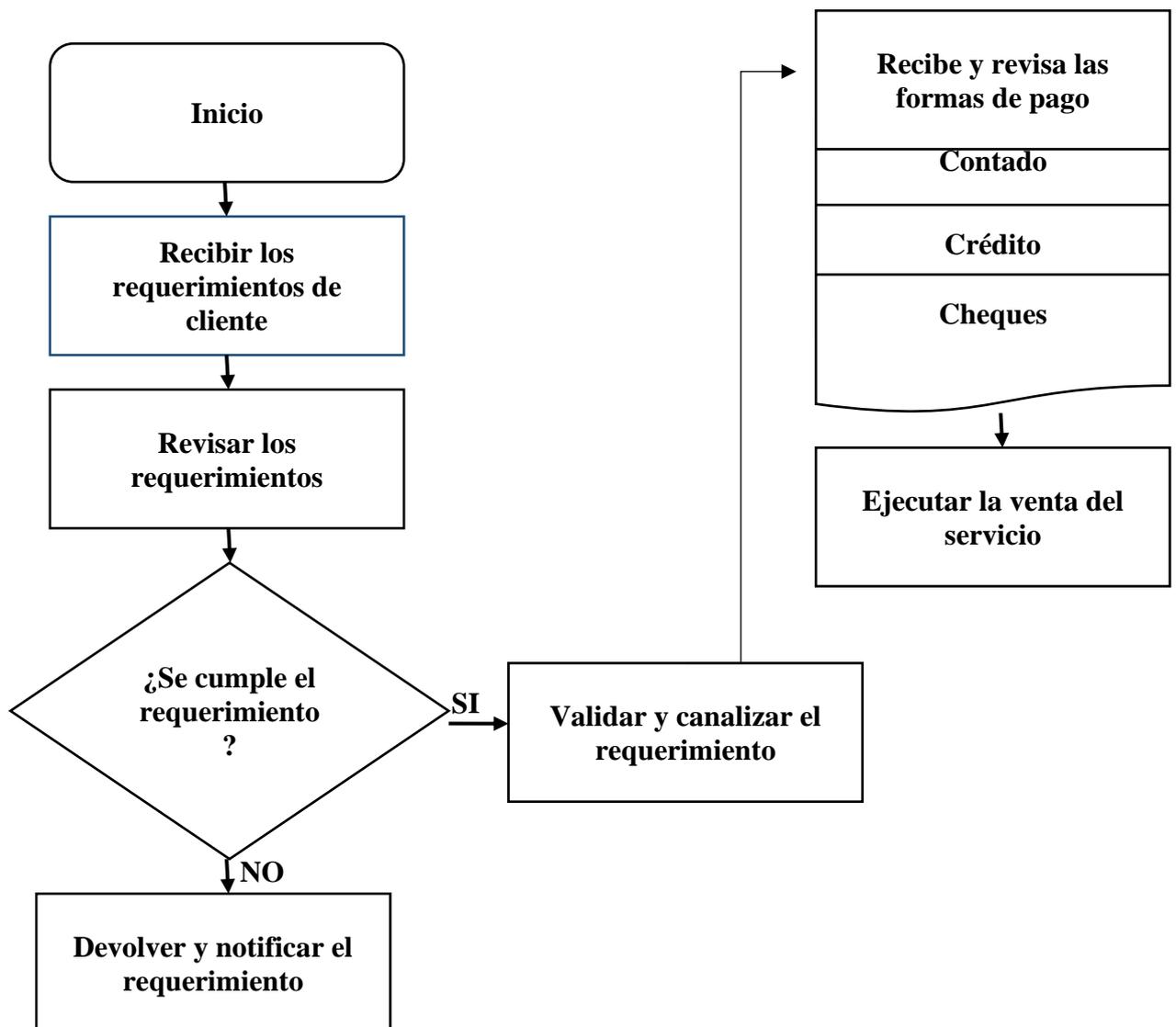
Figura 16: Organigrama propuesto
Elaborado por: Moran., J. (2021)

4.3.6 Flujograma Propuesto del Área Administrativa



Flujograma 3: Manejo Propuesta del Área Administrativa
Elaborado por: Moran., J. (2021)

4.3.7 Flujograma Propuesto del Área Comercial



Flujograma 4: Manejo Propuesto del Área Comercial
Elaborado por: Moran., J. (2021)

4.4 ETAPA 4: EVALUACION Y CONTROL

El proceso de evaluación y control garantiza que una empresa logre lo que se propuso llevar a cabo. Compara el rendimiento con los resultados deseados y proporciona la retroalimentación necesaria para que la administración evalúe los resultados y tome medidas correctivas, según se requiera.

Por lo tanto, la Administradora puede evaluar y controlar la situación de la empresa mediante los datos recolectados y debe de implementar lo propuesto para mejorar en todas las áreas de la empresa y tomar una correcta toma de decisiones en beneficio de la misma.

Herramienta de evaluación y control

El responsable de evaluar y llevar un control de Speed Eagle Security será el Administrador, en el cual deberá de utilizar las siguientes herramientas:

- Cadena de Valor
- Ratios Financieros
- Bitácoras de trabajo
- Capacitación y Evaluación al Personal

4.4.1 Costo – Beneficio

Ventas anuales Proyectadas

En la tabla 30 indica la proyección de ingresos anuales del negocio según la meta de crecimiento establecida como objetivo de marketing (15% anual).

La Administradora de la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. Afirma que el promedio de ventas anuales es de \$542.169,44 Por medio de la base se determina la Proyección de Ingresos a 5 años.

Tabla 30: Ingresos Anuales Proyectados de la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Descripción	AÑOS					
	2021 (base)	2022	2023	2024	2025	2026
Ingresos	\$ 542.169,44	\$ 623.494,86	\$ 717.019,08	\$ 824.571,95	\$ 948.257,74	\$ 1.090.496,40

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Se consideró como año base el 2021, la Administradora estimó que vendió aproximadamente \$542.169,44. A partir de este monto se proyectó un crecimiento porcentual del 15% anual en promedio para el periodo 2021 a 2026.

Inversión inicial

En la tabla 31 se detallan los montos de dinero a invertir en activos necesarios y de marketing.

Tabla 31: Inversión Inicial

Detalle	Inversión de Activos		
	Cantidad	Precio Unitario	Monto Anual
Celular	30	189,00	5.670,00
Plan de telefonías Tuenti	30	13,00	4.680,00
Chaleco de Seguridad	60	50,00	3.000,00
Curso de Capacitación al personal	4	1.000,00	4.000,00
Total			17.350,00

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Estrategia Comercial

En la tabla 32 indica la inversión de la Estrategia Comercial que realizara en la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Tabla 32: Inversión de la Estrategia Comercial

Inversión Plan de Marketing			
Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Monto Anual
Volantes	10000	0,006	60,00
Tarjetas de presentación	10000	0,0125	125,00
Publicidad en Redes Sociales (Facebook & Instagram)			1.200,00
Adquisición de Agendas para clientes	150	4,50	675,00
Bolígrafos Corporativo para clientes	150	0,80	120,00
Total			2.180,00

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Publicidad en Redes Sociales

En la tabla 33 indica el Presupuesto de Costo en Publicidad

- ✓ El costo de publicidad en Facebook por día es: \$5,00
- ✓ Se recomienda hacer 5 veces a la semana la publicidad

Tabla 33: Publicidad en Redes Sociales

Presupuesto de costo de Publicidad													
Detalle	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total Anual
Publicidad en redes sociales (Facebook & Instagram)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	\$ 1.200,00

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Egresos Operacionales

En la tabla 34 indica los Egresos Operacionales

Tabla 34: Egresos Operacionales

EGRESOS OPERACIONALES			
Costos de Producción	Anual	\$	12.460,00
Servicios Básicos	5.160,00		
Aseo Limpieza	1.800,00		
Mantenimiento de Armas	5.000,00		
Otros Costos	<u>500,00</u>		
Gastos Administrativos		\$	547.405,64
Personal	541.105,64		
Cafetería	500,00		
Suministros de Oficinas	1.000,00		
Contador Externo	<u>4.800,00</u>	\$	2.400,00
Gastos de ventas			
Publicidad en redes sociales	1.200,00		
In House Publicidad Externo	<u>1.200,00</u>	\$	1.889,81
Gastos Depreciación/Amortización			
Activos fijos	1889,81	\$	7.717,11
Gastos financieros			
Capital de Préstamo	6.330,44		
Interés por pagar préstamo	<u>1.386,67</u>		
Total		\$	562.265,64

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Inversión Total

En la tabla 35 se indica la Inversión Total a efectuar

Tabla 35: Inversión Total

Detalle	Cantidad	%
Inversión en Activos no Corrientes	\$ 17.350	89%
Gastos pagados por Anticipado	\$ 2.180	11%
Total	\$ 19.530	100%

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Financiamiento

En la tabla 36 se especifica la Estructura de Financiamiento.

Tabla 36: Estructura de Financiamiento

Estructura de Financiamiento	
Nombre de la Entidad Financiera	BanEcuador (Crédito PYME)
Monto a Financiar	\$ 20.000,00
Tasa de Interés	9,76%
Periodo Pago Capital	Mensual
Periodo Pago Interés	Mensual
Dividendo	\$ 643,09
Plazo (Meses)	36
Método	Francés

Elaborado por: Moran., J. (2021)

La tabla 37 detalla los pagos a efectuarse durante los próximos tres años.

Tabla 37: Tabla de Amortización

Tabla de Amortización				
Pago	Interés	Capital	Dividendo	Saldo
0				20000,00
1	162,67	480,43	643,09	19519,57
2	158,76	484,33	643,09	19035,24
3	154,82	488,27	643,09	18546,97
4	150,85	492,24	643,09	18054,72
5	146,85	496,25	643,09	17558,48
6	142,81	500,28	643,09	17058,19
7	138,74	504,35	643,09	16553,84
8	134,64	508,45	643,09	16045,39
9	130,50	512,59	643,09	15532,80
10	126,33	516,76	643,09	15016,04
11	122,13	520,96	643,09	14495,08
12	117,89	525,20	643,09	13969,88
13	113,62	529,47	643,09	13440,40
14	109,32	533,78	643,09	12906,63
15	104,97	538,12	643,09	12368,51
16	100,60	542,50	643,09	11826,01
17	96,18	546,91	643,09	11279,11
18	91,74	551,36	643,09	10727,75
19	87,25	555,84	643,09	10171,91
20	82,73	560,36	643,09	9611,55
21	78,17	564,92	643,09	9046,63
22	73,58	569,51	643,09	8477,12

23	68,95	574,15	643,09	7902,97
24	64,28	578,82	643,09	7324,16
25	59,57	583,52	643,09	6740,63
26	54,82	588,27	643,09	6152,37
27	50,04	593,05	643,09	5559,31
28	45,22	597,88	643,09	4961,44
29	40,35	602,74	643,09	4358,70
30	35,45	607,64	643,09	3751,05
31	30,51	612,58	643,09	3138,47
32	25,53	617,57	643,09	2520,90
33	20,50	622,59	643,09	1898,31
34	15,44	627,65	643,09	1270,66
35	10,33	632,76	643,09	637,90
36	5,19	637,90	643,09	0,00

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Depreciación de la Propuesta

En Tabla 38 se presenta la Depreciación de la propuesta.

Tabla 38: Depreciación de la Propuesta

Depreciación (Activos Fijos)			
Activo Fijo	Importe	Tasa de Depreciación	Depreciación Anual
Celular	5.670,00	33%	\$ 1.889,81
Total			\$ 1.889,81

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Sueldos Proyectados a 5 años

En la tabla 39 se presenta los sueldos proyectados a cinco años de la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

Tabla 39: Sueldos Proyectados a 5 años

REMUNERACIÓN DE LOS COLABORADORES SPEED EAGLE SECURITY S.A.														
Empleado	Nº	Sueldo Mensual	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Vacaciones	Fondo de Reserva 8.33%	Aporte patronal 11.15%	Aporte al less 9.45%	Costo Mensual	Costo Año 1	Costo Año 2	Costo Año 3	Costo Año 4	Costo Año 5
Gerente General	1	\$ 3.000,00	\$ 250,00	\$ 33,33	\$ 125,00	\$ 249,90	\$ 334,50	\$ 283,50	\$ 3.709,23	\$ 44.510,80	\$ 51.187,42	\$ 58.865,53	\$ 67.695,36	\$ 77.849,67
Administrador	1	\$ 1.800,00	\$ 150,00	\$ 33,33	\$ 75,00	\$ 149,94	\$ 200,70	\$ 170,10	\$ 2.238,87	\$ 26.866,48	\$ 30.896,45	\$ 35.530,92	\$ 40.860,56	\$ 46.989,64
Jefe Talento Humano	1	\$ 1.500,00	\$ 125,00	\$ 33,33	\$ 62,50	\$ 124,95	\$ 167,25	\$ 141,75	\$ 1.871,28	\$ 22.455,40	\$ 25.823,71	\$ 29.697,27	\$ 34.151,86	\$ 39.274,63
Asistente Talento Humano	1	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 33,33	\$ 25,00	\$ 49,98	\$ 66,90	\$ 56,70	\$ 768,51	\$ 9.222,16	\$ 10.605,48	\$ 12.196,31	\$ 14.025,75	\$ 16.129,62
Jefe Comercial	1	\$ 1.500,00	\$ 125,00	\$ 33,33	\$ 62,50	\$ 124,95	\$ 167,25	\$ 141,75	\$ 1.871,28	\$ 22.455,40	\$ 25.823,71	\$ 29.697,27	\$ 34.151,86	\$ 39.274,63
Asistente Comercial	1	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 33,33	\$ 25,00	\$ 49,98	\$ 66,90	\$ 56,70	\$ 768,51	\$ 9.222,16	\$ 10.605,48	\$ 12.196,31	\$ 14.025,75	\$ 16.129,62
Supervisor de op.	1	\$ 700,00	\$ 58,33	\$ 33,33	\$ 29,17	\$ 58,31	\$ 78,05	\$ 66,15	\$ 891,04	\$ 10.692,52	\$ 12.296,40	\$ 14.140,86	\$ 16.261,99	\$ 18.701,28
Mensajero	1	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 33,33	\$ 18,75	\$ 37,49	\$ 50,18	\$ 42,53	\$ 584,72	\$ 7.016,62	\$ 8.069,11	\$ 9.279,48	\$ 10.671,40	\$ 12.272,11
Operativo	55	\$ 24.750,00	\$ 2.062,50	\$ 2.062,50	\$ 1.031,25	\$ 2.061,68	\$ 2.759,63	\$ 2.338,88	\$ 32.388,68	\$ 388.664,10	\$ 446.963,72	\$ 514.008,27	\$ 591.109,51	\$ 679.775,94
Total	63	\$ 34.900,00	\$ 2.908,33	\$ 2.329,17	\$ 1.454,17	\$ 2.907,17	\$ 3.891,35	\$ 3.298,05	\$ 45.092,14	\$ 541.105,64	\$ 622.271,49	\$ 715.612,21	\$ 822.954,04	\$ 946.397,15

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

En la tabla 40 se presenta el Estado de Pérdidas y Ganancias.

Tabla 40: Estado de Pérdidas y Ganancias.

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$ 623.494,86	\$ 717.019,08	\$ 824.571,95	\$ 948.257,74	\$ 1.090.496,40
Compras de Insumos	\$ 500,00	\$ 550,00	\$ 605,00	\$ 665,50	\$ 732,05
Utilidad Bruta	\$ 622.994,86	\$ 716.469,08	\$ 823.966,95	\$ 947.592,24	\$ 1.089.764,35
Servicios Básicos	\$ 5.160,00	\$ 5.418,00	\$ 5.688,90	\$ 5.973,35	\$ 6.272,01
Mantenimiento de Armas	\$ 500,00	\$ 525,00	\$ 551,25	\$ 578,81	\$ 607,75
Pago de Salarios	\$ 541.105,64	\$ 622.271,49	\$ 715.612,21	\$ 822.954,04	\$ 946.397,15
Tasas e Impuestos Municipales	\$ 500,00	\$ 525,00	\$ 551,25	\$ 578,81	\$ 607,75
Utilidad Operativa	\$ 75.729,22	\$ 87.729,60	\$ 101.563,34	\$ 117.507,23	\$ 135.879,69
Depreciación y Amortización	\$ 1.889,81	\$ 1.889,81	\$ 1.889,81	\$ 1.889,81	\$ 1.889,81
Gastos Financieros	\$ 1.686,99	\$ 1.071,39	\$ 392,95	\$ -	\$ -
Utilidad antes de Impuestos	\$ 72.152,42	\$ 84.768,40	\$ 99.280,57	\$ 115.617,42	\$ 133.989,87
Participación a Trabajadores 15%	\$ 10.822,86	\$ 12.715,26	\$ 14.892,09	\$ 17.342,61	\$ 20.098,48
Impuesto a la Renta 25%	\$ 18.038,10	\$ 21.192,10	\$ 24.820,14	\$ 28.904,35	\$ 33.497,47
Utilidad Neta	\$ 43.291,45	\$ 50.861,04	\$ 59.568,34	\$ 69.370,45	\$ 80.393,92

Elaborado por: Moran., J. (2021)

- ✓ Servicios Básicos: A partir del año 1 se proyectó un incremento del 5%.
- ✓ Mantenimiento: A partir del año 1 se proyectó un incremento del 5%.
- ✓ Todos los gastos se incrementan según la inflación en un 5%

Proyección de Flujo de Caja

En la tabla 41 se presenta el Flujo de Caja Proyectado.

Tabla 41: Flujo de Caja Proyectado

Detalle	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Operacionales						\$
Ingresos por ventas		\$ 623.494,86	\$ 717.019,08	\$ 824.571,95	\$ 948.257,74	1.090.496,40
Egresos Operacionales						
Costos de producción		\$ 12.460,00	\$ 14.329,00	\$ 16.478,35	\$ 18.950,10	\$ 21.792,62
Gastos administrativos		\$ 547.405,64	\$ 629.516,49	\$ 723.943,96	\$ 832.535,55	\$ 957.415,89
Gastos de ventas		\$ 2.400,00	\$ 2.760,00	\$ 3.174,00	\$ 3.650,10	\$ 4.197,62
Gastos Depreciación/Amortización		\$ 1.889,81	\$ 1.889,81	\$ 1.889,81	\$ 1.889,81	\$ 1.889,81
Flujo Operativo		\$ 59.339,40	\$ 68.523,79	\$ 79.085,83	\$ 91.232,17	\$ 105.200,47
Ingresos no Operativos						
Inversión fija	-20.000,00					
Egresos No Operativos		\$ 37.078,08	\$ 42.149,47	\$ 47.980,59	\$ 46.825,78	\$ 54.203,70
Pago de capital de préstamo		\$ 6.030,12	\$ 6.645,72	\$ 7.324,16	\$ -	\$ -
Pago de interés de préstamo		\$ 1.686,99	\$ 1.071,39	\$ 392,95	\$ -	\$ -
Tasas Municipales		\$ 500,00	\$ 525,00	\$ 551,25	\$ 578,81	\$ 607,75
Participación a Trabajadores 15%		\$ 10.822,86	\$ 12.715,26	\$ 14.892,09	\$ 17.342,61	\$ 20.098,48
Impuesto a la Renta 25%		\$ 18.038,10	\$ 21.192,10	\$ 24.820,14	\$ 28.904,35	\$ 33.497,47
Flujo no Operativo		\$ 37.078,08	\$ 42.149,47	\$ 47.980,59	\$ 46.825,78	\$ 54.203,70
Flujo Neto		\$ 22.261,33	\$ 26.374,32	\$ 31.105,24	\$ 44.406,39	\$ 50.996,77
Flujo Neto Acumulado		\$ 22.261,33	\$ 48.635,65	\$ 79.740,88	\$ 124.147,28	\$ 175.144,04

Elaborado por: Moran., J. (2021)

Evaluación Costo - Beneficio

En la tabla 42 se presenta la evaluación Costo - Beneficio

Tabla 42: Evaluación Financiera

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo	-20.000,00	\$ 22.261,33	\$ 26.374,32	\$ 31.105,24	\$ 44.406,39	\$ 50.996,77
Flujo Acumulado		2.261,33	28.635,65	59.740,88	104.147,28	155.144,04
Inversión de Capital	20.000,00					
Valor Actual Neto (VAN)	\$128.483,97					
Tasa Interna de Retorno (TIR)	59%					
Periodo de Recuperación	1 años					
Índice de Rentabilidad	7,42					

Elaborado por: Moran., J. (2021)

El presente proyecto es estratégicamente viable, resaltando que la inversión refleja resultados positivos con un incremento en las ventas del 15% anual, obteniendo un VAN de \$128.483,97 y una TIR del 59%.

CONCLUSIONES

Se concluyó con lo siguiente:

- La aplicación de las técnicas como la observación, entrevista y la encuesta permite analizar la situación actual de la empresa arrojando diferentes procesos que realiza el personal que labora en la empresa Speed Eagle son efectuados de manera empírica, tomando como base la experiencia que posee cada uno de ellos en el área asignada.
- La mayoría de los trabajadores consideran que la implementación del Plan estratégico permitirá replantear y mejorar la gestión administrativa de la empresa, para ser más competitiva en el mercado, por lo cual, deberá escoger las estrategias que se detalle en el proyecto para lograr las metas planteadas.
- Finalmente se elaboró el costo beneficio lo que da como resultado en este proyecto de investigación que es rentable y ayudará a tomar mejores decisiones para el crecimiento y mejora continua de la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

- Contratar personal calificado en las diversas áreas y proporcionar capacitación constantemente a los trabajadores de la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. a través de instituciones públicas o privadas, para que adquieran nuevos conocimientos en el área que se desempeña los colaboradores.
- Implementar el Plan Estratégico, con el debido seguimiento y ejecución, ya que permitirá efectuar cambios favorables en la gestión administrativa de la organización, definiendo las estrategias a seguir por parte de la empresa, así se trabajará en función de mejorar en todas las áreas que la integran.
- Finalmente se recomienda evaluar trimestralmente a través de los indicadores la situación de la empresa, para conocer si la toma de decisiones por parte de los CEO, ha generado la rentabilidad proyectada por medio del Plan Estratégico para Speed Eagle Security Cía. Ltda.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvear Camball, I. A. (2017). *PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA INPROSECURITY CIA. LTDA., EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PERÍODO AÑO 2017*. Riobamba: dspace.espoch.edu.ec.
- Amboya & Muñoz, G. M. (2018). *Propuesta de un plan estratégico para la pequeña empresa “El Lojanito” ubicada en la Provincia de Pichincha, parroquia rural Conocoto, Valle de los Chillos al sur- este del Cantón Quito periodo 2018-2022*. Quito: dspace.uce.edu.ec.
- Ayestarán, R., Rangel, C., & Sebastián, A. (2012). *Planificación estratégica y gestión de la publicidad*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Barreto Bohorquez, G. A. (2018). *Plan Estrategico de 5 años para M&O Seguridad Ltda*. Ibagué: 1library.co.
- Cámara de Comercio de Quito. (17 de Julio de 2008). Obtenido de <http://www.fundacionmuseosquito.gob.ec/lotaip/2016/00.archivos/lit.a/a2/Reglamento%20ley%20seguridad%20privada.pdf>
- Cesar Ortegon. (06 de 05 de 2019). *blog.inmarketing*. Obtenido de <https://blog.inmarketing.co/blog/planeacion-estrategica-que-es-como-se-hace>
- Cruz & Jimenez, J. V. (18 de Julio de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Dumornè, K. (2012). *DIAGNÓSTICO ECONÓMICO-FINANCIERO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE TRES CENTROS DE ACOPIO DE LECHE VINCULADOS AL CENTRO DE GESTIÓN DE PAILLACO, REGIÓN DE LOS RÍOS, CHILE, ESTUDIO DE CASOS*. Valdivia-Chile: eumed.net.
- Fernandez, H. (21 de 07 de 2021). *Economía TIC*. Obtenido de <https://economytic.com/que-es-un-organigrama-y-como-crear-uno-online/>
- Foro Empresarial Impulsa. (5 de Mayo de 2015). *impulsapopular*. Obtenido de <https://www.impulsapopular.com/gerencia/importancia-de-la-planeacion/>
- Hiebaum de Bauer, K. S. (15 de abril de 2014). *El plan estratégico de marketing*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-planestrategico-de-marketing/>

- ISOToolsExcellence. (14 de 04 de 2015). *ISOToolsExcellence*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/04/14/el-plan-estrategico-empresarial-una-herramienta-para-la-calidad/>
- Mintzberg, Quinn & Voyer. (1997). *EL PROCESO ESTRATEGICO*. Mexico: Mexico/Printed.
- Münch, L. (2013). *Planeación estratégica: el rumbo hacia el éxito*. México.
- Neira & Tenelema, J. C. (2017). “*PLAN ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA SERVIEXPRESS DEDICADA AL SERVICIO TECNICO AUTOMOTRIZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*”. Guayaquil: repositorio.ug.edu.ec.
- Ossorio, A. (2003). *Planeamiento estratégico*. Buenos Aires-Argentina: Red de Bibliotecas Virtuales de CLACSO.
- Panez, Chacaliaza & Asociados y Panez & Faesa. (06 de 07 de 2021). *RSM Peru*. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/7-pasos-clave-para-elaborar-un-plan-estrategico>
- Paredes Valdivieso, R. P. (2016). *DISEÑO Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LAS FUNCIONES Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SERGEOINGTER CÍA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO*. Quito: repositorio.puce.edu.ec.
- Pedro L. & Tito Huamani. (10 de 05 de 2003). *sisbib.unmsm.edu.pe*. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05_n10/importancia.htm
- Peteraf, T. I., & Strickland, G. I. (2003). *Administracion Estrategica*. Mexico: Mc Graw. planeacion.xyz. (06 de 07 de 2021). *planeacion.xyz*. Obtenido de <https://planeacion.xyz/estrategica/>
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage*. Nueva York: Free Press.
- Ramirez Rojas, J. L. (2009). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. www.uv.mx/iiesca.
- Rodríguez, R. (2014). *Técnicas de tapizado de mobiliario: TCPF0209. Operaciones auxiliares de tapizado de mobiliario y mural*. Madrid: IC Editorial.
- Sandra Solórzano, T. A. (2015). *Planeación Estratégica*. MACHALA: UTMACH.
- Silva Baño, J. J. (2019). *DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD PRIVADA “SEGURIVANOV” CIA. LTDA., EN EL CANTÓN*

- GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERIODO 2018-2022*. Riobamba: dspace.espoch.edu.ec.
- Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., & Strickland III, A. (2012). *Administracion estrategica, Teoria y casos*. Nueva York: Mc Graw Hill.
- THOMPSON, G. Y. (2014). *Administración Estratégica* . MEXICO: THE MCGRAW-HILL COMPANIES.
- Torres Hernández, Z. (2014). *Administración Estratégica*. México: Grupo editorial Patria.
- Torres Hernández, Z., & Torres Martínez, H. (2014). *Planeación y control* . México: Grupo Editorial Patria.
- UBITS. (12 de 04 de 2019). *UBITS*. Obtenido de <https://ubits.mx/blog/negocios/7-pasos-para-construir-un-plan-estrategico/>
- Villamil & Arguello, Q. L. (2018). *PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO PARA SEGURIDAD PRIVADA TAC LTDA., EN EL SECTOR RESIDENCIAL DE BOGOTÁ*. Bogota: repository.unilibre.edu.co.
- WordPress. (29 de Enero de 2013). *profnormag.wordpress.com*. Obtenido de <https://profnormag.wordpress.com/2013/01/29/tema-2-ambiente-de-la-mercadotecnia/>

ANEXOS

Anexos 1: Compra de Celular Propuesto



ganacell_ecuador



Compra por Whatsapp
 **097.916.61.56**

**XIAOMI
REDMI 9A
32GB DUAL SIM**

**PRECIO
OFERTA \$135**
ANTES: \$155
Imagen Referencial



Cod: 1CXIA946 / 1CXIA931

 **GANACELL**

Anexos 2: Control de Novedades

 CONTROL DE NOVEDADES SPEED EAGLE SECURITY							
Nº	FECHA	C.I.	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	NOVEDADES	TURNO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Anexos 3: Control de visitas

 CONTROL DE VISITAS SPEED EAGLE SECURITY									
Nº	FECHA	C.I.	APELLIDOS	NOMBRES	ÁREA	H.I.	H.S.	OBSERVACIÓN	TURNO
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Anexos 4: Control de Vehículos

 CONTROL DE VEHÍCULO SPEED EAGLE SECURITY											
Nº	FECHA	C.I.	APELLIDOS	NOMBRES	PLACA	H.I.	H.F.	OBSERVACIÓN	GUIA	SELLO	TURNO
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											



Encuesta Personal Administrativo

1. ¿Desde qué tiempo se encuentra laborando en la empresa Speed Eagle Security Cía Ltda.?
2. ¿La empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. tiene definida su misión, visión y su plan estratégico?
3. ¿A qué se debe el poco posicionamiento de mercado de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?
4. ¿Se puede aseverar que existe capacidad de captar nuevos clientes en la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?
5. ¿Con que frecuencia se capacita al personal para lograr mejoras continuas de la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?
6. ¿Está usted de acuerdo que la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. debe utilizar estrategias comerciales?
7. ¿Cuál de estas estrategias comerciales usted considera que la empresa debería aplicar?
8. De acuerdo a su conocimiento o experiencia, ¿Cuál de las siguientes opciones define lo que es un Plan Estratégico?
9. ¿La empresa de seguridad privada Speed Eagle Security Cía. Ltda. cuenta con manual de funciones para el personal administrativo?

10. Considera usted necesario desarrollar un Plan Estratégico que permita el crecimiento laboral y profesional de los empleados.



Encuesta Personal Operativo

1. ¿Desde qué tiempo se encuentra laborando en la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?

2. ¿Cree usted que el servicio de guardianía que usted realiza es de calidad?

3. Considera usted que la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda. cumple con los beneficios dictado por de ley.

4. ¿En esta empresa de seguridad privada, cuentan con manual de funciones para el personal operativo?

5. ¿Con que frecuencia le gustaría que exista supervisión al personal operativo de la empresa?

6. De acuerdo a su conocimiento o experiencia, ¿Cuál de las siguientes opciones



Encuesta a los Clientes

1. ¿Cómo califica el servicio que prestan los guardias de Speed Eagle Security Cía. Ltda. en las instalaciones de su empresa?

2. ¿Por qué medio conoció a la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda., y del servicio que presta?

3. ¿Cuánto tiempo lleva como cliente en la empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.?

4. ¿Qué es lo que mejor le ha parecido de esta empresa?

5. Recomendaría usted a la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

- 6.Cuál sería la probabilidad de contratar nuevamente el servicio de seguridad de la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.

7. A través de qué medios le gustaría saber de las promociones y del servicio que ofrece la Empresa Speed Eagle Security Cía. Ltda.



Ficha de Observación

Lugar:		
Fecha:		
Investigador:		
Gestión Administrativa	Gestión Operativa	Gestión Comercial