



ESCUELA DE NEGOCIOS

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS
DE SEGURIDAD PRIVADA PERSONALIZADA A TRAVÉS DE
APLICACIÓN MÓVIL EN LA CIUDAD DE QUITO

AUTOR

Andrés Oswaldo Pérez Armas

AÑO

2019



ESCUELA DE NEGOCIOS

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE
SEGURIDAD PRIVADA PERSONALIZADA A TRAVÉS DE APLICACIÓN
MÓVIL EN LA CIUDAD DE QUITO

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Ingeniero Comercial mención en
Administración de Empresas

Profesor Guía

José Navarrete Martínez

Autor

Andrés Oswaldo Pérez Armas

Año

2019

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido el trabajo plan de negocios para la comercialización de servicios de seguridad privada personalizada a través de aplicación móvil en la ciudad de Quito, a través de reuniones periódicas con el estudiante Andrés Oswaldo Pérez Armas, en el semestre 201921, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

José Navarrete Martínez

C.C. 1714316500

DECLARACIÓN PROFESORES CORRECTORES

“Declaro haber revisado el trabajo plan de negocios para la comercialización de servicios de seguridad privada personalizada a través de aplicación móvil en la ciudad de Quito, del estudiante Andrés Oswaldo Pérez Armas, en el semestre 201921, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Glenda Vizcaíno J.

CI. 1711016038

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”

Andrés Oswaldo Pérez Armas

C.I. 171491905-5

AGRADECIMIENTOS

Primero a Dios por el regalo de una meta más cumplida con sus mensajeros en la tierra que son mis padres, símbolo de guía y grandes virtudes.

A mi querida esposa y a mi princesa Amelia, nuestra hija amada que con su apoyo nada hubiese sido posible.

A mis amigos y compañeros de carrera por siempre habernos mantenido juntos.

Una mención especial a Universidad de las Américas, sus profesionales que me han formado y su calidad de seres humanos que me han demostrado.

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres, mis fabulosos hermanos y hermanas, mi esposa, mi hija, amigos y gente que siempre me mostró su cariño desinteresado.

RESUMEN

Este proyecto prospecta la creación de una aplicación móvil para comercializar servicios de seguridad privada eventuales como guardias uniformados, escoltas y protectores dentro de la ciudad de Quito. La comercialización de estos servicios no se hace en la actualidad por medio de una aplicación móvil, por lo que el nicho de mercado tiene un potencial real que se ha determinado con la investigación realizada al igual que el valor establecido por un mínimo de 4 horas como estándar.

Existe una concordancia con la situación actual del país en cuanto a la percepción de seguridad y la necesidad de prevención. El análisis financiero del proyecto refleja que es viable y con montos razonables. Todo proyecto es perfectible es por eso que la recomendación que me permito hacer es profundizar las relaciones con las diversas empresas de seguridad por la complicación al obtener información que se requiere y también llegar claramente con el mensaje del objetivo que se desea, que es, el mejoramiento de la calidad del servicio y la confiabilidad en el aplicativo móvil.

ABSTRACT

This project aims to create a mobile application to consolidate possible private security services such as uniformed guards, escorts and guards within the city of Quito. The marketing of these services is not currently done through a mobile application, so the market niche has a real potential determined by the research done as well as the value established by a minimum of 4 hours as a standard.

There is a concordance with the current situation of the country in terms of the perception of security and the need for prevention. The financial analysis of the project reflects that it is viable and with reasonable amounts. Every project is perfectible that is why the recommendation that I allow myself to make is to deepen the relations with the various security companies because of the complication in obtaining information that is required and also to arrive clearly with the message of the objective that is desired is the improvement of the quality of the service and the reliability in the mobile application.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Justificación	1
1.2 Objetivos	1
1.2.1 Objetivo general	1
1.2.2 Objetivos específicos	1
2. ANÁLISIS DE ENTORNOS	2
2.1 Análisis del entorno externo	3
2.1.1 Entorno externo	3
2.1.2 Análisis de la industria	6
2.2 Matriz EFE	9
2.3 Conclusiones	10
3. ANÁLISIS DE CLIENTE	12
3.1 Investigación cualitativa y cuantitativa	13
3.1.1 Investigación cualitativa	13
3.1.2 Investigación cuantitativa	15
3.2 Conclusiones del análisis del cliente	18
4. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.....	20
5. PLAN DE MARKETING	23
5.1 Estrategia general de marketing	23
5.1.1 Mercado objetivo	24
5.1.2 Propuesta de valor.....	25
5.2 Mezcla de marketing	26
5.2.1 Producto / Servicio.....	26
5.2.2 Precio.....	29
5.2.3 Plaza	30
5.2.4 Promoción.....	32
5.2.5 Proyección de costos del plan de marketing.....	33
6. PROPUESTA DE FILOSOFÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	34
6.1 Misión, Visión y Objetivos de la organización.....	34
6.2 Plan de operaciones	35
6.2.1 Procesos requeridos para el funcionamiento de la empresa	35

6.2.2 Ciclo de operaciones	39
6.2.3 Estructura y diseño organizacional	40
7. EVALUACIÓN FINANCIERA	43
7.1 Proyección de ingresos y gastos	43
7.2 Inversión inicial, estructura de financiamiento y capital de trabajo	46
7.2.1 Inversión inicial.....	46
7.2.2 Estructura de financiamiento	46
7.2.3 Capital de trabajo.....	46
7.3 Proyección de estado de resultados, situación financiera, estado de flujo de efectivo y flujo de caja	47
7.3.1 Estado de resultados.....	47
7.3.2 Estado de situación financiera	47
7.3.3 Estado de flujo de efectivo	49
7.3.4 Flujo de caja proyectado.....	49
7.4 Proyección de flujo de caja del inversionista, cálculo de la tasa de descuento y criterios de valoración	50
7.4.1 Flujo de caja del inversionista	50
7.4.2 Cálculo de la tasa de descuento	50
7.4.3 Criterios de valoración	50
7.5 Índices financieros	51
8. CONCLUSIONES GENERALES	51
REFERENCIAS	54
ANEXOS.....	56

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

Las estadísticas de delincuencia común en el país se han incrementado en los últimos años de acuerdo al Ministerio del Interior, esto indica que las personas requieran contratar servicios de seguridad, debido que los cuerpos policiales no alcanzan a repeler los ataques de la delincuencia.

Es por ello que se presenta este plan de negocios consiste en comercializar servicios de seguridad privada por medio de una aplicación móvil en la ciudad de Quito, mediante la contratación de seguridad física para eventos sociales, sean familiares, corporativos o institucionales con tarifas y términos de contratación accesibles para el mercado objetivo.

Este servicio no existe en el país como modelo de negocio, hay un nicho de mercado importante considerando el número de empresas de seguridad privada existentes, la cantidad de personal efectivo en las compañías, así como su despliegue a nivel nacional (INEC, 2017), lo cual genera una oportunidad ya que existe un mercado de personas que necesitan servicios de seguridad de forma temporal o permanente.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la viabilidad de la creación de una empresa que ofrezca servicios de seguridad privada a través de una aplicación móvil en la ciudad de Quito.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar el macro entorno y el micro entorno para consolidar servicios de seguridad privada mediante el uso de herramientas tecnológicas.

- Ejecutar una investigación cuantitativa y cualitativa para determinar gustos, preferencias, necesidades, y frecuencia de uso del mercado objetivo.
- Desarrollar un plan de marketing que permita el posicionamiento de la idea de negocio en la ciudad de Quito
- Estructurar la filosofía y la estructura organizacional de la empresa dedicada a la comercialización de servicios de seguridad mediante el uso de herramientas tecnológicas.
- Identificar la viabilidad de la idea de negocio por medio de una evaluación financiera que contenga criterios de valoración del valor actual neto y tasa interna de retorno.

2. ANÁLISIS DE ENTORNOS

De acuerdo a la clasificación del CIIU, el proyecto tiene la siguiente actividad económica:

Tabla No. 1. Clasificación de la industria según CIIU Nivel 6

Nivel	Código	Descripción
Sección	N	ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.
División	N80	ACTIVIDADES DE SEGURIDAD E INVESTIGACIÓN.
Grupo	N801	ACTIVIDADES DE SEGURIDAD PRIVADA.
Clase	N8010	ACTIVIDADES DE SEGURIDAD PRIVADA.
Subclase	N8010.0	ACTIVIDADES DE SEGURIDAD PRIVADA.
Actividad	N8010.03	SERVICIOS DE GUARDIAS DE SEGURIDAD.

Tomado de: Superintendencia de Compañías

2.1 Análisis del entorno externo

2.1.1 Entorno externo

Entorno político

Base constitucional de la seguridad en el país

La Constitución emitida en el año 2008 menciona en su artículo 8 que el Estado es el ente encargado de garantizar el derecho del ciudadano a sociedad en paz y seguridad y en el artículo 393 menciona que el Estado es el encargado de garantizar la seguridad humana a través de la emisión de políticas y acciones integradas entre los cuerpos de seguridad interna y externa (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En la práctica no se cumple estas disposiciones debido a falencias en el sistema de seguridad pública, esto hace que las personas realicen gastos asociados a la seguridad privada de su presupuesto personal, este aspecto es una oportunidad para el proyecto porque incrementa su demanda.

Ley de Seguridad Pública

En el año 2009 la Ley de Seguridad Pública fue aprobada por la Asamblea Nacional, con el objeto de establecer las políticas y programas que conduzcan al Estado a generar acciones para minimizar las amenazas de la delincuencia organizada, en este documento se establecen las obligaciones de cada uno de los aparatos públicos de seguridad; en lo que respecta a la seguridad interna, la Policía Nacional es el organismo encargado de velar por el orden público (Ley de Seguridad Pública y del Estado, 2009). La vigencia de esta ley es una oportunidad para el proyecto porque visualiza la necesidad de la sociedad de convivencia en paz entre los ciudadanos, siendo el proyecto enfocado en ofrecer una propuesta privada de seguridad.

Entorno económico

Producto interno bruto

En el año 2018, la economía tuvo un crecimiento de 1,4% con respecto al año 2017, esto muestra un menor crecimiento con respecto al año 2016 – 2017 que fue de 2,4%. Este menor crecimiento en el año 2018 se debió principalmente al menor crecimiento del consumo de los hogares que fue de 2,7% que es una cifra menor al 3,7% del año 2017. De igual manera sucedió con el consumo del gobierno que en el año 2018 creció en el 2,9% que fue menor al 3,2% del año anterior (Banco Central del Ecuador, 2019). El desempeño de la economía tiene un crecimiento reducido, lo que genera una amenaza de impacto medio para el desarrollo de nuevos proyectos.

Ventas de la industria

La industria con el código CIIU N8010.03 tiene ventas en el año 2018 de \$ 548 millones de dólares, esto es un incremento de 0,11% con relación al año 2017 que tiene una cifra de ventas de \$ 547 millones. En el año 2018 existe un crecimiento de la industria, ya que, en el año 2017 se presentó un decrecimiento de 13% con relación al 2016 (Servicios Rentas Internas, 2018). Esto es una oportunidad para iniciar un negocio en la industria debido a que tiene una recuperación en ventas posterior a la recesión del año 2016 y 2017.

Entorno social

Nivel socioeconómico

La composición socioeconómica del país está dividida por cinco grupos que van desde la A hasta la D, siendo el grupo A el de mayor estrato y el grupo D el de menor estrato. El estrato socioeconómico C está compuesto por C+ y C-. La caracterización realizada por el INEC en base a indicadores de acceso a vivienda, acceso a bienes y servicios, acceso a tecnología y hábitos de consumo.

El estrato socioeconómico A, B y C+ están compuestos por el 35,9% de la población, esta clasificación se relaciona al segmento alto y medio que son aquel grupo de la población con mayor acceso al consumo de bienes y servicios. El 65,1% de la población pertenece al segmento C- y D, el cual tiene carencias en el acceso al consumo de bienes y servicios (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2017).

Esta estratificación de la población es una amenaza debido a que existe un menor porcentaje de las personas que pueden acceder a un nivel de consumo que satisfaga sus necesidades de bienes y servicios.

Vigencia de la inseguridad en Quito

De acuerdo a la información recopilada en las estadísticas de la Policía Nacional (Ministerio del Interior, 2019), respecto a la inseguridad en la zona norte de la ciudad de Quito es la siguiente:

Tabla No. 2. Delitos ciudad de Quito

Delitos en la ciudad de Quito – Mes de Junio				
Delitos de mayor connotación social	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Homicidios/Asesinatos	43	44	31	21
Robo a Personas	417	548	807	867
Robo a Domicilio	352	345	541	613
Asalto a Local Comercial	187	138	126	192
Robo/Asalto Carros	324	272	211	311
Robo/Asalto Motos	132	120	82	115
Robo de Accesorios	0	0	226	364
Total	1.455	1.471	2.024	2.383

Tomado de Ministerio del Interior, 2018

Las cifras anteriores muestran un incremento en las cifras de robos a personas, locales comerciales y vehículos, este aspecto es una oportunidad para el proyecto por lo que, las personas sentirán mayor necesidad de proteger sus vidas y sus bienes.

Entorno tecnológico

Sistemas de vigilancia

La tecnología, ayuda de manera definitiva a la seguridad ciudadana. En la actualidad, existen sistemas de seguridad comunitarios y aplicaciones móviles que permiten mejorar la interacción entre el consumidor y el prestador de seguridad, este es el caso de los sistemas de alarma, que funcionan con un panel de alarma que es monitoreado en tiempo real por medio de herramientas tecnológicas como posición satelital. Los controles son accionados enviando señales vía mensaje de alerta al guardia de planta y a la central de monitoreo electrónico en la empresa de seguridad, mientras el guardia toma las primeras acciones, en el monitoreo se contactan de forma urgente con los organismos de control para coordinar el auxilio.

El uso de esta tecnología es una oportunidad para el negocio porque permite mejorar la interacción entre prestador y usuario.

Transferencias y medios de pagos electrónicos

En lo que respecta al uso de la tecnología para la ejecución de pagos mediante transferencias electrónicas, el país ha tenido un crecimiento importante en este tipo de medio de pago y la expectativa de crecimiento es mayor, debido al apego de las personas y negocios al uso de cuentas virtuales, transferencias electrónicas y banca móvil, la vigencia de estas aplicaciones disminuye la demanda de dinero físico (BCE, 2019). Esta es una oportunidad de impacto bajo porque permite mayor movimiento comercial entre las empresas y las personas en el pago de servicios.

2.1.2 Análisis de la industria

Poder de negociación de los proveedores

Cantidad de proveedores

Los proveedores que requiere el proyecto se refieren a prestadores de servicios para la implementación de una oficina, ya que el proyecto no requiere el uso de maquinaria. Entre los proveedores necesarios se puede mencionar servicios de internet, mobiliario de oficina y prestadores de diseño y promoción publicitaria.

En lo que respecta a las empresas de seguridad que pueden ofrecer sus servicios por medio la aplicación móvil, en la ciudad de Quito existen 357 empresas que se dedican a los servicios de seguridad que pueden publicitar sus servicios (Superintendencia de Compañías, 2018).

Esto es una oportunidad para el proyecto ya que la provisión de bienes y servicios no es considerada una dificultad para iniciar el negocio.

Capacidad de integración hacia delante

Debido a la especialización del servicio de seguridad, los proveedores no tienen la capacidad de ofrecer este servicio, por tanto, no existe una capacidad de integración hacia delante. Esto es una oportunidad para la generación del proyecto de servicios de seguridad.

Poder de negociación de los compradores

Número de compradores

En la ciudad de Quito existe una población de 783.716 habitantes, tomando en cuenta la estratificación socioeconómica del INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015), por el número de compradores existe una oportunidad y atractivo para la implementación del proyecto.

Costo de cambio de comprador

Con respecto al número de potenciales clientes, existe un bajo costo de cambio de comprador, esto hace que el proyecto tenga un mercado objetivo con capacidad de demanda, lo cual es atractivo para la industria, siendo una oportunidad para el proyecto.

Servicios sustitutos

Disponibilidad de sustitutos

Como servicios sustitutos de esta industria, se puede señalar, la venta directa del prestador de seguridad y la acción de la Policía Nacional. En el caso de los prestadores privados, el precio suele ser más alto debido a los costos de personal y de instalaciones físicas. En el caso de la Policía Nacional, sus servicios son gratuitos y tienen un bajo grado de personalización. En base a este aspecto se puede concluir que la acción de los servicios sustitutos es una amenaza para el proyecto porque son de fácil acceso para el cliente final.

Entrada de nuevos competidores

Barreras de entrada

Como se analizó en el entorno social, existe un aspecto favorable para trabajar en el tema de seguridad debido a la presencia del incremento de asaltos y robos a domicilios. Esto genera la presencia de negocios relacionados con la seguridad de las personas, adicionalmente no existe una restricción desde el aspecto legal para emprender en el sector, por tanto, se puede catalogar como una amenaza las bajas barreras de entrada.

Curva de aprendizaje

En esta industria existen conocimientos técnicos específicos que necesitan ser dominados desde el momento de la constitución de la empresa. A pesar de que los consumidores prefieren empresas reconocidas, también están dispuestos a cambiarse de proveedores quienes les ofrecen servicios con nueva tecnología y de costo más bajo. Por lo general las empresas con mayor mercado elevan su valor por motivos de años de experiencia y de reconocimiento en general, esto es poco atractivo para los nuevos participantes, siendo una amenaza para el proyecto.

Rivalidad de la industria

Número de participantes

La industria con el CIUU N8010.03 que corresponde al proyecto tiene una alta fragmentación de empresas de seguridad privada en la ciudad de Quito, esto determina que existe una rivalidad que se constituye una amenaza para la ejecución del proyecto de seguridad.

Crecimiento mercado

De acuerdo a lo mencionado en el entorno económico, las ventas de la industria tuvieron un crecimiento de 0,11% entre el año 2017 y 2018, esto indica que el crecimiento del mercado se encuentra estancado, posterior a la recesión del año 2016 y 2015. Por ello, que la industria se encuentra en una etapa de posicionamiento comercial para ganar mercado, esto es una amenaza para el proyecto.

2.2 Matriz EFE

La siguiente matriz comprende la información recopilada en el análisis del entorno externo y de la industria:

Tabla No. 3. Matriz EFE

FACTORES DETERMINANTES DEL EXITO		Peso	Valor	Ponderado
OPORTUNIDADES				
1	Falencias en el sistema de seguridad pública	5%	4	0.20
2	Vigencia de ley de seguridad pública	7%	2	0.14
3	Crecimiento de la industria en el año 2018	6%	2	0.12
4	Crecimiento en el cometimiento de delitos en la ciudad de Quito	10%	4	0.40
5	Sistemas de vigilancia con el uso de tecnología	8%	3	0.24
6	Medios de pago facilitan el uso de servicios comercializados a través de internet	6%	4	0.24
7	Cantidad de proveedores disponibles para prestar el servicio	6%	2	0.12

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO		Peso	Valor	Ponderado
8	No existe capacidad de integración hacia delante de los proveedores	3%	2	0.06
9	Bajo costo de cambio de comprador debido a la diversidad de personas que pueden acceder al servicio del proyecto	6%	3	0.18
SUBTOTAL OPORTUNIDADES		57,00%		1.76
AMENAZAS				
10	Bajo crecimiento de la economía en el período 2016 – 2018	8%	2	0.16
11	El 35% de la población se encuentra estrato socioeconómico medio y alto	6%	3	0.18
12	Disponibilidad de sustitutos limita la contratación del servicio de seguridad privada	4%	4	0.16
13	Bajas barreras de entrada a la industria	5%	3	0.15
14	Alta curva de aprendizaje para acceder a la industria	7%	3	0.21
15	Alto número de participantes que participan en la industria	6%	2	0.12
16	Crecimiento en la industria incide en la competitividad entre las empresas participantes	7%	2	0.14
SUBTOTAL AMENAZAS		43,00%		1.12
VALORACIÓN TOTAL		100%		2.88

La matriz EFE tiene una calificación de 2,88, las oportunidades alcanzan un puntaje de 1,76 que es superior al 1,12 que obtienen las amenazas. Esto determina que las oportunidades requieren apuntalar la idea de negocio.

2.3 Conclusiones

El entorno político muestra que existe una oportunidad que nace de estos factores, que están relacionados con la Constitución y la Ley de Seguridad Pública, debido a que, las instituciones públicas no son capaces de mantener un nivel adecuado de seguridad en la sociedad. Esto tiene relación con la

información encontrada en el entorno social, donde se expone el crecimiento en el cometimiento de delitos en la ciudad de Quito.

El entorno económico muestra que la industria tuvo un débil crecimiento en el año 2018, posterior a dos años recesivos que fueron el año 2016 y 2017, este aspecto tiene relación con el débil crecimiento de la economía en el mencionado año, lo que indica que la industria N8010.03 de servicios de seguridad privada tiene una relación directa con el desempeño de la economía. Este aspecto se relaciona con la rivalidad de la industria encontrada en el análisis de las fuerzas competitivas, lo que incrementa la competitividad.

El principal aspecto encontrado en el entorno social muestra que ha crecido los índices delictivos en la ciudad de Quito, por cuanto, incrementa la demanda por el servicio de seguridad, lo cual se relaciona con el bajo poder de negociación de los compradores, que tienen un bajo costo de cambio para la industria.

El entorno tecnológico concluye que existen herramientas para el desarrollo del negocio, en un ambiente de alto uso de la tecnología que ayuda en los sistemas de vigilancia y pago por servicios contratados por medio de aplicaciones móviles. Este aspecto está relacionado con el poder de negociación de los proveedores para el proyecto tiene una baja incidencia en su aspecto competitivo.

El poder de negociación de los proveedores muestra que existe disponibilidad para acceder a estas empresas que comercializan bienes y servicios para brindar el servicio de seguridad. Además, existe un alto número de empresas que prestan servicios de seguridad que pueden canalizar el servicio a través de la aplicación móvil.

El poder de negociación de los consumidores muestra que existe una alta diversificación de potenciales usuarios del servicio de seguridad, a pesar de la estratificación socioeconómica mencionada en el entorno social. Esta fuerza competitiva de Porter, se constituye en una oportunidad para la ejecución del proyecto.

La disponibilidad de servicios sustitutos es una amenaza para la ejecución del proyecto, ya que existe la protección de los servicios de seguridad pública, a pesar que no se abastecen para minimizar el impacto de la delincuencia en la ciudad de Quito.

Finalmente se puede concluir que el proyecto tiene una fuerte vigencia en el entorno político y social, debido a factores externos que no pueden ser controlados, pero que pueden ser aprovechados para generar una propuesta de valor concentrada en las necesidades de los consumidores.

3. ANÁLISIS DE CLIENTE

La ejecución del análisis del cliente se fundamenta en el siguiente problema e hipótesis de investigación:

- Problema de investigación: ¿Existen personas dispuesta a contratar servicios de seguridad privada temporal por medio del uso de una aplicación móvil en la ciudad de Quito?
- Hipótesis de investigación: ¿Es viable implementar una empresa dedicada a la comercialización de servicios de seguridad privada por medio de una aplicación móvil en la ciudad de Quito?

Los objetivos de investigación que sustenta el análisis del cliente son los siguientes:

- Conocer cuánto está dispuesto el cliente final a pagar por el servicio de seguridad privada eventual por medio de la aplicación
- Identificar las necesidades principales del cliente final para contratar servicios de seguridad privada eventual
- Conocer cuáles serían los problemas de contratar servicio de seguridad privada eventual por medio de la aplicación

- Saber las características más importantes que consideran los clientes finales al momento de contratar seguridad privada eventual
- Identificar los canales más idóneos para promocionar la aplicación

La metodología de investigación empleada en este capítulo es la siguiente:

Tabla No. 4. Metodología investigación

	TIPO DE INVESTIGACIÓN	HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN
CUALITATIVA	Exploratoria	Entrevistas a expertos	2 expertos: 1 ingeniero en sistemas y 1 gerente propietario de empresa de seguridad
		Focus Group	8 personas posibles clientes
CUANTITATIVA	Concluyente descriptiva transversal simple	Encuesta	Encuesta con objetivo descriptivo con preguntas cerradas, mediante formulario de Google, 50 encuestas realizadas
MUESTREO	No probabilístico a conveniencia	50 encuestas	

3.1 Investigación cualitativa y cuantitativa

3.1.1 Investigación cualitativa

Entrevista a expertos

Experto del canal comercialización (aplicación móvil)

Ing. Juan Carlos Cadena – Ingeniero Informático, Master en Marketing Digital y Redes Sociales

Experto del canal proveedor (empresas de seguridad)

Ing. Luis Pérez – Ingeniero en Seguridad y Consultor internacional en seguridad privada.

Los principales hallazgos encontrados en estas entrevistas son los siguientes:

- Las aplicaciones móviles tienen que cumplir el objetivo fundamental de facilitar la vida al cliente final
- Es una gran ventaja el uso de comercio electrónico para adquirir servicios de seguridad privada
- Los tiempos de entrega, diseño, inversión y demás, serán recursos bien utilizados teniendo el objetivo claro
- La manera de lograr la factibilidad y resultados de la aplicación móvil es con un buen plan de marketing
- Los servicios que se entreguen al cliente final deben ser confiables, seguros y profesionales
- Se debe cuidar que este servicio eventual no caiga en la informalidad e ilegalidad
- El alto nivel de servicio al cliente garantiza la continuidad y que se recomiende la aplicación
- La APP debe garantizar el servicio y la calidad, teniendo empresas de seguridad con estándares de muy altos, capaz de que generen confianza al cliente para poder contratar
- Es necesario conversar con todos los niveles de empresas de seguridad para conocer su realidad y también el interés sobre el servicio que se pretende dar.

En el anexo 1 se encuentra el mapa mental que diagrama los hallazgos encontrados en las entrevistas a expertos.

Grupo focal

En el focus group se realizó con 8 personas en las que se encontraron empleados privados, estudiantes universitarios, concedores de seguridad,

para conocer las características que contener el canal de comercialización a través de la aplicación móvil. Los hallazgos del grupo focal son los siguientes:

- Las características de los servicios son fundamentales a tomar en cuenta, depende de ello la contratación
- Los eventos sociales familiares y corporativos son a los que acuden mayoritariamente (7 de 8)
- No todos los servicios de seguridad privada son conocidos por la gente, hay poca información al respecto (6 de 8)
- Está muy segmentado los lugares donde existe habitualmente seguridad privada VIP o para eventos
- La calificación adecuada (de uno a cinco estrellas) y los comentarios de las experiencias son condicionantes para que la aplicación tenga promoción orgánica, es decir, boca a boca y se logren descargar la APP y usar
- El personal que brinda el servicio debe estar capacitado, eso genera confianza y tranquilidad
- La aplicación móvil debe ser fácil de usar, amigable para todos sean jóvenes o adultos mayores
- Todos los participantes estarían dispuestos a descargarse la aplicación y usar
- El precio adecuado por hora hombre dependería del servicio contratado, para el guardia uniformado el precio oscilaría entre \$ 15 y \$ 20 la hora.
- La frecuencia de uso de la aplicación está entre 2 o 3 veces al mes.

3.1.2 Investigación cuantitativa

En el anexo 3 se encuentra la tabulación de las preguntas de la encuesta, donde se encuentra los siguientes resultados:

- Las características del mercado potencial para el producto, los consumidores de estrato social medio y medio alto entre 18 y 53 años representan el 10% en edad de 23 años, 8% en edad de 43 años, un 6% en edades entre 29 y 41 años de los clientes. El 52% vive en el sector norte de Quito, la mayor parte de los clientes son hombres. De los potenciales clientes el 92% usa aplicaciones móviles. El 42% los usa para su vida cotidiana. La percepción de seguridad está en 52% que no se siente seguro.
- Las características del producto, el servicio más conocido es el de guardias uniformados con el 62% y seguridad en eventos VIP el 20%. El 34% de los clientes potenciales indica que le gustaría tener servicios de seguridad privada con guardias uniformados, 32% quisiera seguridad para eventos VIP. Las características más importantes que debe tener el servicio de seguridad privada por medio de la aplicación para los consumidores de la ciudad de Quito son: personal confiable y capacitado, representando el 72% y profesionalismo por parte de la empresa con el 28%
- El precio que los clientes potenciales consideran adecuado por hora – hombre para el servicio está entre \$10 y \$15
- El canal de venta establecido para este servicio es la aplicación móvil, que tiene una penetración en el segmento del 92%.
- La estrategia de promoción más adecuada para comunicarse con el consumidor está en el otorgamiento del 10% de descuento para su primera contratación por medio de la aplicación móvil con un nivel de aceptación del 82% de los potenciales clientes, además con esta promoción se consigue que los usuarios recomienden la descarga y uso en un 88%.

- El servicio de seguridad privada contratado por medio de la aplicación le interesaría al 84% de los potenciales clientes
- La cantidad y frecuencia de veces que se requiere servicios de seguridad en la ciudad de Quito mayoritariamente está de manera trimestral con un 66% siendo usado 3 veces por cada potencial cliente en éste período.
- Realizado el análisis de precios por el método Van Westendorp, se concluye que el precio por el cual pagaría el posible comprador está en \$15 dólares, por el servicio de guardia uniformado por cada hora contratada, como se muestra en la siguiente figura:

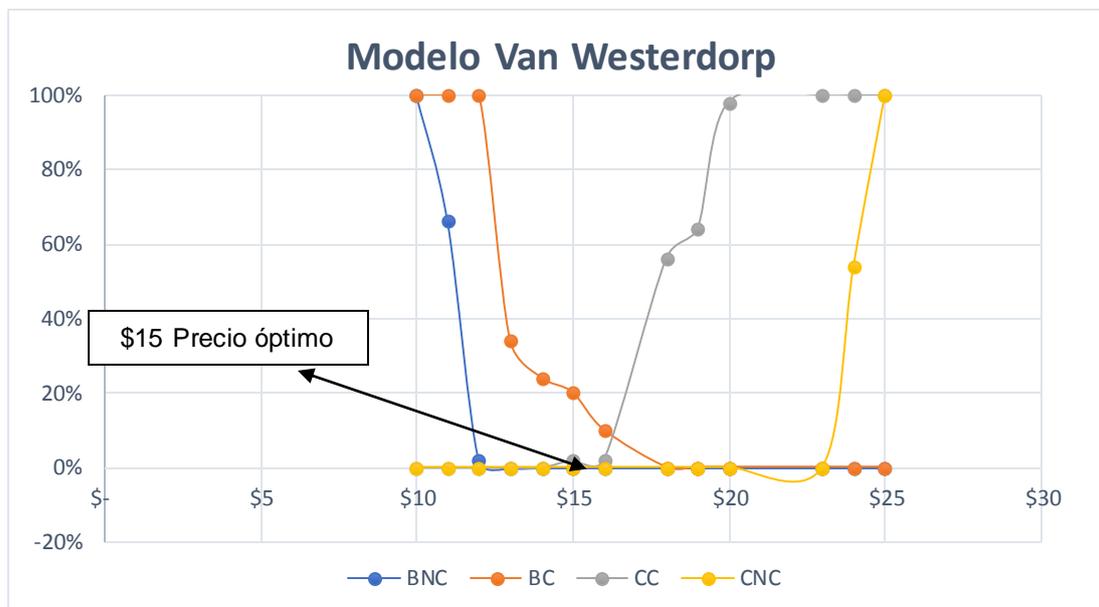


Figura 1. Modelo Van Westendorp

En el análisis de las tablas de contingencia se pudo encontrar los siguientes resultados:

Cruce de variables: ¿Qué precio consideraría como justo, por hora-hombre, para el servicio de seguridad privada en su evento entre \$10 y \$25 dólares? *
 ¿Con qué frecuencia usaría el servicio de seguridad por medio de la APP?

El precio que se considera justo por hora – hombre para el servicio de seguridad física eventual es de \$15 en una frecuencia trimestral

H_0 : no hay relación entre las variables

H_1 : si hay relación entre las variables

Nivel de significancia Mayor a 0.05 acepto H_0

Nivel de significancia Menor a 0.05 rechazo H_0

Existe un nivel de significancia 0.852 es mayor a 0.05 acepto H_0 por lo que no hay relación entre las variables

En el análisis de correspondencia el principal resultado es el siguiente:

Análisis: Sector donde vive y ¿Con qué frecuencia usaría el servicio de seguridad por medio de la APP?

Nivel de significancia: menor a 0.05 en la que rechazo la hipótesis nula de que las variables son independientes

Con este análisis podemos observar que existen 2 grupos de personas con diferentes comportamientos, los del sector norte tienen una frecuencia de uso mensual y los del sector de Cumbayá y Tumbaco tienen una frecuencia de uso trimestral.

3.2 Conclusiones del análisis del cliente

Las conclusiones obtenidas en el análisis del cliente se muestran en la siguiente infografía:



Figura 2. Infografía

4. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

La oportunidad de negocio se fundamenta en los siguientes factores encontrados en el análisis del entorno y cliente:



Figura 3. Oportunidad de negocio

El entorno social muestra que existe un incremento en el cometimiento de delitos en la ciudad de Quito, este aspecto aqueja a la sociedad, lo que involucra que las personas se sientan inseguras ante el acecho de la delincuencia, es por ello que buscan los servicios de seguridad privada.

Esta necesidad de los consumidores de seguridad privada se relaciona con la falta de prevención y represión por parte de los organismos públicos en el control de la delincuencia, a pesar, que existe fundamentos legales y constitucionales que mencionan que el Estado es el ente encargado de proveer a los ciudadanos de seguridad.

La falta de efectividad de estos organismos públicos influyen en la contratación de servicios de seguridad privada, de esta manera existe una concordancia entre lo expuesto en el entorno social y político. Estos aspectos analizados en el entorno del proyecto, tienen relación con la información encontrada en la encuesta, donde el 52% de los participantes indican que no se sienten seguros y tienen una baja percepción de la seguridad en su entorno.

Este porcentaje de percepción de seguridad se debe a que el 88% de los encuestados ha sido víctima de un robo o hurto o algún familiar cercano a tenido este inconveniente al momento de salir a la calle o asistir a un evento público.

En cuanto a los proveedores realmente es considerado una oportunidad debido a que su poder de negociación no tiene fuerza para que el mercado pueda incidir en la oferta de servicios de seguridad, sin embargo, siempre es necesario establecer una relación de largo plazo con un proveedor confiable, que respalde el trabajo realizado, el soporte necesario y las garantías obligatorias que se necesitan al momento de poner en marcha la idea de negocio, es por ello, que se debe generar relaciones de largo plazo con las empresas que ofertarán sus servicios de seguridad a través de la aplicación móvil.

En lo que respecta al uso de la tecnología, las aplicaciones móviles es un concepto que se está utilizando para facilitar la vida de los clientes, sea para la compra de bienes, servicios, obtener información, para la vida cotidiana o simplemente para jugar en momentos de ocio.

El concepto de las aplicaciones móviles está siendo utilizado por grandes industria y empresas que han visto en esto una manera útil de desarrollar sus ventas, generar posicionamiento en el mercado (como herramienta adicional para el marketing), abrir nuevas plazas y también ir a la vanguardia de los avances tecnológicos mostrando su predisposición al cambio y a la necesidad de adaptación.

Consolidar servicios eventuales de seguridad privada por medio de una aplicación móvil no ha sido aún considerado, desde la perspectiva comercial por parte de las empresas de seguridad, de ahí que constituye un nicho de mercado nuevo e importante para desarrollar y generar posicionamiento a un consumidor que desea el servicio pero que no encuentra la ventana adecuada para saber qué empresa es la más recomendada y cumple con las garantías que se necesita para contratar sus servicios ocasionales al momento de tener un evento, sea social, corporativo, empresarial o institucional.

El uso de la aplicación móvil es sencillo para las personas que están habituadas a la tecnología, basta con tener un teléfono celular inteligente y acceso a internet, para proceder con la descarga de manera gratuita en su celular.

La aplicación móvil se enfoca en ser un nexo entre los usuarios que necesitan los servicios de seguridad y las empresas de seguridad que quieren contactarse con su mercado objetivo. La contratación del servicio eventual de seguridad privada, donde deberá elegir el tipo de servicio que desea contratar sea, guardaespaldas, escoltas motorizados, guardias de seguridad o seguridad para eventos, elige el lugar (por medio de google maps instaurado dentro de la aplicación), el número de horas que requiere (mínimo 4 horas) y lo mejor de todo esto el pago que será por medio de tarjeta de crédito, este factor es determinante, ya que no existe esa facilidad de pago en las empresas de seguridad privada.

La aplicación móvil estará vinculada a una página web, donde podrá encontrar comentarios de las personas que lo han utilizado dejando así saber su experiencia y la calificación recibida a la empresa prestadora del servicio.

Las seguridades para los clientes están fundamentadas en garantizar la calidad del servicio hacía el cliente final por medio de la empresa de seguridad, las licencias de uso de la aplicación y la confidencialidad absoluta del manejo de su información al ingresar los datos de su tarjeta de crédito, si vendemos

seguridad tenemos que blindar de cualquier mal uso la información de nuestros clientes y también de nuestros afiliados o asociados.

Los resultados de la investigación de mercados reflejan que el 82% de los potenciales clientes están dispuestos a contratar servicios de seguridad privada por medio del aplicativo por falta de tiempo para dirigirse a las empresas de seguridad, confirmando la utilidad de la aplicación para ofertar el servicio, considerando un precio justo el de \$15 dólares por hora contratada en el servicio de guardianía para un evento determinado.

En la siguiente tabla se expone las estrategias del océano azul que debería seguir el proyecto para sustentar su oportunidad de negocio:

Tabla No. 5. Estrategias océano azul

Eliminar	Incrementar
La desconfianza del posible cliente en contratar servicios de seguridad privada de manera eventual por medio del aplicativo móvil	Confiabilidad de los servicios de seguridad privada eventual
	Frecuencia de uso de seguridad privada en cualquier tipo de eventos sociales
Reducir	Crear
Siniestralidad de robos o hurtos en eventos sociales y problemas que se suscitan al momento de asistir u organizar un evento social	Innovación en la manera de comercializar los servicios de seguridad privada eventual e incluso fija
	Nuevos canales de comunicación para captación de clientes
	Base de datos para nuevas oportunidades de negocio

5. PLAN DE MARKETING

5.1 Estrategia general de marketing

En base de la información captada en la oportunidad de negocio, la estrategia general de marketing asumida en el plan de negocios es la combinación de diferenciación y enfoque.

La estrategia de diferenciación porque la empresa busca establecer un mecanismo de seguridad utilizando una conexión entre la empresa de seguridad privada y los usuarios de servicios de seguridad, mediante el uso de la aplicación móvil, para lo cual utilizará herramientas tecnológicas para mejorar esta conexión, que es un aspecto diferenciador de la empresa frente a sus competidores.

La estrategia de enfoque se debe asumir porque busca especializarse en un mercado homogéneo, como son las personas que requieren servicios de seguridad eventuales para la protección de sus bienes o familiares, en el desarrollo de actividades privadas, como puede ser la asistencia a una institución financiera a retirar dinero, el acompañamiento en eventos sociales o la seguridad de una fiesta privada, básicamente la necesidad del cliente es mejorar su seguridad cuando desarrolla sus actividades personales.

5.1.1 Mercado objetivo

El mercado objetivo esta delineado en base a la siguiente segmentación:

Tabla No. 6. Segmentación de mercado

Segmentación	Descripción	No. Personas
Geográfica	Número habitantes en la ciudad de Quito	1.911.966
Demográfica	Número de habitantes entre 18 y 70 años (57%)	1.099.380
Socioeconómica	Nivel A (1.9%) Nivel B (11.2) Nivel C+ (22,8) lo que equivale al 35,9%	394.678
Psicográfica	7 de cada 10 quiteños tiene celular activado, de ellos el 66,9% tiene smartphone	264.039
Conductual	82% de los encuestados está dispuesto a utilizar el servicio	216.512

En base a la información primaria y secundaria se determina que el mercado objetivo está constituido por 216.512 personas en la ciudad de Quito.

5.1.2 Propuesta de valor

Los servicios de seguridad privada no han sido expuestos hacia los cambios tecnológicos de vanguardia, es por eso, que constituye un nicho de mercado importante al consolidar sus principales servicios dentro de una aplicación móvil. Los aspectos que diferencia a la empresa son la confiabilidad y el personal capacitado que presta el servicio de seguridad, de ahí, que se debe asociar a las empresas de seguridad que tengan este perfil con los usuarios de la aplicación móvil. La propuesta de valor se fundamenta en el siguiente Modelo Canvas:

Tabla No. 7. Modelo Canvas

<p>Asociados claves</p> <p>Empresas de seguridad que requieran prestar sus servicios a través de la aplicación móvil</p> <p>Sitios especializados en el alojamiento de la aplicación móvil</p>	<p>Actividades claves</p> <p>Selección de empresas de seguridad</p> <p>Desarrollo de la aplicación móvil</p> <p>Mecanismos de cobro a través de la página web</p>	<p>Propuesta de valor</p> <p>Ser el nexo entre las empresas de seguridad y los usuarios que requieren protección, mediante el uso de una aplicación móvil que será administrada por personal capacitado para la prestación del servicio fundamentado en la tecnología</p>	<p>Relación clientes</p> <p>Redes sociales</p> <p>Página web</p> <p>Aplicación móvil</p>	<p>Segmento de clientes</p> <p>216.512 personas en la ciudad de Quito</p>
<p>Estructura de costos</p> <p>Gastos operativos para el funcionamiento de la empresa: mercadeo y operaciones</p> <p>Gasto de nómina de personal</p>	<p>Recursos claves</p> <p>Personal de la empresa</p> <p>Plataforma que sustenta la aplicación móvil</p>		<p>Canales</p> <p>Directo por la aplicación móvil</p> <p>Indirecto a través de la empresa de seguridad que preste el servicio</p>	

5.2 Mezcla de marketing

5.2.1 Producto / Servicio

El aplicativo móvil o APP es una herramienta tecnológica que no compromete espacio físico para su venta, es decir, es una tienda sin la necesidad de estructura (local comercial, luz, agua, entre otros) pero brinda la facilidad de acceso desde cualquier parte del país o la ciudad sin tener que acudir personalmente o realizar contacto telefónico o personal para obtener los servicios de seguridad privada.

El aplicativo móvil al igual que la página web tendrán dentro de su estructura los siguientes contenidos:

Información central

- Servicios de seguridad privada que se ofertarán por medio del aplicativo móvil con su correspondiente descripción, imágenes, y breve información de lo que se brindará
- Plataforma de Google Maps para la ubicación del lugar donde se requiere el servicio
- Carrito de compras donde se podrá escoger
 - Número de horas (estándar mínimo de 4 horas)
 - Número de personas que requiere
 - Facilidad para la combinación de servicios

Información de clientes y proveedores

- Base de datos de los clientes que van comprando los servicios
- Base de datos de las empresas de seguridad asociadas a la APP para brindar el servicio en el que contendrá:

- Permiso de funcionamiento actualizado
- Servicios en los que tiene mayor experiencia (se mide por nivel de facturación)
- Base de datos con un número mínimo de 20 personas de staff disponibles (por servicio) que pueden brindar el servicio in situ con estabilidad laboral no menor a un año

Módulo de pagos

- Sistema de captura de la información de pago
- Conexión segura para el envío de la información
- Conexión con la entidad bancaria que respalda el desarrollo de los cobros y la devolución del mismo

Información estadística

- Calcular el tráfico de las ventas del servicio por medio del aplicativo
- Registro de servicios de mayor demanda y conocer que servicios no se están vendiendo

Para el desarrollo técnico del aplicativo móvil se considera:

- Diseño de la página web y aplicativo móvil consolidando la idea clara del modelo de negocio
- Alquiler de servidores, hosting, dominio, base de datos
- Interface visual studio y framework(.net) y lenguaje de programación JAVA

La estrategia del servicio es diferenciación, misma que está enmarcada en lograr que el cliente final tenga mayor acceso para contratar servicios de seguridad eventual o fija por medio del aplicativo móvil y dar un canal tecnológico a las empresas de seguridad privada para comercializar sus servicios.

Branding

El branding se refiere no solamente a la marca sino al posicionamiento en percepción que se tiene de la misma, ciertamente la marca es una necesidad importante para la empresa, pero tiene mayor eficiencia en la construcción de la relación cliente – empresa de corto y largo plazo.

Marca: El nombre de la marca para el aplicativo móvil es TRUST SECURITY. Se asignó esta identidad de marca revisando nombres que existen en los aplicativos y verificando que no existan nombres similares pero que si estén encasillados dentro del tema de seguridad. Las palabras utilizadas son en idioma inglés, TRUST que significa confianza y SECURITY que significa seguridad. Considerando el target del servicio se considera prudente el nombre comercial para el aplicativo.

Logotipo: El logotipo que es la identidad propia de la marca comercial se consideró los colores azul y blanco, el azul por su significancia, transmite seguridad, confiabilidad y tranquilidad, el color blanco por su connotación positiva, percepción de paz y el contraste necesario con el color azul.

EL escudo en la parte superior es un sinónimo de seguridad, incluso es usado por aplicativos que ofrecen algo sobre seguridad (antivirus, bloqueos, entre otros) y el visto en el centro por la idea de que la seguridad fue cumplida.



Figura 4. Logotipo Trust Security

5.2.2 Precio

La estrategia de precio está prevista en la penetración, debido a que existe el servicio, pero la comercialización es diferente. Al tratarse de un servicio no tiene insumos o costos de materia prima para establecer el costo de producción.

La estrategia de fijación de precio en base a la penetración según Kotler (Kotler Philip, 2004) consiste en fijar un precio inicial bajo para conseguir una penetración de mercado rápida y eficaz, es decir, para atraer rápidamente a un gran número de consumidores y conseguir una gran cuota de mercado.

De acuerdo a las encuestas realizadas al mercado objetivo se establece un precio óptimo, según el modelo de Van Westendorp de \$15.00 por hora contratada, con un mínimo de cuatro horas para el servicio de guardia de seguridad. Es importante mencionar que la empresa recibirá una comisión por la prestación del servicio de seguridad, esta comisión es del 35% del precio fijado en la aplicación móvil.

La descripción de los servicios que se ofrecerán a través de la aplicación móvil son los siguientes:

Tabla No. 8. Detalle precios servicio seguridad

	Precio x hora	Tiempo mínimo (horas)	Pago total	Ingreso aplicación – TRUST SECURITY	Ingreso compañía seguridad
Guardia uniformado	15,00	4	60,00	21,00	39,00
Escolta de auto	25,00	4	100,00	35,00	65,00
Protector	50,00	4	200,00	70,00	130,00
Comisión aplicación	35%				

5.2.3 Plaza

La empresa TRUST SECURITY es un servicio enfocado hacia el cliente o consumidor final, por medio del aplicativo móvil podrán contratar servicios de seguridad privada de manera temporal, por tanto, la distribución es indirecta, debido a que se comercializa los servicios de las empresas de seguridad existentes en Quito, TRUST SECURITY no prestará los servicios de seguridad, únicamente es el canal de conexión entre el usuario y la empresa de seguridad.

Estrategia de distribución

Para la empresa TRUST SECURITY el mercado objetivo es el cliente que tenga la necesidad de obtener seguridad privada para su evento, siendo un gran modo disuasivo de utilidad para generar percepción de confianza y respaldo al momento de asistir algún evento o como anfitrión del mismo.

La estrategia de canal selectiva es la seleccionada para la empresa TRUST SECURITY existiendo una intermediación de los servicios de seguridad brindado por las empresas de seguridad con un costo óptimo para un target medio y alto comercializado por medio del aplicativo móvil y atado a la página web

Estructura del canal de distribución

Entendiendo que la empresa TRUST SECURITY tiene distribución indirecta, mediante la exposición de las empresas de seguridad, cuyas marcas son parte de la aplicación móvil, para que publiciten su marca y su relación con TRUST SECURITY, como se muestra en la siguiente figura:



Figura 5. Canal de distribución

Localización

La empresa por ser un tema de tecnología que se puede desarrollar en dar seguimiento en línea tendrá como espacio físico inicial oficinas de coworking, que son oficinas temporales que por comodidad de los profesionales que serán parte del proyecto se ubicará en las calles República del Salvador N34-140, entre Moscú y Suiza, cuyo costo es de \$65 mensuales



Figura 6. Localización

5.2.4 Promoción

Estrategia promocional

La estrategia promocional que se va a aplicar para dar los servicios de seguridad por medio del aplicativo móvil es la estrategia pull o de empuje, la cual permitirá efectividad con canales de comunicación que permitan generar la demanda esperada. La estrategia aplicada deberá contener los siguientes aspectos:

1. Publicidad

- Publicidad de paso afuera de las universidades principales en Quito y los Valles de Cumbayá y Los Chillos
- Valla publicitaria en el sector del redondel de Cumbayá cercano a la Universidad San Francisco
- Pautaje en televisión (Teleamazonas y Ecuavisa) durante una semana en horario de medio día o durante el noticiero de la tarde.
- Menciones en radio. La más escuchada en el horario de 8 a 10 am Radio Canela, en radios deportivas como La Red y Fútbol FM durante la transmisión de los partidos que se jueguen en Quito.
- Volantes al ingreso de cada partido de fútbol en las localidades de palco y tribuna durante una semana.
- Publicidad en revistas de eventos sociales y deportivos que lleguen a los clubes de mayor importancia en Quito.

2. Marketing Directo

- Marketing en redes sociales como Facebook, Instagram y LinkedIn de manera permanente seleccionando los segmentos a los que se quiere llegar principalmente

- Estrategia de posicionamiento mediante Google Adwords al momento de que una persona busque seguridad eventual, corporativa, familiar o similares
- Orientar la publicidad de nuestro aplicativo a través de otras aplicaciones de uso frecuente
- Información clara y precisa en la página web vinculante al aplicativo, en las que se pueden incorporar las marcas asociadas, así como los servicios explicados de manera más detallada, los comentarios de las personas que han recibido el servicio y las campañas de promociones existentes.

5.2.5 Proyección de costos del plan de marketing

El presupuesto requerido para la ejecución de marketing mix se presentan a continuación, se considera como inflación anual la proyección indicada para el año 2019 según el Banco Central del Ecuador (Banco Central del Ecuador, 2017)

Tabla No. 9. Presupuesto de marketing

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Página web	1.500,00	-	-	-	-
Google Adwords	1.500,00	1.537,50	1.575,94	1.615,34	1.655,72
Redes sociales	2.500,00	2.562,50	2.626,56	2.692,23	2.759,53
Publicidad Radio	6.000,00	6.150,00	6.303,75	6.461,34	6.622,88
Publicidad en TV	9.000,00				
Valla publicitaria	3.000,00				
Material impreso	1.500,00	1.537,50	1.575,94	1.615,34	1.655,72
TOTAL	25.000,00	11.787,50	12.082,19	12.384,24	12.693,85

6. PROPUESTA DE FILOSOFÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

6.1 Misión, Visión y Objetivos de la organización

Misión

TRUST SECURITY es una empresa que brinda servicios de comercialización de seguridad, innovadora y 100% ecuatoriana, que ha consolidado empresas de seguridad privada de la ciudad de Quito para ofrecer servicios específicos por medio de un aplicativo móvil.

El trabajo de nuestra empresa consiste en que el cliente final obtenga un servicio de seguridad privada garantizada, cumpliendo estándares de calidad requeridos, con facilidades de pago y obteniendo el servicio esperado, así como el acompañamiento tecnológico para el funcionamiento adecuado y preciso del aplicativo móvil, generando relaciones de largo plazo con nuestros asociados y clientes satisfechos.

Visión

Para el año 2024 la empresa TRUST SECURITY estará dentro de la mente del consumidor que buscará solventar sus necesidades de seguridad privada por medio de la APP y en el largo plazo convertimos en una gran tienda de seguridad en línea, confiable, segura y probada, siendo una empresa rentable y sostenible.

Objetivos de la organización

“Los objetivos son necesarios para el éxito de la organización por que establecen las pautas para su correcto desarrollo, revelan prioridades, buscando controlar y motivar la eficacia” (David, Administracion Estratégica, 2008).

Objetivos a mediano plazo (cumplimiento entre el año 2019 – 2021)

- Destinar el 6% del total de las ventas a la publicidad del servicio cumpliendo el plan de marketing desarrollado
- Aumentar el número de asociados al aplicativo móvil en un 10% respecto del año inicial
- Incrementar las ventas esperadas en el primer año en un 15%
- Recuperar el 100% de la inversión para beneficio de los socios y el cumplimiento del respaldo externo obtenido para el proyecto en marcha

Objetivos a largo plazo (cumplimiento entre el año 2022 – 2023)

- Posicionar a la empresa como único proveedor de servicios específicos de seguridad privada por medio de un aplicativo móvil dentro de la ciudad de Quito
- Extender la cobertura de los servicios por medio de la APP hacia ciudades principales como Guayaquil, Ambato, Cuenca e Ibarra.
- Incrementar la rentabilidad de la empresa en un 15% para favorecimiento de los accionistas y la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo

6.2 Plan de operaciones

6.2.1 Procesos requeridos para el funcionamiento de la empresa

Mapa de procesos

Los procesos que la empresa requiere para un adecuado funcionamiento se representan gráficamente en el mapa de procesos a través del cual se identifican las actividades principales y su relación con el fin de entender y mejorar la estructura medular de la empresa, estos procesos son: Estratégicos, Operativos y de Soporte, como se muestra en la siguiente figura:



Figura 7. Mapa de procesos

La descripción del mapa de procesos se presenta a continuación:

Procesos estratégicos: Son aquellos establecidos por la Gerencia General de la empresa, se enfocan en dictar las políticas y objetivos para conseguir los resultados y definen la forma de cómo crear valor tanto para el cliente como para la empresa. Estos procesos son: Planeación estratégica, Control de calidad y Desarrollo de software.

- **Planeación estratégica**

La planeación estratégica se la realiza para dar el rumbo esperado a la empresa por medio de procesos macro y micro que permitan conseguir los objetivos propuestos en la misión y visión de la empresa, evaluando de manera real su efectividad para la toma de decisiones oportuna.

- **Control de calidad**

Es la herramienta que permitirá la fidelización por parte del nuestro cliente final hacia la APP, el cumplimiento y mejoramiento continuo de la calidad es factor de éxito del servicio que se va a entregar.

- **Desarrollo de software**

El aplicativo móvil es un software por el cual se brindará los servicios específicos de seguridad privada, su correcto funcionamiento, sus bases de seguridad para los clientes, la generación de información para procesar y la facilidad de manejo son puntos importantes y vitales de la empresa, es menester la obligación de blindar a los clientes al momento de sus pagos, de informar el lugar del evento y la información básica entregada.

Procesos operativos: Estos procesos se relacionan con la principal actividad de la empresa, en este caso el servicio de seguridad privada ofrecida a los clientes en línea, por tanto, estos procesos engloban el valor agregado del servicio desde la comprensión de la necesidad del cliente hasta la prestación del servicio enfocado en el objetivo final de satisfacción al cliente. Estos procesos son Mantenimiento de software, Comercial y marketing y Servicio al cliente.

- **Mantenimiento de software:** el adecuado funcionamiento del aplicativo móvil requiere de una constante revisión en cuanto a ciberseguridad, al igual que la funcionalidad del mismo, que siempre sea fácil de usar y con innovaciones de fondo y de requerirlo de forma.
- **Comercial y marketing:** son los encargados del posicionamiento de la marca y de la captación de clientes y desarrollar las alianzas con las

compañías aseguradoras para comercializar los servicios específicos que se brindarán a través de la aplicación en línea.

- **Servicio al cliente:** es el encargado del seguimiento del servicio desde la contratación, el enlace con el asociado, la prestación del servicio in situ y la revisión del mismo después del entregable.

Procesos de soporte: Son los procesos dirigidos a cubrir las necesidades de los procesos estratégicos y especialmente los operativos, estos son: Finanzas y Contabilidad.

- **Finanzas:** son los encargados de revisar las cuentas de la empresa, el perfecto enlace con el banco para el cobro del servicio por la utilización de tarjeta de crédito y el cruce con las empresas asociadas.
- **Contabilidad:** el registro contable de las transacciones de la empresa para establecer informes y ayudar a la adecuada toma de decisiones a beneficio de la empresa y los socios.

Cadena de valor

“La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor” (Arimany, 2010)

La cadena de valor establecida por la empresa muestra tanto las actividades principales y secundarias que comandan el correcto funcionamiento de la empresa y sirve para identificar la ventaja competitiva y los procesos agregadores de valor tanto para el cliente como para la empresa, como se lo expresa en la siguiente figura:

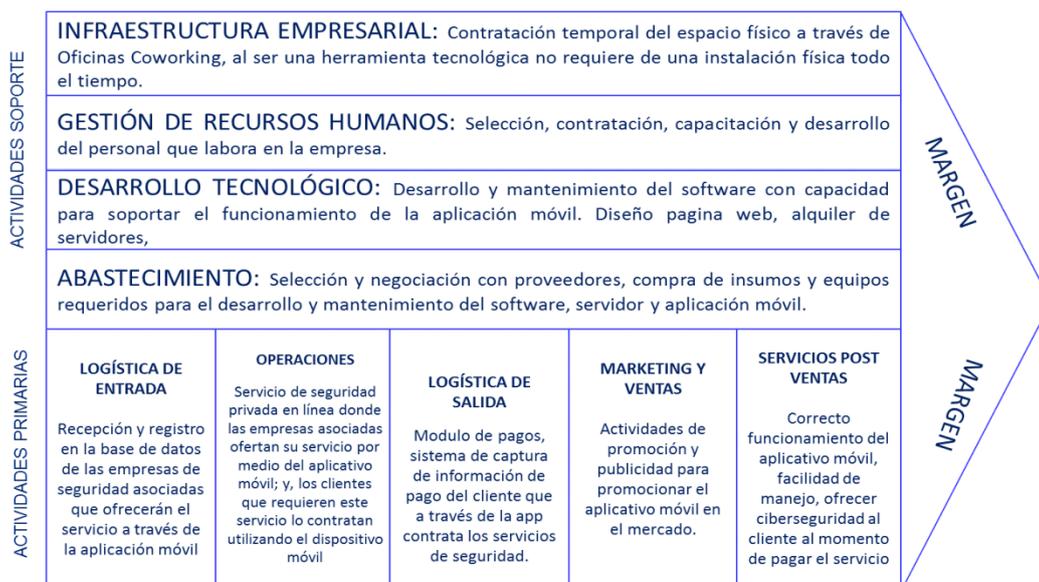


Figura 8. Cadena de valor

Las actividades primarias identificadas en la cadena de valor tienen que ver con la logística de entrada, Operaciones, Logística de Salida, Marketing y ventas y el Servicio Post venta. Su descripción se realiza dentro de la cadena de valor y se establece que las actividades agregadoras de valor inician con la creación de alianzas con las empresas de seguridad privada para que oferten sus servicios por medio de la aplicación móvil, aquí, el cliente ingresa al aplicativo móvil y contrata el servicio de seguridad con la empresa que el cliente seleccione, este se concreta toda vez que el cliente realiza el pago en línea a través de la app por el módulo de pagos y finaliza la transacción proveyendo los datos del número de horas de servicio que necesita (no menor de 4 horas), la ubicación del evento o lugar de inicio, fecha y hora que requiere el servicio. Una vez contratado, la empresa de seguridad seleccionada toma el contacto con el cliente y brinda el servicio para el cual fue contratado.

6.2.2 Ciclo de operaciones

En el siguiente diagrama de flujo se presenta el proceso operativo de la empresa que se refiere al ingreso del cliente en el aplicativo móvil para contratar el servicio de seguridad.

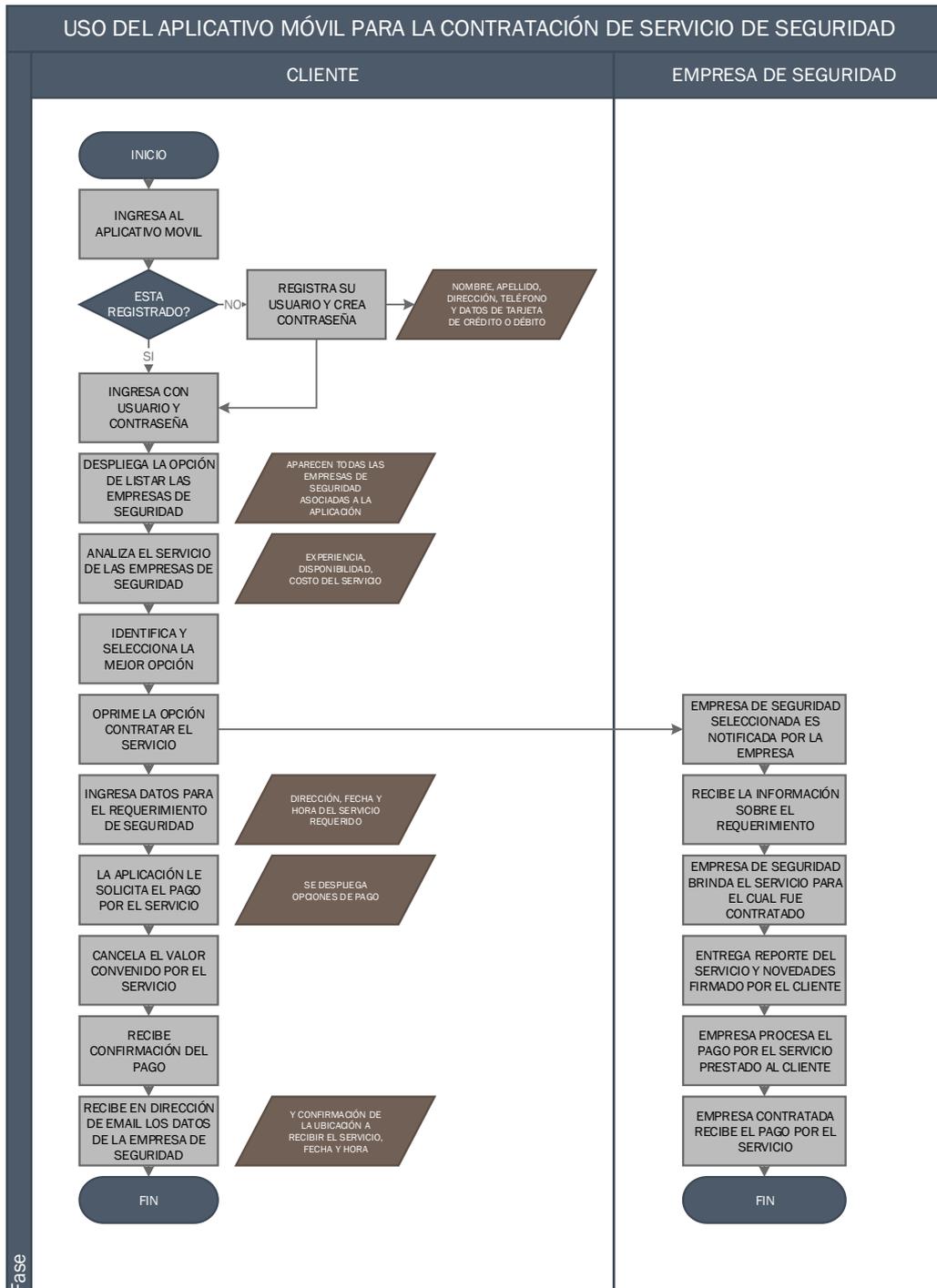


Figura 9. Diagrama flujo proceso Contratación servicio

6.2.3 Estructura y diseño organizacional

Estructura legal

Se ha previsto que la empresa se constituya bajo la figura legal de compañía limitada, la misma que de acuerdo con la Ley de Compañías (1999) para

constituir una compañía limitada se constituye con el aporte de dos socios como mínimo, el socio mayoritario tendrá el 60% acciones y el otro socio el 40%, cada socio responderá por el total de sus aportaciones, el capital mínimo requerido es de \$400,00 y para su creación se debe registrar a la empresa en la Superintendencia de Compañías a través de la reserva de dominio en su página web, los demás trámites legales serán realizados con la asesoría de un abogado especializado.

Entre los trámites que la empresa debe realizar antes de su apertura y funcionamiento se encuentra la obtención de permisos y autorizaciones en las instituciones públicas como se detalla a continuación:

Solicitar el Registro Único de Contribuyentes (RUC) en el Servicio de Rentas Internas,

Apertura de la cuenta de integración en cualquier institución financiera.

Tramitar el LUAE que es el permiso de funcionamiento en el Municipio de Quito, este permiso incluye el permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos previa inspección.

Con el número de RUC se debe solicitar la clave de empleador en el Instituto de Seguridad Social para la respectiva afiliación en historia laboral de los empleados.

Estructura organizacional

La estructura organizacional para el presente proyecto es de tipo plana, esta estructura tiene como característica el no disponer de mandos intermedios por lo cual es la que más se adapta a lo que requiere la empresa, la empresa contará con colaboradores que aporten con sus conocimientos y reporten directamente al gerente general.

Tipo de organigrama

El tipo de organigrama es horizontal, alineándose con la estructura organizacional, plana, este esquema elimina la mayoría de los mandos medios, como se muestra en la siguiente figura

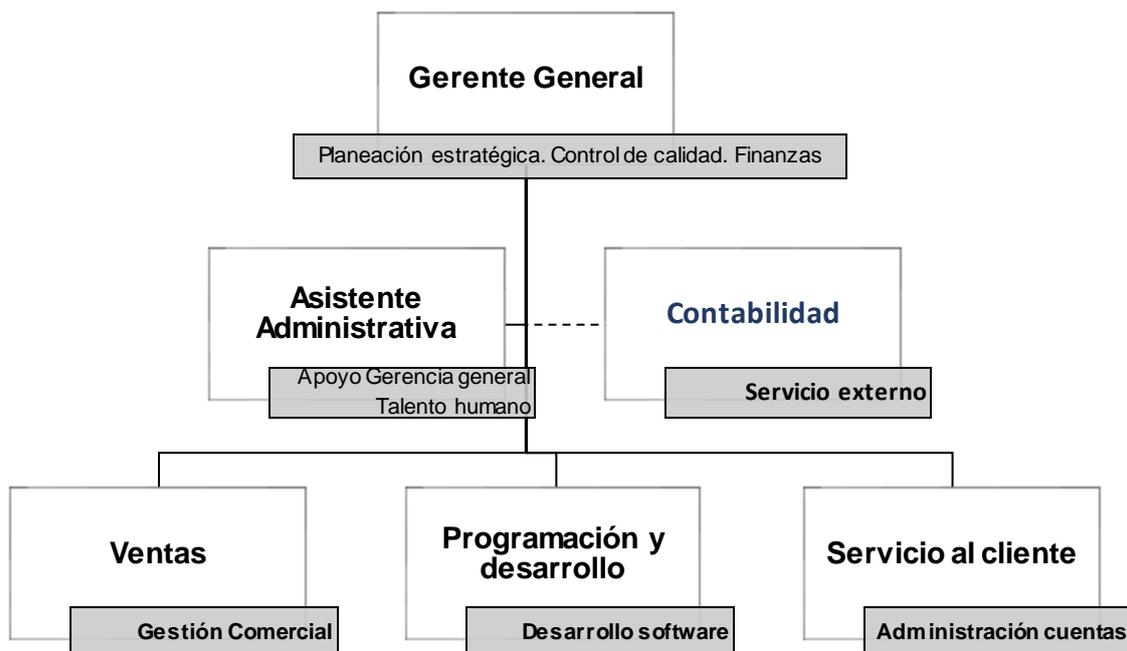


Figura 10. Organigrama

La contabilidad de la empresa será manejada por un contador externo quien prestará sus servicios mediante un contrato de prestación de servicios profesionales.

Descripción de funciones y gastos en sueldos y salarios

En la siguiente tabla se muestra el cargo propuesto en el organigrama, el requerimiento en formación y experiencia para cada cargo, así como el sueldo mensual y el gasto anual incluido beneficios de ley incurrido por la empresa:

Tabla No. 10. Descripción funciones

Cargo	Formación y experiencia	Número	Sueldo mensual por cargo	Sueldo anual (incluidos beneficios de ley)
Gerente General	Ingeniero desarrollo software. Conocimientos comerciales, implementación de procesos de calidad, temas financieros y habilidades gerenciales. Experiencia cinco años	1	900	13.406,20
Asistente administrativa	Estudios administración. Conocimientos en actividades de oficina, gestión talento humano y pago de nómina. Experiencia dos años	1	450	6.900,10
Jefe Comercial	Ingeniero Administración o Marketing. Conocimientos comerciales, venta de servicios y gestión mercadeo. Experiencia dos años	1	750	11.237,50
Programación y desarrollo	Estudios desarrollo software. Tecnología sistemas. Experiencia dos años	1	500	7.623,00
Servicio al cliente	Ingeniero Administración o Marketing. Administración de cuentas corporativas, venta de servicios. Experiencia dos años	1	450	6.900,10
Total		5		46.066,9

A partir del año 3 se contratará los servicios de un colaborador adicional en el área de servicio al cliente para cubrir el incremento de la carga laboral.

7. EVALUACIÓN FINANCIERA

7.1 Proyección de ingresos y gastos

La aplicación móvil se basa en un modelo de negocio fundamentado en el pago de una comisión por cada servicio de seguridad que se logra conectar entre el

usuario de la aplicación y la empresa de seguridad que publicita sus servicios; esta comisión se establece en el 35% por el valor facturado por la empresa de seguridad. En lo que respecta a los servicios de seguridad ofrecidos son los siguientes:

Tabla No. 11. Proyección de precios

	Precio x hora	Tiempo mínimo (horas)	Pago cliente	Ingreso aplicación	Ingreso compañía seguridad
Guardia uniformado	15,00	4	60,00	21,00	39,00
Escolta	25,00	4	100,00	35,00	65,00
Protector	50,00	4	200,00	70,00	130,00

En la tabla anterior se detalla los servicios de seguridad y el precio de cada uno de ellos, así como, el tiempo mínimo de contratación. Para el incremento de los precios por servicios se aplica la inflación proyectada de 1,07%, que proviene de la información del Banco Central (2018).

Para determinar el número de contratos vinculados con cada servicio se toma en cuenta factores como el porcentaje de preferencia por cada uno de los servicios, estacionalidad y el número de contratos por día, esta información se encuentra en el Anexo 1.

En base a la información del Anexo financiero 1, se determina la siguiente proyección de la demanda por los servicios de seguridad:

Tabla No. 12. Proyección demanda

Servicios seguridad	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Guardia uniformado	657	1140	1980	2058	2142
Escolta auto	258	450	780	810	843
Protector	393	687	1185	1233	1278
Total	1.308	2.277	3.945	4.101	4.263

Para el incremento de la demanda por los servicios de seguridad se aplica el porcentaje de crecimiento de la industria con el CIIU N801003. Se prevé que durante el año 1 y 3 exista un incremento de la demanda con mayor fuerza y entre el año 4 y 5 la demanda tiene un crecimiento más lento, se realiza de esta manera, debido a que en los años de menor crecimiento exista la presencia de competencia que disminuya la participación de mercado de la empresa.

Con la proyección de la demanda y la información del ingreso por la comisión correspondiente a la aplicación se determina los siguientes ingresos anuales:

Tabla No. 13. Proyección ingresos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos anuales	50.337	88.719	155.097	163.000	171.077

En lo que respecta a la proyección de egresos, se establecen en base a la información del presupuesto de marketing mix, la estructura salarial y los gastos operativos que debe llevar a cabo la empresa, el crecimiento de estos egresos se determina en base a la inflación proyectada.

Tabla No. 14. Proyección gastos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos sueldos	46.067	49.621	57.162	57.752	58.349
Gastos generales	45.664	32.673	33.191	33.719	34.257
Total	91.731	82.294	90.353	91.471	92.606

En el año 1 la cuenta de gastos generales tiene un valor de \$ 45.664 que es superior a los gastos entre el año 2 y 5, esto se debe a que las actividades de marketing tienen mayor fuerza en el primer año. En lo que respecta al gasto por sueldos a partir del año 3 existe un incremento de \$ 7.540 debido a la contratación de una persona para el área de servicio al cliente, para apoyar en el incremento de la demanda de la aplicación móvil.

7.2 Inversión inicial, estructura de financiamiento y capital de trabajo

7.2.1 Inversión inicial

El desglose de la inversión inicial tiene tres componentes, esto son:

1. Adquisición de activos no corrientes: donde se encuentra el mobiliario de oficina y equipamiento para el funcionamiento de la empresa, esto tiene un valor de \$ 13.042.
2. Gastos de apertura: es la adquisición de activos intangibles necesarios para la puesta en marcha de la empresa y aplicación móvil, tiene un valor de \$ 10.100, que incluye el licenciamiento de la aplicación, constitución de la empresa y permisos de operación.
3. Capital de trabajo: necesario para el funcionamiento de la empresa en su etapa inicial, tiene un valor de \$ 57.433,31.

En base a estos componentes se determina una inversión inicial de \$ 80.575,31.

7.2.2 Estructura de financiamiento

La estructura de financiamiento de la inversión inicial por el valor de \$ 80.575,31, se establece en una composición mixta, entre financiamiento propio y externo. En el primer caso provendrá de los accionistas del proyecto, con el porcentaje de 60% que equivale a un valor de \$ 48.345,19 y el 40% restante corresponde a un crédito bancario por \$ 32.230,12, solicitado a cinco años plazo, tasa fija de interés y cuota mensual de \$ 705,59.

7.2.3 Capital de trabajo

El capital de trabajo inicial para el proyecto es el valor más alto de la inversión inicial, alcanza una cifra de \$ 57.433,31, la razón se debe a que en el primer año de operación existe una pérdida, la cual es financiada con este capital de

trabajo. De esta manera la empresa puede seguir operando y alcanza su equilibrio a partir en el segundo año de operación.

7.3 Proyección de estado de resultados, situación financiera, estado de flujo de efectivo y flujo de caja

7.3.1 Estado de resultados

Tabla No. 15. Estado de resultados

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos anuales	50.337	88.719	155.097	163.000	171.077
UTILIDAD BRUTA	50.337	88.719	155.097	163.000	171.077
Gastos sueldos	46.067	49.621	57.162	57.752	58.349
Gastos generales	45.664	32.673	33.191	33.719	34.257
Gastos de depreciación	1.332	1.332	1.332	159	159
UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS Y PARTICIP.	(42.726)	5.093	63.412	71.371	78.313
Gastos de intereses	3.384	2.779	2.102	1.344	496
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN	(46.110)	2.314	61.310	70.026	77.817
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	-	347	9.196	10.504	11.672
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	(46.110)	1.967	52.113	59.522	66.144
22% IMPUESTO A LA RENTA	-	295	7.817	8.928	9.922
UTILIDAD NETA	(46.110)	1.672	44.296	50.594	56.222

Como se mencionó en el apartado anterior, la empresa tiene una pérdida operacional de \$ 42.726 en el año 1, la cual se incrementa a \$ 46.110 después del pago de los intereses por el crédito inicial. Esta pérdida se debe a que la empresa no logra el despegue comercial en el año 1, sino que este se ejecuta con mayor fuerza a partir del año 3, debido a que es una aplicación móvil nueva y que debe ser conocida y brindar confianza a los usuarios. El margen de rentabilidad promedio entre el año 2 y año 5 es 23,59% sobre los ingresos por ventas.

7.3.2 Estado de situación financiera

Tabla No. 16. Estado de situación financiera

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<u>ACTIVOS</u>	80.575	30.039	26.940	66.767	110.498	158.999
<i>Corrientes</i>	57.433	8.229	6.462	47.622	91.511	140.171
Efectivo	57.433	7.103	4.494	44.168	87.888	136.367
Cuentas por cobrar		1.126	1.968	3.454	3.624	3.804
<i>No Corrientes</i>	23.142	21.810	20.478	19.146	18.987	18.828
Propiedad, Planta y Equipo	13.042	13.042	13.042	13.042	13.042	13.042
Depreciación acumulada	-	1.332	2.664	3.996	4.155	4.314
Intangibles	10.100	10.100	10.100	10.100	10.100	10.100
<u>PASIVOS</u>	32.230	27.804	23.033	18.564	11.701	3.979
<i>Corrientes</i>	-	657	1.574	3.470	3.730	3.979
Sueldos por pagar	-	657	657	657	657	657
Impuestos por pagar	-	-	917	2.813	3.073	3.323
<i>No Corrientes</i>	32.230	27.147	21.459	15.094	7.971	-
Deuda a largo plazo	32.230	27.147	21.459	15.094	7.971	-
<u>PATRIMONIO</u>	48.345	2.235	3.907	48.203	98.797	155.020
Capital	48.345	48.345	48.345	48.345	48.345	48.345
Utilidades retenidas	-	(46.110)	(44.438)	(142)	50.452	106.675

El estado de situación financiera en el año 0 muestra la estructura contable de la empresa en su fase inicial, a partir del año 1, existe una disminución del activo corriente debido a la baja de liquidez proveniente del uso del capital de trabajo y disminución del patrimonio debido a la pérdida generada en el año 1. A partir del año 3 se recuperan estas cuentas contables, debido a la política financiera de acumulación de utilidades.

Con respecto a las políticas financieras de cuentas por cobrar y pagar, la empresa determina que no exista un diferimiento en el pago a las compañías de seguridad, con el fin de generar mayor confianza y negociar una mejor comisión con los prestadores de la aplicación móvil, de esta manera, se determina que su pago se realiza en un plazo menor a 30 días, por lo tanto, no existe cuentas por pagar. En el caso de las cuentas por cobrar, el pago se realiza mediante la aplicación móvil y es mediante tarjeta de crédito y/o débito, por lo que se considera un 80% de contado y 20% hasta 30 días plazo debido a la operatividad en el procesamiento del pago de los operadores de tarjetas de crédito.

7.3.3 Estado de flujo de efectivo

Tabla No. 17. Estado de flujo de efectivo

AÑOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Actividades Operacionales	-	(45.247)	3.079	46.039	50.843	56.450
Utilidad Neta		(46.110)	1.672	44.296	50.594	56.222
Depreciaciones y amortización						
+ Depreciación		1.332	1.332	1.332	159	159
+ Amortización		-	-	-	-	-
- Δ CxC		(1.126)	(843)	(1.486)	(170)	(180)
+ Δ Sueldos por pagar		657	-	-	-	-
+ Δ Impuestos		-	917	1.896	260	249
Actividades de Inversión	(23.142)		-	-	-	-
- Adquisición PPE e intangibles	(23.142)		-	-	-	-
Actividades de Financiamiento	80.575		(5.688)	(6.365)	(7.123)	(7.971)
+ Δ Deuda Largo Plazo al final del periodo	32.230	27.147	(5.533)	(6.365)	(7.123)	(7.971)
- Pago de dividendos		-	-	-	-	-
+ Δ Capital	48.345		-	-	-	-
INCREMENTO NETO EN EFECTIVO	57.433	(50.330)	(2.609)	39.674	43.720	48.479
EFECTIVO AL FIN DEL PERIODO		57.433	7.103	4.494	44.168	87.888
TOTAL EFECTIVO FINAL DE PERÍODO	57.433	7.103	4.494	44.168	87.888	136.367

El estado de flujo de efectivo refleja las políticas financieras mencionadas de cuentas por cobrar y la inexistencia de cuentas por pagar a proveedores; adicionalmente, se denota el crecimiento de la cuenta de efectivo debido a la acumulación de las utilidades anuales a partir del año 2.

7.3.4 Flujo de caja proyectado

Tabla No. 18. Flujo de caja proyectado

AÑO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJOS DEL PROYECTO	(80.575,31)	15.328,87	2.832,12	43.205,03	51.705,59	37.001,09

El flujo de caja del proyecto muestra la capacidad real de generar efectivo, esto sucede a partir del año 1, a pesar que existe una pérdida en ese período, esto es consecuencia del uso del capital de trabajo.

7.4 Proyección de flujo de caja del inversionista, cálculo de la tasa de descuento y criterios de valoración

7.4.1 Flujo de caja del inversionista

Tabla No. 19. Flujo de caja del inversionista

AÑO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO DEL INVERSIONISTA	(48.345,19)	8.002,20	(4.698,47)	35.446,26	43.691,47	28.701,22

El flujo de caja del inversionista muestra el efectivo que genera el proyecto posterior al pago del financiamiento, en el año 2 este valor es negativo, lo que indica que este período se genera un déficit de caja, el cual afecta la evaluación final del flujo.

7.4.2 Cálculo de la tasa de descuento

La tasa de descuento es calculada mediante uso de la metodología WACC y CAPM, las cuales utilizan los indicadores expuestos en el Anexo financiero 2, obteniendo los siguientes resultados WACC = 15,93% y CAPM = 21,55%.

7.4.3 Criterios de valoración

El resultado de la valoración del proyecto es el siguiente:

Tabla No. 20. Criterios de valoración

Criterio	Resultado obtenido	Análisis	Conclusión
Valor actual neto (VAN)	Proyecto: \$ 8.786 Inversionista: \$ 5.627	Mayor a cero por tanto es favorable Recomendación ejecutar el proyecto	La empresa está en capacidad de generar una cantidad de efectivo mayor a la inversión inicial.
Tasa interna de retorno (TIR)	Proyecto: 19,54% Inversionista: 25,36%	Mayor a la tasa de descuento Recomendación	La empresa tiene una rentabilidad superior al mercado

Criterio	Resultado obtenido	Análisis	Conclusión
		aceptar el proyecto	
Período de Recuperación de la Inversión (PRI)	Proyecto: 4,33 años Inversionista: 4,04 años	Recuperación menor a 5 años Recomendación ejecutar el proyecto	Los accionistas obtienen la inversión inicial en un plazo menor a la evaluación

7.5 Índices financieros

Los índices financieros del proyecto y la industria son los siguientes:

Tabla No. 21. Índices financieros

	INDUSTRIA	PROMEDIO PROYECTO AÑO 1 – AÑO 5
LIQUIDEZ		
Razón corriente	1,53	18,02
ENDEUDAMIENTO		
Razón deuda / capital	57%	18%
RENTABILIDAD		
Rentabilidad sobre activos	12,93%	38,42%
Rentabilidad sobre patrimonio	20,01%	55,54%

Los indicadores resultados de los estados contables muestran que la empresa goza de una buena salud financiera, ya que son superiores a la industria, especialmente entre el año 3 y año 5, que es el período de tiempo en el cual el proyecto tiene mayor estabilidad financiera. En lo que respecta a la liquidez, la empresa no tiene problema en hacer frente a sus obligaciones, debido a que el endeudamiento se reduce a lo largo del período de evaluación. La rentabilidad es negativa en el año 1, pero supera a la industria a partir del año 3.

8. CONCLUSIONES GENERALES

- El análisis de los entornos nos muestra que hay viabilidad para el proyecto en estudio, los índices de delincuencia en el país al igual que la percepción de inseguridad son altos, la necesidad de buscar seguridad

privada es viable para cualquier tipo de evento en el que se requiera que esa percepción existente cambie.

- En la investigación realizada sobre los clientes encontramos que la mayor cantidad de eventos sociales a los que asisten son familiares y no cuentan todos con seguridad privada, de ahí que en el análisis se determina que los clientes estarían dispuestos a contratar servicio eventual de seguridad privada a un precio por hora de \$15 para el servicio de guardianía. Los principales objetivos para la contratación es que sea personal capacitado y de una empresa confiable.
- La oportunidad de negocio es latente por su innovación en el servicio debido a que es inexistente actualmente, es decir, brindar servicios específicos eventuales por medio de un aplicativo móvil. Las aplicaciones móviles en la actualidad son la tendencia de moda y permiten facilitar la vida de los clientes con mecanismos seguros, confiables y sustentables.
- El mercado objetivo es muy amplio, la contratación por medio de una aplicación móvil requiere sólo obteniendo acceso a internet o usando un Smartphone, por lo tanto, en Quito las personas mayores de 18 años hasta los 70 años son de 216.5129 por lo que saber transmitir el mensaje por medios publicitarios masivos y las promociones establecidas generará el consumo esperado.
- Para la creación formal de la empresa se ha considerado que será de Compañía Limitada, formada por 2 socios siendo el principal con el 60% de acciones y siempre apegado a las normativas legales como política de empresa.
- La estructura organizacional de la empresa está diseñada para no ser una carga operativa en la estructura financiera de la empresa, es por ello que se cuenta con el personal mínimo posible en los tres primeros años de funcionamiento de la aplicación móvil y a partir del año 4 se

incrementa el personal. El 50,77% de los ingresos corresponde al pago de salarios y el porcentaje de incremento anual corresponde a la inflación proyectada.

- El plan financiero determina una inversión inicial de \$ 80.575,31, donde el capital de trabajo representa el 71% de este valor. Esto se debe a que el modelo de negocio se fundamenta en la prestación de servicio que no requiere una fuerte inversión en activos no corrientes. La estructura de financiamiento es 60% de capital propio y 40% de capital financiado con una institución financiera. Los criterios de valoración recomiendan la ejecución del proyecto porque el valor actual neto es superior a cero y la tasa de retorno es superior a la tasa de descuento; esto permite recomendar la ejecución del proyecto.

REFERENCIAS

- Arimany, L. (2 de Noviembre de 2010). *Luis Arimany*. Recuperado el 3 de Diciembre de 2018, de Luis Arimany: <https://www.luisarimany.com/la-cadena-de-valor/>
- Asamblea Nacional. (2009). *Ley de Seguridad Pública y del Estado*. Quito: Registro Oficial.
- Banco Central del Ecuador. (17 de Agosto de 2017). *BANCO CENTRAL EXPUSO LAS PREVISIONES MACROECONÓMICAS DEL PAÍS*. Recuperado el 3 de Diciembre de 2018, de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/989-banco-central-expuso-las-previsiones-macroecon%C3%B3micas-del-pa%C3%ADs>
- Banco Central del Ecuador. (octubre de 2018). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Publicaciones Generales: <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/776>
- Banco Central del Ecuador. (marzo de 2019). *Estadísticas Económicas*. Obtenido de Estadísticas Económicas: <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/cntrimestral/CNTrimestral.jsp>
- BCE. (2019). *VERÓNICA ARTOLA: “EL USO DE MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS ES UNA TENDENCIA MUNDIAL”*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1022-veronica-artola-el-uso-de-medios-de-pago-electronicos-es-una-tendencia-mundial>
- Congreso Nacional. (1999). *Ley de Compañías*. Quito: Registro Oficial. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_comp.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito: Registro Oficial.
- David, F. (2008). *Administración Estratégica*. Mexico DF: Pearson.

INEC. (01 de 03 de 2017). *Directorio de empresas*. Recuperado el 30 de 06 de 2018, de INEC: http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/open doc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2015). *Estadística Demográfica en el Ecuador*. Quito: INEC.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (octubre de 2017). *Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico*. Obtenido de Ecuador en cifras: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-de-estratificacion-del-nivel-socioeconomico/>

Kotler Philip, A. G. (2004). *Marketing, Décima Edición*. Prentice Hall.

Ministerio del interior. (04 de 04 de 2014). *Robos a la baja, en el Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 30 de 06 de 2018, de Ministerio del interior: <https://www.ministeriointerior.gob.ec/robos-a-la-baja-en-el-distrito-metropolitano-de-quito/>

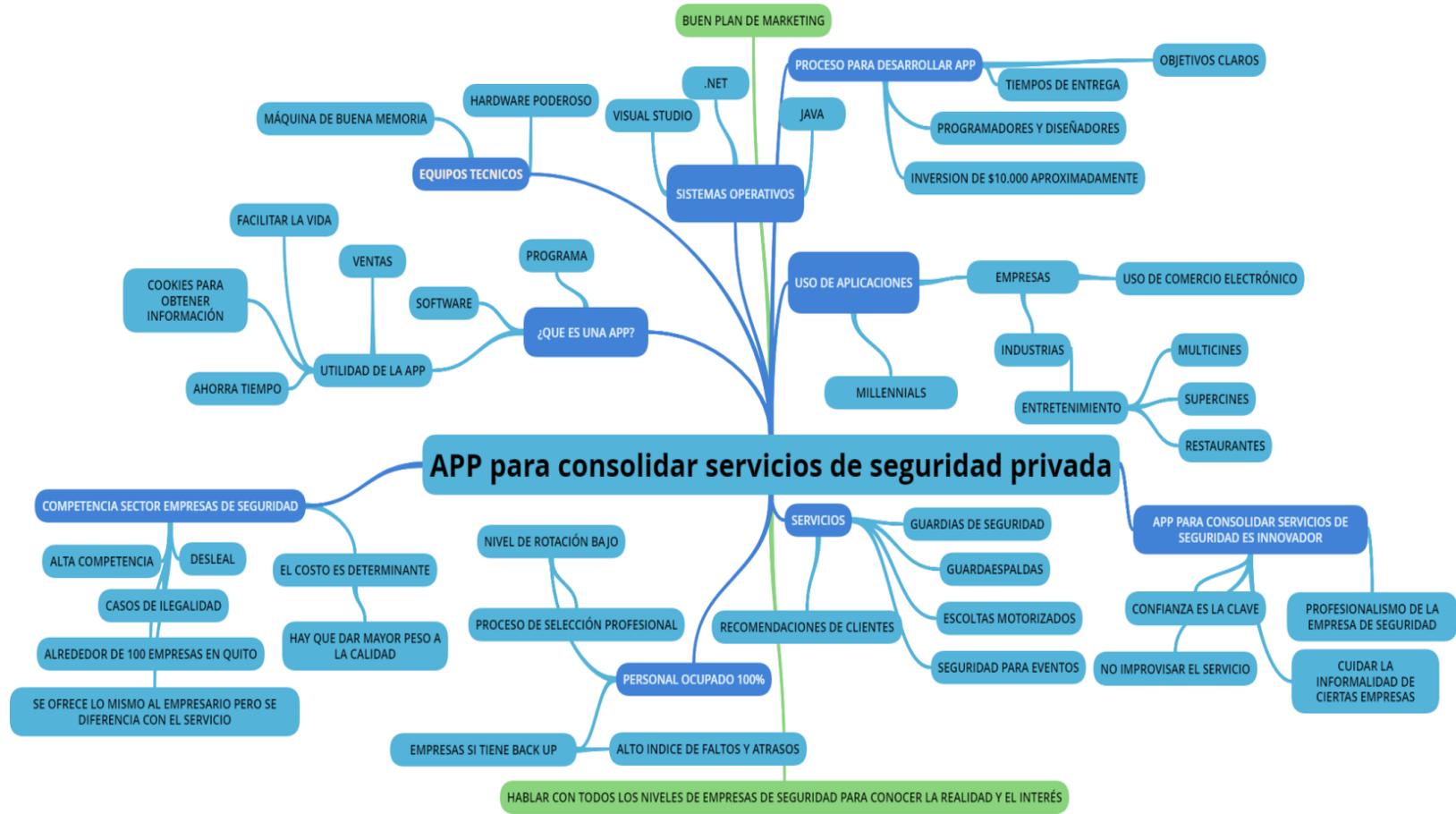
Ministerio del Interior. (2019). *www.ministeriointerior.gob.ec*. Obtenido de www.ministeriointerior.gob.ec: <https://www.ministeriointerior.gob.ec/seguridad-ciudadana-en-cifras/>

Servicios Rentas Internas. (30 de enero de 2018). *www.sri.gob.ec*. Obtenido de www.sri.gob.ec/estadisticasmultidimensionales: <https://declaraciones.sri.gob.ec/saiku-ui/>

Superintendencia de Compañías. (30 de agosto de 2018). *Portal de Información Sector Societario*. Obtenido de www.supercias.gob.ec: http://appscvs.supercias.gob.ec/portalinformacion/sector_societario.zul

ANEXOS

Anexo 1. Mapa mental entrevista a expertos



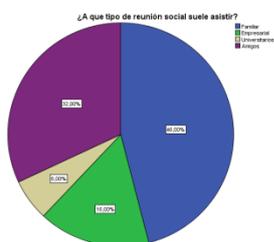
Anexo 2. Mapa mental grupo focal



Anexo 3. Tabulación de resultados de la encuesta

¿A qué tipo de reunión social suele asistir?

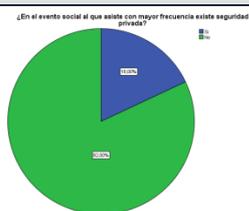
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Familiar	23	46,0	46,0	46,0
	Empresarial	8	16,0	16,0	62,0
	Universitarios	3	6,0	6,0	68,0
	Amigos	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



En la variable evento, el 46% de los encuestados asiste a reuniones familiares

¿En el evento social al que asiste con mayor frecuencia existe seguridad privada?

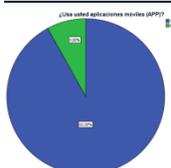
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	18,0	18,0	18,0
	No	41	82,0	82,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



El 82% de los encuestados indicaron que no existe seguridad en los eventos sociales al que asisten con mayor frecuencia

¿Usa usted aplicaciones móviles (APP)?

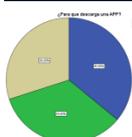
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	46	92,0	92,0	92,0
	No	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



El 92% de los encuestados usa APPS

¿Para que descarga una APP?

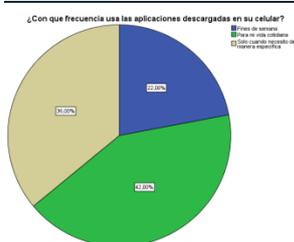
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Comprar servicios	18	36,0	36,0	36,0
	Comprar bienes	17	34,0	34,0	70,0
	Obtener información	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



El 36% de los encuestados usan APPS para compras servicios, el 34% para comprar bienes y el 30% para obtener información

¿Con que frecuencia usa las aplicaciones descargadas en su celular?

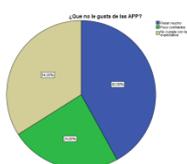
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fines de semana	11	22,0	22,0	22,0
	Para mi vida cotidiana	21	42,0	42,0	64,0
	Solo cuando necesito de manera específica	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



El 42% de los encuestados usa las APPS para su vida cotidiana y un 36% sólo cuando necesita de manera específica

¿Qué no le gusta de las APP?

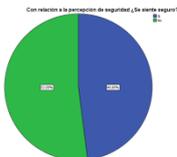
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pesan mucho	21	42,0	42,0	42,0
	Poco confiables	12	24,0	24,0	66,0
	No cumple con la expectativa	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



En esta variable al 42% de los encuestados no le gusta que pesen mucho las APPS, un 34% indica que no cumple con las expectativas

Con relación a la percepción de seguridad ¿Se siente seguro?

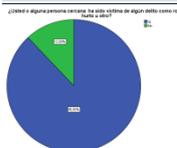
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	24	48,0	48,0	48,0
	No	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



De los encuestados el 52% indica que no se siente seguro con respecto a su percepción de seguridad

¿Usted o alguna persona cercana ha sido víctima de algún delito como robo, hurto u otro?

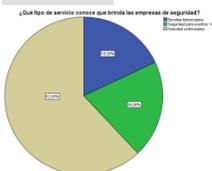
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	44	88,0	88,0	88,0
	No	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



El 88% de los encuestados indica que si ha sido víctima de robo, hurto u otro o alguna persona cercana

¿Qué tipo de servicio conoce que brinda las empresas de seguridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Escortas Motorizados	9	18,0	18,0	18,0
	Seguridad para eventos VIP	10	20,0	20,0	38,0
	Guardias uniformados	31	62,0	62,0	100,0



Válido	Total	50	100,0	100,0	
--------	-------	----	-------	-------	--

En esta variable el 66% de los encuestados indica conocer que las empresas de seguridad brindan servicios de guardias uniformados, un 20% seguridad en eventos VIP

¿Qué tipo de servicio de seguridad privada te gustaría tener de manera personal ocasionalmente y contratarlo mediante una aplicación móvil, para un evento específico?

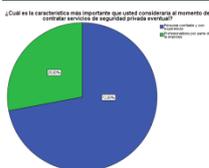
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Guardaespaldas	9	18,0	18,0	18,0
	Escoltas Motorizados	8	16,0	16,0	34,0
	Seguridad para eventos VIP	16	32,0	32,0	66,0
	Guardias uniformados	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



El 34% de los encuestados indica que le gustaría tener servicios de seguridad privada con guardias uniformados, un 32% quisiera seguridad para eventos VIP

¿Cuál es la característica más importante que usted consideraría al momento de contratar servicios de seguridad privada eventual?

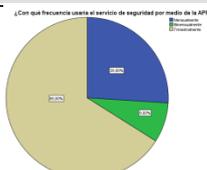
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Personal confiable y con experiencia	36	72,0	72,0	72,0
	Profesionalismo por parte de la empresa	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



En esta variable el 72% de los encuestados considera que la característica más importante al contratar servicios de seguridad privada eventual es tener personal confiable y con experiencia

¿Con qué frecuencia usaría el servicio de seguridad por medio de la APP?

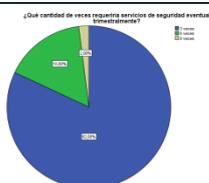
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mensualmente	13	26,0	26,0	26,0
	Bimensualmente	4	8,0	8,0	34,0
	Trimestralmente	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



El 66% de los encuestados indica que usaría seguridad privada por medio de la APP

¿Qué cantidad de veces requeriría servicios de seguridad eventual trimestralmente?

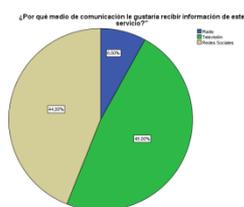
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 veces	41	82,0	82,0	82,0
	6 veces	8	16,0	16,0	98,0
	9 veces	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



En esta variable el 82% de los encuestados indica que requiere servicios de seguridad eventual trimestralmente

¿Por qué medio de comunicación le gustaría recibir información de este servicio?"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Radio	4	8,0	8,0	8,0
	Televisión	24	48,0	48,0	56,0
	Redes Sociales	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

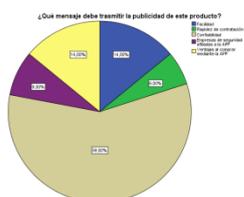


El medio de comunicación por el que les gustaría recibir información del servicio está en televisión con el 48% y un 44% por redes sociales

¿Qué mensaje debe transmitir la publicidad de este producto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Facilidad	7	14,0	14,0	14,0
	Rapidez de contratación	3	6,0	6,0	20,0
	Confiabilidad	29	58,0	58,0	78,0
	Empresas de seguridad afiliadas a la APP	4	8,0	8,0	86,0
	Ventajas al comprar mediante la APP	7	14,0	14,0	100,0

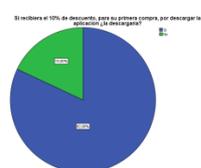
Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------



El 58% de los encuestados indica que el mensaje que debe transmitir la publicidad es la confiabilidad

Si recibiera el 10% de descuento, para su primera compra, por descargar la aplicación ¿la descargaría?

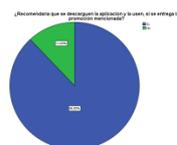
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	41	82,0	82,0	82,0
	No	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



En esta variable el 82% de los encuestados indica que si descargaría la aplicación si recibiera un 10% de descuento por descargar la APP

¿Recomendaría que se descarguen la aplicación y la usen, si se entrega la promoción mencionada?

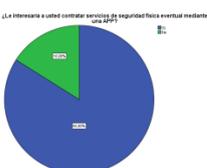
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	44	88,0	88,0	88,0
	No	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



El 88% de los encuestados recomendaría se descarguen la aplicación y la usen si se entrega la promoción mencionada

¿Le interesaría a usted contratar servicios de seguridad física eventual mediante una APP?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	42	84,0	84,0	84,0
	No	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

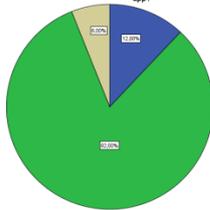


En esta variable al 84% de los encuestados les interesaría contratar servicios de seguridad física eventual por medio de la APP

¿Por qué motivos usted contrataría servicios de seguridad privada mediante una app? "

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Porque puedo pagar con tarjeta de crédito	6	12,0	12,0	12,0
	Por falta de tiempo para dirigirme a las empresas de seguridad	41	82,0	82,0	94,0
	Por las promociones o beneficios que me puede traer comprar mediante la APP	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

¿Por qué motivos usted contrataría servicios de seguridad privada mediante una app? "



Porque puedo pagar con tarjeta de crédito
 Por falta de tiempo para dirigirme a las empresas de seguridad
 Por las promociones o beneficios que me puede traer comprar mediante la APP

El 82% de los encuestados contrataría servicios de seguridad por medio de la APP por falta de tiempo para dirigirse a las empresas de seguridad

Anexo 4. Información plan financiero

Número eventos x día

Lunes	4
Martes	4

Miércoles	4
Jueves	4
Viernes	5
Sábado	5
Domingo	3

Total evento x semana	29
Total evento x mes	116

Contratación x servicio

Guardia uniformado	50%
Escolta auto	20%
Protector	30%
	100%

Eventos según servicio

Guardia uniformado	58
Escolta auto	23
Protector	35
Total	116

Estacionalidad

Enero	Baja
Febrero	Baja
Marzo	Alta
Abril	Alta
Mayo	Alta
Junio	Baja
Julio	Baja
Agosto	Baja
Septiembre	Baja
Octubre	Alta
Noviembre	Alta
Diciembre	Alta

Factor estacionalidad

0,75
0,75
1,00
1,00
1,00
0,75
0,75
0,75
0,75
1,25
1,25
1,25

Anexo 5. Información para cálculo de la tasa de descuento

Tasa libre de riesgo	2,91%
Rendimiento del Mercado	9,32%

Beta	1,09
Beta Apalancada	1,20
Riesgo País	7,42%
Tasa de Impuestos	22,00%
Participación Trabajadores	15,00%
Escudo Fiscal	33,70%
Razón Deuda/Capital	67%
Costo Deuda Actual	11,30%

Entrevista a experto 1

Entrevista 1

DATOS DEL EXPERTO:

Ing. Luis Pérez Arboleda

Títulos:

- Ingeniero en Seguridad Privada graduado en Israel
- Consultor Internacional de Seguridad Privada graduado en España

Experiencia:

- Consultor de empresas de seguridad privada
- Gerente General empresa SEFARDI CIA LTDA
- Ex Gerente de seguridad grupo Fybeca
- Ex Jefe de blindados en Banco del Pacífico

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

ANDRES: Muy buenas noches, estoy con el ingeniero Luis Pérez Arboleda, experto en seguridad y gerente general de la empresa de seguridad privada SEFARDI Cia Ltda. Gracias por recibirme, quisiera por favor me cuente muy brevemente soy trayectoria, su experiencia hasta ahora, poco de su hoja de vida que me pueda indicar.

LUIS: Buenas noches, me da mucho gusto poder conversar y hacer mi aporte en este tema de la seguridad. Realmente empecé muy joven en las labores de seguridad, profesionalmente llevo 23 años en el campo de seguridad privada, hay algo especial en mi carrera que yo no soy militar ni policía, mi profesionalización y estudios es netamente en la vida civil, tanto en ingeniería

de seguridad y en la asesoría como consultor internacional, los estudios que he realizado y los diplomados que tengo es en Israel en Tel Aviv y España en Madrid. En Israel por medio de la Academy Condor Security y en España con CEAS INTERNACIONAL, esto me ha permitido a mí, en mi país, dar seguridad de alto nivel, ser reconocido en las labores y en los contratos que he tenido, más que reconocido por un buen marketing, porque en la seguridad lo que se maneja también es perfil bajo, es el concepto que le gusta y que tiene el cliente es que la persona que le va dar seguridad, como en mi caso a grandes empresas, organizaciones y corporaciones por más de 10, 15 Y 22 años como es el caso del grupo Fybeca, es la confianza que tienen en uno Y la confianza de que uno tiene buenas personas, es lo que me ha arraigado y me ha dado posicionamiento en este negocio.

ANDRES: Muy bien, comenzando con las preguntas, ¿cómo está la competencia en el sector de las empresas de seguridad?

LUIS: la competencia es alta, también es desleal y en pocos casos, aunque todavía existe, es ilegal. La competencia más fuerte y dura es la formal, legal, pero en cambio está bajo reglamentos y reglas que no se cumplen, entonces se vuelve muy informal el trabajo que hacen siendo legales, las empresas están legalmente constituidas pero el servicio es a medias o mediocre, es porque su proceso de selección Y su personal no están a la altura de las circunstancias aun cumpliendo con todas las reglamentaciones pero la parte operativa y administrativa no la cumplen, no hay administración, hay operación, hay empresas que son manejadas inclusive desde su auto y el momento en que tienen que hacerles las inscripciones alquila un departamento para mostrar las formalidades para obtener los diferentes permisos, entonces para mí la competencia de este nivel desprestigia a las otras empresas y creen que todas somos iguales, cuesta brindar un servicio legal, honesto, responsable y confiable, eso cuesta hoy en día.

ANDRES: Muy bien, ¿Cuántas empresas de seguridad considera que existen en la ciudad de Quito?

LUIS: Pienso que pueden estar alrededor de 100 empresas que operan en Quito

ANDRES: De estas 100, por poner un número ¿Cuántos cree usted que son grandes, están consolidadas en términos de marca, y que tienen trayectoria?

LUIS: Creo que un promedio, en estos tres ítems, hay de 15 a 20 empresas que manejan estos rangos, de consolidación, de facturación y de prestigio

ANDRES: ¿Qué tan competitiva es el sector de las empresas de seguridad?

LUIS: La competencia es grande, todos ofrecemos lo mismo al empresario, la diferencia está si el empresario conoce el tipo de servicio que brinda esta empresa, y ahí viene una pregunta grande que se hace el empresario o el ejecutivo, si usted tiene buenos guardias y da buen servicio, pero para darme servicio mi tiene que contratar otra persona ¿Cómo me garantiza mí que ese servicio no decaiga? Le puedo dar un contrato inmenso, ¿Cómo sé que su servicio no baja? Realmente va en función de costos, el cliente siempre se va por costo

ANDRES: ¿No hay mayor peso para la calidad?

LUIS: Si hay peso en función de la experiencia que puede tener esa empresa y el prestigio que puede tener esa empresa a través de referencias, que puede tener de su trabajo, de su vivienda, de su localidad y realmente nos hemos dado cuenta que las empresas más caras no son las más buenas necesariamente, entonces en competitividad hay que entrar en quienes estamos realmente al frente de las empresas, la calidad moral, el prestigio que

tenemos los que manejamos la empresa, que ese es el argumento para decir yo contrato una empresa parecida a mi

ANDRES: Muy bien, ¿Qué tipo de servicios ofertan en la actualidad?

LUIS: seguridad privada en general es un término grande, empezamos desde la seguridad móvil, el transporte de valores, puede dar custodia para bienes, otro es los guardaespaldas quien nivel internacional su nombre adecuado es escolta y que tampoco como categoría laboral no existe sino solamente como agente móvil, el agente de seguridad fijo o guardia, también está la gente que se dedica hacer la revisión de alarmas que se llamaba respuesta armada y ahora no es así, porque ya no puede ir un motorizado armado, simplemente es un señor uniformado que va a verificar qué pasó con la alarma y en muchos casos es del técnico al que le ponen de motorizado, que es mucho más sutil porque el técnico puede dar solución técnica inmediata, por eso que ahora los guardias están capacitados como técnicos porque logran tener un mix en esta actividad, también instaladas las empresas o personas que hacen investigaciones, el que se infiltra.

ANDRES: ¿Cree usted que esos son los servicios que más se oferta en el mercado en la actualidad?

LUIS: Sí, todos dan guardias, otro donde siempre se pide guardias es en los eventos grandes sean públicos y también los eventos privados la gente ya piensa en seguridad para que no les pase que haya atracos en sus eventos, esto hablando a cualquier nivel, no hay estatus en esto, la gente que menos tiene que hace su fiesta inclusive en el patio de su casa, lo que pienses que no le entre nadie arrobar y que afuera también no le asalten a su invitado o conocido, o de los pocos autos que puedan tener hablando, en ese nivel social, también que el auto este seguro, contrata una persona que les cuide los carros informalmente, en otros niveles de status formales también piensan en esa

organización de seguridad y también piensan en la seguridad exterior en que les sucede a mi invitado cuando sale ya para su casa de mi fiesta.

ANDRES: ¿En su caso todo su personal se encuentra ocupado al 100%?

LUIS: Sí, tratamos de que si, es una de las maneras de ganar en el negocio, de que todos estén ocupados porque nadie me paga ni me reconoce al tener un hombre en retén, en términos militares. En mi casa no lo tengo porque creo que soy una de las pocas excepciones o el 3% de empresas que no las tiene, pero las otras porque si tienen esta persona extra es por el alto nivel de rotación de la gente, faltos y atrasos, entonces dan por hecho que hoy día tienen faltos o atrasos. En el nivel que yo manejo hay pocos atrasos, muy pocas faltas, si tengo un back up, pero es el guardia que saca vacaciones o el mismo guardia que rota en el mismo puesto, no tengo supervisores entonces el nivel de guardias que manejo es de un nivel supervisor.

ANDRES: ¿Dónde usted oferta sus servicios?

LUIS: no tengo un frente donde yo hago publicidad, me confiado más por trabajo y servicio que doy, trato de tener dos referencias, que mi guardia sea quien venda bien la empresa dando un buen servicio y también que mi cliente me refiera a otros posibles clientes, vivo del servicio que doy administrativa y operativamente para que esa imagen se haga mi cliente y me puede referir a otros para convertirme en su proveedor de seguridad.

ANDRES: Muy bien, ¿Las ventas de en los últimos tres años han bajado, han crecido o sea mantenido?

LUIS: He crecido no tanto, pero he crecido, y la razón del crecimiento es por la organización interna que tengo, esto implica nuevas mentes, nuevos conceptos de administraciones más modernas, para que sean los ojos de todas las personas, que el status de mi personal en cuanto a pago, trato y cumplimiento

es bueno y eso hace que el cliente contraté una empresa seria que cuida bien y paga bien a su personal

ANDRES; Perfecto, ¿qué opina usted de las aplicaciones móviles? ¿las usa?

LUIS: Uso muy poco, y las que uso son las que van con mi giro de negocio, en el aspecto personal también veo que hay aplicaciones tanto como para llamar un taxi o comprar un boleto o informarme de algo, sé que están ahí y es importante saber que uno cuenta con tecnología o una aplicación, que hay hoy para todo. Hoy creo que el que gana es quien es visionario y rompe los esquemas en cuanto a las aplicaciones, cuando uno dice no sabía que había esto, no sabía utilizarlo, entonces el mundo del internet en realidad es un mundo en el que, bueno para los niños, no hay otra herramienta para ellos, la gente adulta y los abuelitos ahora nos interesamos por saber que hay en el internet, que hay de nuevo.

ANDRES: El uso de las aplicaciones que usted maneja, ¿le han resultado fácil de usar?

LUIS: Sí, en relación a lo común como whatsapp, telegram, aplicaciones de servicios, de ubicación, de encontrar ciertos servicios que quiero, si es muy fácil, es moderno y lo que a mí me gustaría y en algunos casos no uso si no es seguro, para mí tiene que ser seguro para yo ingresar mis datos para hacer un pago para no ser estafado, lo clave es que lo que esté viendo o accediendo yo sea seguro y no sea un hacker o pirata, aún sin comprar nada, sólo que la información que me están dando me pueden estar dando en términos reales pero que no sea legal porque no sé qué van hacer con la información que están obteniendo.

ANDRES: ¿Considera posibles aplicaciones móviles para ofertar servicios de seguridad física para eventos y su contratación por medio del aplicativo?

LUIS: Sí, me gusta como idea, me voy a poner en el plano, no de empresario sino de cliente, porque a lo mejor en mi empresa mismo no voy a contratar servicio, voy a contratar otra para ver cómo me va, quisiera ver como maneja mi competencia, como mejoro algo que me parece bueno para ver como sobresalgo con eso. Los puntos que debe haber ahí o las empresas que me vayan a dar ese servicio cumplan un perfil o ciertos ítems que el servicio que voy a recibir es confiable, que no me vendan humo, yo no vendo humo y me encanta dar un servicio en la estricta medida que la puedo dar, peor en seguridad uno no se debe jugar, como si hay competencia desleal, informal, hay competencia mentirosa que si la hay, y por eso los legales o formales no crecemos tanto porque la gente se deja engañar y un engaño en seguridad no sólo es plata sino es información, es tranquilidad y en muchos casos llegan luego los chantajes, robos, hurtos y en todo suele estar involucrado gente que trabajó en seguridad.

ANDRES: Entonces cree que sí sería posible hacer el aplicativo móvil para consolidar empresas de seguridad, pero siempre y cuando garantice la seguridad pero que también la empresa garantice lo que se ha contratado.

LUIS: Aquí es clave la confianza, yo contrato gente o empresa que no conozco y que va a venir a mi casa o mi evento, entonces quiero saber quién es, es importantísimo que eso se garantice, incluso pediría la hoja de vida o cédula de la persona, luego el costo es relativo en relación a la tranquilidad que me da esa persona porque por eso este tipo de servicio se vuelve informal entre la gente por qué dicen dame tu guardia, tienes alguien conocido, o dile al hijo de tu empleada, o el hijo del vecino; entonces se vuelve informal y peligroso porque le puede pasar algo a esa persona que no es profesional pero es confiable y no sabes lo que hace, no se vuelve disuasivo y más bien puede ser un problema porque puede convertirse en una víctima más por querer ahorrarse un costo, entonces la gente de cualquier nivel económico se le tiene que hacer pensar que lo que se le está entregando es una persona de confianza que como cualquier otro ser humano, pero que la diferencia está en

la confianza en quién va que hace y yo como empresa te respaldo quien te voy a dar

ANDRES: ¿Cree usted que al consumidor le interesaría este nuevo servicio a través del aplicativo?

LUIS: Sí, siempre y cuando se maneje con mucha cautela, porque están dando un servicio por medio de personas, si daría buenos resultados, para mí con tres cosas básicas, que no sea improvisado, su nivel de lealtad hacia la empresa y la calificación de la empresa que está aprobada para dar el servicio. Es un lindo reto para las empresas de seguridad dar un servicio por horas, por días, por momentos pero que no se vuelva informal, que sea un contrato de cuatro horas como un contrato de cinco años de diez millones de dólares, la misma importancia se le debe dar

ANDRES: Sin duda alguna, ¿Qué dificultades usted vería en la implementación de este nuevo esquema de servicio?

LUIS: Tal vez la informalidad que existe en la mayoría de empresas de seguridad, las personas o empresas que le ven esto como no posible, serían los que no cumplen con todos los ítems legales, formales y que le gusta que le salgan contratos informales, porque conoce a alguien o quiere ganarse algún dinero, entonces vería la dificultad de que la persona no crea en esto, pero sería un reto para el visionario, pero si yo quiero que me conozcan, que sepan que estoy compitiendo en un rango de calidad, de lealtad, de formalidad, entonces si me encantaría estar en un rango de empresas, a lo mejor no me llaman o no me contratan porque no me conocen pero estar ahí ya es un gran estatus

ANDRES: Por el nivel de cumplimiento

LUIS: Por la calificación que tenga, dependiendo el nivel de ustedes de ítems que tengan para calificarse que debería ser legal, formal y experiencia, porque si bien es cierto no es el gran negocio que propondrían del volumen de venta porque no se el alcance. Entonces pienso que es un reto para la empresa y también para ti que puedes proponer este proyecto, la idea me parece muy buena pero que no se descarrile ni se desmotive y que entrevista como esta tengan muchas y que vaya al legal, al informal, al formal, que vayan a todos porque van a conocer el concepto de ellos, porque trabajan de ilegal, porque no se hace legal, a lo mejor entre nosotros mismos propiciamos a que haya estos informales o ilegales que están dentro del gremio.

ANDRES: Finalmente, ¿qué recomendaciones me puede hacer sobre este producto?

LUIS: Yo recomendaría que se hable con todos los niveles de las empresas de seguridad, que tengan claro conocimiento de como se manejan las empresas, a quien le interesa, ahora crecer es quien se da a conocer, y ahora la mayoría de los que manejamos empresas de seguridad es difícil cambiar el chip pero también hay otra cosa positiva, que ya hay en las empresas de seguridad gente joven, mujeres, administradores que por ley ya nos permiten trabajar a gente civil y estudiada en seguridad privada porque antes tenía que estar alguien de la fuerza pública que tiene conceptos, no malos, pero diferentes. También que vendan bien la idea en función de que, el negocio no solamente es ganar dinero, sino dar a conocer el buen servicio que está dando esa persona y también ahí se gana mucho plus porque la empresa gana y el colaborador gana, el colaborador se siente orgulloso de trabajar en la empresa que tiene ese nivel y el que no está va a querer estar, porque para mí la calidad de empresa es por la calidad de gente que uno se tiene, si hay empresas malas es porque tiene malas personas, si hay una empresa de calidad es porque tiene gente de calidad, entonces hay que saber escoger el personal. El momento en que ustedes escojan la empresa deben garantizar, que es fundamental, que la empresa cumpla con ese perfil de exigencia que ustedes tienen para llegar con

las manos abiertas y los ojos transparentes al cliente y decirles sí les vamos a cumplir lo que estamos ofreciendo, que es lo que falta en el país, la confianza en el servicio que me están dando, donde están las letras pequeñas, que hay detrás del servicio, porque es tan bueno o barato, porque se daña; nosotros damos un servicio por medio de personas y es un servicio que tiene que estar bien filtrada, pasado polígrafo, bien recomendada, con buenos valores, que esa persona al momento de dar el servicio a alguien, que sea la mejor referencia de lo que somos la seguridad, que sí se puede dar un buen servicio, que el guardia no es lo que la gente piensa, patán, pobre, inculto, no. Si la hay que se la note rápido, hoy si hay personas estudiadas que quieren estudiar seguridad y hacer carrera.

Si quiere algo barato si hay, lo que pasa es que no le garantiza ni buen servicio ni que va hacer con la información que él conoce.

Agradecimiento.

1.1 Entrevista a experto 2

Bueno, empezamos estoy con el ingeniero Juan Carlos Caldera que es el experto en desarrollo de aplicaciones móviles para el proyecto de la creación de empresa de servicios de aplicaciones para consolidar servicios de seguridad y se pueda contratar a través del aplicativo.

ANDRES: Juan buenos días, por favor si nos puedes comentar de ti, un poco tu trayectoria, en que has trabajado.

JUAN: Buenos días, mi nombre es Juan Carlos Cadena, estudié ingeniería informática y acabo de hacer una maestría en marketing digital y manejo de redes sociales. Bueno, como experiencia laboral estuve trabajando en lo que es la Bolsa de Valores de Ecuador, específicamente en Quito, como gerente de tecnología y anteriormente estuve ya como ejecutivo de sistemas en Liberty, que anteriormente era Panamericana del Ecuador, esto un poco de lo que es la trayectoria, actualmente estoy encaminado en todo lo que es desarrollo de

APPS, desarrollo de coordinación web aquí en Quito y eso es a lo que me estoy dedicando actualmente.

ANDRES: Muy bien, empezando con las preguntas Juan ¿Quiénes consideras que es el segmento que más usa aplicaciones móviles?

JUAN: El segmento que actualmente está utilizando más aplicaciones móviles, según estudios de mercado que he estado realizando, son personas que tienen capacidad adquisitiva, que son personas entre los 25 hasta los 56 años, entonces estas son personas que están, con el cambio tecnológico, no sé si tú has escuchado de los Millennials, son personas que están incluidas hasta los 28 años, que ya se dedican a tener sus propias empresas, ya no están buscando ser empleados, sino tener sus propios emprendimientos, sus propias empresas y basados en tecnología, digamos ellos mediante creación de APPS contratan programadores, como mi persona, para poder sus emprendimientos adelante.

ANDRES: Ya muy bien, osea en que segmento crees que es donde más se desarrolla, ¿Quiénes usan más las aplicaciones? Hablando generacionalmente los Millennials, ¿entiendo así?

JUAN: Correcto, generacionalmente los Millennials, pero como te comento ahora las empresas, personas, que tienen poder adquisitivo y que tienen ya empresas, en este caso como tu empresa que están tratando de incursionar en el mundo tecnológico, son las personas que están tratando de, mediante APPS, poder hacer conversiones o lo que son ventas; hacerse ver en el mundo o con su APP dar facilidad de que los futuros usuarios lleguen a la empresa.

ANDRES: Correcto, así a breves rasgos ¿Qué son los aplicativos móviles?

JUAN: Una aplicación móvil, es un software, es un programa, mediante el cual tu puedes hacer que el programador, valga la redundancia, te configure y

programe tus objetivos, en este caso, tú me estabas comentando que tienes un proyecto de lo que es una gran tienda de seguridad, entonces entre tus objetivos claros, que ya tienes, y el programador, configuran eso para que tú llegues a tu objetivo, en este caso llegar a tener varios servicios en un solo producto, en este caso en un solo APP, respondiendo a tu pregunta es lo que puedo contar.

ANDRES: ¿Para qué sirven las aplicaciones? Entiendo que, para un tema de ventas, en este caso consolidar servicios, pero cual más crees que es la funcionalidad real, ¿Para qué? ¿Cuál es el servicio que tienen las aplicaciones? Ahora, entiendo que para facilitar la vida también, porque uno se descarga una aplicación para restaurantes y simplemente lo pides a domicilio, lo pagas con tarjeta de crédito, te ahorras el minuto de la llamada o algo más.

JUAN: Correcto, las APPS justamente te facilitan la vida, es decir, vamos al ejemplo del restaurante que tú me estabas comentando, tú te descargas tu APP, y quieres irte a comer en el Sushy Bar, un ejemplo, te descargas tu APP, reservas la mesa y ese momento como las APP ya tienen comercio electrónico, es decir, tú puedes pagar tu servicio en línea, puedes hacer la reserva y eso es lo que te facilita en estos tiempos, por el mercado mismo que te obliga.

ANDRES: Para ti el mejor servicio o la manera más útil de las aplicaciones, es en eso, facilitar la vida.

JUAN: Sí, para ser más conciso, ¿que es lo que el dinero no te puede comprar?

ANDRES: El tiempo

JUAN: Las APPS te venden tiempo, te ahorran tiempo justamente es la idea.

ANDRES: ¿En qué sistema operativo se pueden crear las APPS?

JUAN: Hay varios sistemas operativos, pero el que usualmente manejo es Visual Studio Community, framework puntonet(.net); actualmente las APPS se fusionan con un lenguaje de programación, también tenemos JAVA, CMS, con las que se puede trabajar actualmente, pero esos son los lenguajes con los que yo trabajo.

ANDRES: ¿Y cuál es el más común en esos?

JUAN: Puntonet(.net)

ANDRES: ¿Por qué ese?

JUAN: Yo tengo puntonet (.net) porque es de Microsoft, entonces tienen soporte, es el lenguaje con el que he venido trabajando ya varios años y es justamente por la seguridad informática, que es muy importante, en este caso, para las APPS. Un cliente que ingresa a tu APP y no tiene buenas seguridades se va, yo tengo estudios de mercadeo y personalmente yo ingreso a una APP que no tiene seguridades me voy, justamente por los riesgos que corres cuando metes los datos de tu tarjeta, entonces es por seguridad que puedo usar o no la APP.

ANDRES: La seguridad es uno de los principios básicos de la información

JUAN: Correcto, la seguridad informática es uno de los principios básicos, ahora hay unos casos de hackeo, se llama RUNSOMEWHERE que son programas que en realidad te encriptan toda la información, como la mayoría de las empresas, ahora el 98% de empresas tienen su red informática establecida, este RUNSOMEWHERE se mete por una de las máquinas, bloquea toda tu información y estos hackers te mandan un correo o mensaje, diciéndote que tienes que hacer un pago en bitcoins, que es un pago casi imposible de rastrear, y te mandan la vacuna para poder quitar la encriptación,

por eso como te comentaba, la seguridad es súper importante porque cuando caes con estos malhechores, porque esa es la palabra, te extorsionan. Si en un tiempo determinado no pagas te suben el precio, por eso recalco que la seguridad informática es súper importante en esto, no solo por seguridad sino por la seguridad que le das a tu futuro usuario de que si ingresa en tu APP está seguro de que no le robes información o que caiga en manos de estos hackers informáticos.

ANDRES: Muy bien, ¿Qué industrias son las que más usan aplicaciones?

JUAN: Las industrias de diversión, por ejemplo, Multicines, Supercines, restaurantes aunque están entrando, pero la industria de la diversión son los que más están utilizando y están ya con comercio electrónico hace varios años, aproximadamente unos 3 años, a pesar de que en Ecuador el comercio electrónico está en pañales, se está haciendo la ley de comercio electrónico, hasta que esta ley esté bien definida en el estado Ecuatoriano, la seguridad informática está tomando mucha importancia hasta que se defina todo esto.

ANDRES: Ahora, hablando de temas más técnicos, ¿Qué equipo se requiere para desarrollar una aplicación?

JUAN: En realidad tú necesitas una máquina que tenga una buena memoria, un buen disco, como hardware necesitas máquinas que sean poderosas, principalmente yo ocupo máquinas que son profesionales, que son un poco costosas, pero es una inversión para el trabajo, yo ocupo HP como máquina de desarrollo para hacer las APPS y también MAC para diseño.

ANDRES: En costos más o menos

JUAN: Una MAC estará en unos \$1400 aproximadamente

ANDRES: ¿Pero es necesario usar este tipo de máquinas?

JUAN: Sí, es necesario

ANDRES: Se podría hacer con otras, pero ¿cumpliría la funcionalidad con otro tipo de máquinas?

JUAN: Cumpliría la funcionalidad, pero se trabaría el proceso, porque como te explico, estos procesos de desarrollo de APPS ocupan muchos recursos en lo que es memoria y el procesador, entonces si necesitas máquinas robustas para que puedas hacerlo. Hardware es uno, luego necesitas licenciamiento en software para poder trabajar, una máquina de estas generalmente ya te viene con software, pero hay máquinas que venden sin software, abaratas el costo del hardware, pero el software, osea el sistema operativo, aproximadamente estarán en unos \$265 dólares. Eso tienes que irle sumando, el costo del programador, el costo del diseñador gráfico. Aparte necesitas las licencias de Office, porque te viene sin el Office.

ANDRES: Para esto de ley se necesita tener licencias, no se puede tener tal vez sin eso, en empresas grandes tienes licencias, pero para hacer las APPS, ¿es necesario tener licenciamiento también para Office?

JUAN: Sí, en realidad si quieres darle seguridad al cliente es necesario tener todo en regla

ANDRES: ¿Cuánto cuesta esta licencia de Microsoft?

JUAN: La del Office está aproximadamente por usuario en unos 88 dólares.

ANDRES: Muy bien, siguiendo con las preguntas ¿Cuál es el proceso para desarrollar una aplicación?

JUAN: Primero tener los objetivos claros de lo que quiere hacer, justamente la persona que te contrata en conjunto con el programador, los objetivos claros para ver qué tipo de funcionalidad va a tener tu APP. Segundo vas a firmar un contrato de prestación de servicios con los tiempos establecidos, digamos 30 o 60 días, para poder salir a producción que se llama. Dentro de este lapso tú ya pones tiempo a tus programadores para que diseñen la portada, luego un tiempo para que diseñen toda la programación interna, luego otro tiempo para hacer pruebas en vivo y ese es el tiempo que pones en el contrato para poder salir con la APP producción, luego de eso tú tienes que comprar tus dominios hosting para que tu APP siempre tenga, en nuestro lenguaje, una landing page

ANDRES: Esto como parte de la funcionalidad

JUAN: Sí, la landing page es una página de aterrizaje porque en tu APP vas a tener dentro del cyber mundo, tú vas a tener una página web que va a estar enlazada, porque en tu página web vas a tener todos los servicios y en tu APP vas a tener los mismos servicios, pero con puntos específicos para ahorrarte tiempo.

ANDRES: ¿Las APP funcionan con las páginas web?

JUAN: Sí

ANDRES: No sería algo unilateral, no es que solo existe la APP y ya

JUAN: No, son complementarias porque como te digo es una página de aterrizaje a donde tu APP va a llegar, por ejemplo, nosotros tenemos servicios como Google Play y IOS en Iphone, donde tú puedes subir tus APPS. Los costos para subir tus APPS en Google Play están entre los 25 a 30 dólares, y para IOS está entre los 100 y 120 dólares, tú pagas eso para que ellos vean cómo funciona, ellos le explotan a tu APP ven que tengan las seguridades correctas, ven que tengan todo funcional

ANDRES: ¿Hay un lineamiento para eso?

JUAN: Sí, ellos te dan los parámetros y según eso tu desarrollas

ANDRES: Son similares entre Google Play y Iphone

JUAN: Sí, son similares, sólo el costo es diferente, siendo sincero Apple Store es bueno, Apple en sí es una buena empresa para lo que es diseño y cosas de esas, pero, el 98% de las APPS están desarrolladas con Windows y Linux

ANDRES: ¿Por qué?

JUAN: Justamente por soporte, Apple tiene una infraestructura súper cerrada en lo que es seguridades, tú quieres instalar algún nuevo software que tú te bajaste de Apple Store y tienes que poner clave de usuario, el ID y clave de Apple ID; si no pasas eso no puedes instalar, inclusive para redes es un poco complicado trabajar, por eso preferimos trabajar con Linux o con Microsoft

ANDRES: Pero eso trabajar en el desarrollo de la aplicación, porque de ahí de ley está en las 2 tiendas para Android y para IOS.

JUAN: Exactamente, por eso, esos costos siempre deben estar considerados

ANDRES: Estos valores de las tiendas ¿es un pago mensual, un solo pago?

JUAN: Un solo pago por APP

ANDRES: Pagas por la permanencia dentro de la tienda

JUAN: Inclusive como te dan los lineamientos y al tener subida en los stores de las dos empresas, ellos cuando te bajas una APP, al final te dan cinco estrellas

de calificación, de eso también depende mucho, porque como te digo esto es marketing digital, estamos en esta época, tu vendes por internet, de eso depende mucho para que tu sigas subiendo y el posicionamiento orgánico que tú vas a tener cuando digitas tu APP. Por eso es súper importante la calificación.

ANDRES: ¿Qué inversión se considera o necesita para crear la aplicación?

JUAN: Normalmente para hacer una APP sencilla, una APP funcional que sea marketera y vendedora incluidos todos los que son costos de diseñadores, desarrolladores y hosting y otros están en \$3920 una de las más básicas.

ANDRES: Si ese valor es básico cuál es el valor intermedio, tú crees que podemos hacer con un nivel básico lo que necesitamos para la aplicación o ¿es necesario un costo más alto?

JUAN: Yo pienso que sí deberíamos tener un mejor nivel porque tus clientes al hacer tu gran tienda de seguridad vas a necesitar más requerimientos, probablemente las empresas que van a estar en tu aplicación tienen sus propios programadores, tienen su fan page y su sitio web entonces vas a necesitar mayor nivel de trabajo.

ANDRES: ¿entonces cuál crees que es el costo?

JUAN: yo pienso que para una aplicación como la que tú quieres estaría entre 10.000 y \$11.000

ANDRES: ¿este valor sería un término medio un término alto?

JUAN: Sería en un término medio porque un término alto estaría entre 25.000 o \$30.000

ANDRES: ¿Por qué pagas una aplicación de \$30.000 cuál es el retorno de la rentabilidad al tener ese término de inversión?

JUAN: Es por las ventas las conversiones en ventas que tú tienes, hay empresas que hacen estas aplicaciones para hacerse ver, facilitar la vida la gente Y ofrecer sus servicios por eso los costos van variando dependiendo de los objetivos

ANDRES: ¿En este costo están incluidos los servidores y todo lo que se necesita para la aplicación?

JUAN: Sí, ahí te incluye todo porque vas a necesitar servidores en la nube, vas a necesitar en hosting y el dominio, necesitas un buen hosting para que lo meten qué haces pruebas y haces cargas masivas en el caso de que llegues a tener 100 usuarios, por ejemplo, al mismo momento descargando tu aplicación

ANDRES: Exacto, ¿Qué pasa si hay un momento de saturación?

JUAN: Justamente es la idea de contratar un buen hosting para que tenga una buena interconexión de ancho de banda y puedas soportar grandes cantidades. Ahora hay servicios justamente de esto, pero que van inflando el costo, por eso es necesario estar claro con los objetivos, se hace un análisis de cuántas personas están navegando en tu aplicación y de acuerdo a eso se baja el costo para ver la cantidad de banda ancha o de transaccionalidad que se llama, con el hosting

ANDRES: ¿En qué tiempo sería para hacer la aplicación?

JUAN: Las aplicaciones básicas e intermedias están entre 45 y 60 días

ANDRES: ¿Qué espacio físico se requiere?

JUAN: hay dos opciones actualmente está creciendo el mercado de los servidores virtuales, tú pagas un fee anual a la empresa que generalmente una gran mayoría está en Estados Unidos, no es el 100% pero si hay bastantes empresas de ese país, ahí tienes toda la información para lograr respaldar que necesites, ya no necesitas un servidor físico incluso por costos, un servidor Proliant estará entre los \$17.000 sin licencias, las licencias de funcionamiento alrededor de \$28.000

ANDRES: De ahí que el término de inversión sería gigantesco si se requiere comprar un servidor de ese costo para algo que no es tan grande

JUAN: Exactamente, un servidor virtual te estaría costando \$2000 anualmente y tienen la ventaja de que tu servidor físico, hablando contablemente, se estará devaluando máxime en seis o siete años.

ANDRES: Enlistando, ¿Cuáles son los proveedores que se requiere para desarrollar la aplicación?

JUAN: El hosting, el dominio y el profesional como tal, este profesional que viene con equipo, diseñadores gráficos, programadores, los que realizan las pruebas de funcionalidad, técnicamente ellos son los que se requiere.

ANDRES: ¿Qué proveedor me podrías recomendar por calidad y precio?

JUAN: Un proveedor de desarrollo de aplicaciones tengo Quito Fly, que es una empresa pequeña está saliendo recién en el mercado y Grupo Más que es una empresa ecuatoriana, de las pocas que hay, que se dedica a dar estos servicios. Los costos de ellos para una aplicación que está alrededor de 50.000 o \$60.000, en Quito Fly está en alrededor de \$4000

ANDRES: ¿Por qué la diferencia?

JUAN: Por prestigio ellos ya tienen 25 años en el mercado, tienen software y servidores, hacen sistemas grandes como para banco pichincha de hecho su sistema de gestión de riesgos fue elaborado por el grupo más. Sólo este software representa para ellos alrededor de 1 millón de dólares en facturación mensual. Yo les conozco a ellos porque tuve la oportunidad de trabajar con ellos en lo que es desarrollo de aplicaciones alrededor de seis años.

ANDRES: Muy bien, ¿Qué innovaciones han surgido para esta industria?

JUAN: Ahora las aplicaciones funcionan con cookies, las cookies lo que hacen es, tú te descargas la aplicación y la cookie lo que hace es investigar lo que navegas, cuáles son tus preferencias al momento de buscar en línea para comprar, inclusive en redes sociales, entonces esta es la tendencia ahora, la inteligencia artificial.

ANDRES: ¿Estas cookies ingresan al celular?

JUAN: Exactamente, pero no ingresan sin tu permiso, siempre se requiere una autorización, ahí te dice "este sitio o este lugar ocupa cookies" si tú quieres seguir entonces aceptas si le pones no pues no pasa nada. Esto es un software que consolida información, la tendencia actual es recabar información y la venden.

ANDRES: Muy bien, tú sabes cómo se maneja la página de despegar.com ¿verdad?

JUAN: Sí, aunque no me gusta mucho, pero si la he manejado

ANDRES: Te puse el ejemplo de despegar.com porque tienes la aplicación, tienes la página web, puedes contratar tu vuelo dependiendo la aerolínea y el tiempo, tienes los comentarios de las experiencias, el ranking de las empresas,

entonces, ¿Tú crees que se puede manejar algo así o de manera similar para lo que quiero hacer en seguridad?

JUAN: Sí, sería funcional, si yo ahora tengo una emergencia porque viene un artista y necesito seguridad, tener la facilidad de entrar una aplicación contratar, realmente pienso que sería una gran idea. La verdad tecnológicamente puedes hacer lo que tú quieras, todo lo que tú piensas es posible.

ANDRES: Y para todas estas ideas, ¿se requiere permisos especiales para el desarrollo de las aplicaciones móviles?

JUAN: No, solo necesitas tener tu licenciamiento en línea y en orden

ANDRES: ¿Para las cookies es necesario algún tema de política interna o externa?

JUAN: Es un tema interno, las cookies usan las empresas de marketing digital para recabar información y poder crear sus campañas y lograr llegar a la gran mayoría de gente, que coincida con sus gustos, eso en general es lo que hace las empresas que ocupan cookies.

ANDRES: Aparte de Quito Fly y Grupo Más, ¿Qué empresas ofertan servicios de aplicaciones móviles?

JUAN: Ahora hay gran cantidad de personas que realicen este servicio, incluso conozco varios amigos que lo hacen, ex profesores de universidad, ingenieros politécnicos pero el servicio es el gran diferenciador, hay una empresa que se llama Fraggati, ellos también realizan servicios de aplicaciones móviles.

ANDRES: Muy bien, para culminar ¿Qué recomendación me podrías dar para la comercialización de esta aplicación móvil?

JUAN: Un buen plan de marketing digital, puedes ahorrar muchos costos porque pautar, por ejemplo, en televisión te cuesta el segundo \$900, pero con un buen mercadeo tú vas a lograr ser visto. Tienes que saber segmentar bien para saber a quién realmente quieres llegar, usando todas las plataformas digitales que hay.

ANDRES: Muy bien, muchas gracias por ayudarme y darme tu aporte profesional.

JUAN: De nada y mucha suerte en tu proyecto.

1.2 Grupo focal

DESARROLLO DEL FOCUS GROUP

PRESENTACIÓN

ANDRES: Buenas tardes, gracias por la ayuda para poder realizar este focus group, les comento de que se trata, estoy haciendo mi tesis para graduarme en la Ingeniería en Administración de Empresas, mi proyecto es la creación de una empresa que hace aplicativos móviles y la idea es consolidar servicios de seguridad privada para que se pueda contratar por medio del aplicativo con todas las bondades que esto tiene, es decir, no todas las empresas de seguridad aceptan tarjeta de crédito para comprar sus servicios, las aplicaciones tienen esa ventaja, también la facilidad del tiempo y obviamente dentro del aplicativo van a estar empresas de seguridad que tengan el conocimiento y la logística necesaria para poder estar dentro del aplicativo, la idea es poder generar estándares altos, capaz de que la profesionalización del servicio que se entrega eventual sea bueno y no más bien que por ser eventual esté cualquier persona que es lo que ha dañado el mercado de la seguridad privada.

Les pido me ayuden indicando su nombre, cuál es su ocupación y el sector donde vive.

EVELYN: Buenas tardes, mi nombre es Evelyn Pérez, mi cargo es Jefe Administrativo en una empresa privada y vivo por el sector de la magdalena.

CAROLINA: Buenas tardes, mi nombre es Carolina Pérez, mi ocupación es analista en marketing y vivo en Luluncoto

SYLVIA: Buenas tardes, mi nombre es Sylvia Arévalo, soy asistente de servicio al cliente y vivo por el Labrador

PAMELA: Buenas tardes, mi nombre es Pamela Mullo, soy estudiante y vivo por Turubamba Alto

MARIO: Buenas tardes, mi nombre es Mario Zambrano, trabajo como Investigador Privado y vivo por El Pintado

GUILLERMO: Buenas tardes, mi nombre es Guillermo Romero, soy asistente de gerencia de operaciones y vivo por el sector de Solanda.

DAVID: Buenas tardes, mi nombre es David Palacios, soy analista de recursos humanos en una empresa privada y vivo en el sector de Pomasqui

LUIS: Buenas tardes, mi nombre es Luis Pérez Arboleda, soy Consultor Internacional de Seguridad y vivo en el Valle de Los Chillos.

ANDRES: Muchas gracias, para poder desarrollar el focus group lo que les voy a pedir es que mientras hagamos el conversatorio, para participar puedan levantar la mano, es posible discrepar pero siempre en marco de respeto y pidiendo la palabra para dar su opinión.

Comenzando, de las personas que están acá, ¿Quiénes no asisten a reuniones sociales?

DAVID: ¿De cualquier tipo?

ANDRES: ¿Todos asisten algún tipo de reunión social?

TODOS: Si

ANDRES: A qué tipo de reunión social es a la que suelen asistir? Sea familiar, institucional, corporativo, universitario u otros, sea de amistades.

DAVID: Yo voy a todas, como estudiante tengo mi grupo de amigos, con mi familia también hay reuniones, fiestas, comidas y en el trabajo también, de todo tipo de hecho.

MARIO: En mi caso igual, fiestas privadas, eventos sociales grandes igual corporativos por mi tipo de trabajo

EVELYN: También, como represento a veces a la empresa voy a reuniones empresariales, también empresariales, en realidad de todo tipo

ANDRES: Todos me indicaron que si asisten a reuniones, ¿ustedes creen que los mayores eventos son familiares o empresariales? Por ejemplo en tu caso Pame, tú que estas en colegio, asistes más a eventos familiares o del colegio.

PAMELA: Más familiares

ANDRES: En su caso Luis, ¿dónde cree usted que es el lugar donde más eventos sociales acude?

LUIS: En mi caso voy a más eventos sociales en relación a mi profesión, a las invitaciones que tengo de profesionales colegas o ciertos eventos donde tienen algunos logros o también por parte de la empresa hay algunos eventos, familiarmente más todavía

ANDRES: ¿Cuándo asisten a estas reuniones sociales que todos van, independientemente de que sea familiar, corporativo o institucional, hay seguridad privada a los eventos a los que ustedes suelen ir?

CAROLINA: No siempre

ANDRES: ¿En que evento si has tenido seguridad privada?

CAROLINA: En los familiares, en universitarios, pero en laborales no son muy seguros los eventos que se realizan

ANDRES: ¿En qué eventos si han visto seguridad privada? Porque tal vez lo más común es que no haya, pero en cuál si ha habido.

MARIO: En mi caso donde más hay seguridad privada es en los eventos de los hijos de los ejecutivos

ANDRES: ¿Dónde son esos eventos?

MARIO: En el Club El Condado, cuando se reúne todo el Colegio Americano o Colegio Menor, siempre hay seguridad, una por parte del Club y otra por parte de los chicos que van para allá

ANDRES: Esa seguridad es VIP, es decir, ¿son guardaespaldas o custodios?

MARIO: Así es

ANDRES: ¿Conocen ustedes los servicios que brindan las empresas de seguridad?

La mayoría las conoce, Pamela y Carolina ustedes no lo conocen.

Para las personas que si conocen los servicios que prestan las empresas de seguridad, ¿suelen usar los servicios y dónde suelen usarlos?

LUIS: Todas las empresas de seguridad estamos bajo un mismo objeto social, con seguridad fija y seguridad móvil

ANDRES: ¿Usted usa servicios de seguridad?

LUIS: Sí, los uso cuando tengo eventos sociales familiares, hago uso de la seguridad privada para una protección exterior de donde voy a estar

MARIO: El tema de monitoreo, la respuesta inmediata en tema de las alarmas de las viviendas, en mi caso.

EVELYN: En mi trabajo también usamos monitoreo y seguridad física

ANDRES: ¿Qué es seguridad física?

EVELYN: Tenemos un guardia afuera de la oficina, chequea las personas que ingresa y les pide documento para entrar

ANDRES: Pame, en tu caso que no sabes que servicios dan las empresas de seguridad, ¿en tu colegio hay seguridad?

PAMELA: Sí, guardias que no permiten que entren los padres de familia o no permiten salir a los estudiantes

LUIS: Puedo preguntarle algo a la chica, ¿te has dado cuenta si los guardias de tu colegio están armados?

PAMELA: No me he dado cuenta

LUIS: ¿Creerías que deberían estar armados?

PAMELA: No deberían estar armados

MARIO: Tengo entendido que en los colegios o las universidades no permiten

DAVID: En el caso de mi universidad existen cuatro guardias en los accesos, hace más de un año no te pedían nada para ingresar a la universidad, absolutamente nada, ni a propios ni a extraños, se suscitó un problema en las instalaciones de que ingresaba mucha gente desconocida y se volvió notorio el problema y recién ese momento solicitaron al acceso que cada estudiante debe mostrar su carnet e identificarse y las personas extrañas identificarse y dejar su cédula. A lo que voy es que siempre el problema radica en que realmente debe pasar algo para ahí si actuar, antes no, no como una prevención o antes de; no

se debería esperar a que pase algo malo para hacer algo. En el caso de mi universidad si tienen arma los agentes de seguridad.

EVELYN: En mi universidad no tienen tampoco arma ni en el acceso principal ni en el parqueadero

MARIO: En las cooperativas de ahorro y crédito y en los bancos, tampoco he visto que tengan armas

ANDRES: Tal vez por reglamentación, pero bueno es parte del giro de negocio de las empresas de seguridad. Regresando un poco al tema de la seguridad para reuniones o eventos como tal ¿cuál consideran ustedes que es la característica más importante que debe tener el servicio de seguridad que se contrata por medio del aplicativo?

MARIO: Personal capacitado, si contrato una empresa de seguridad tienen que enviarme personal capacitado y que sepan realmente lo que van hacer

ANDRES: ¿Qué es para ti personal capacitado?

MARIO: Una persona que tenga conocimiento de lo que va hacer, si yo contrato una persona para un evento que no es una persona de seguridad, esa persona no va a saber qué hacer, no me va hacer un estudio en caso de que pase un problema, no va a saber cómo reaccionar, en cambio la persona capacitada; en cambio la persona capacitada si va a saber que hacer dentro del evento en las horas que dure y la empresa de seguridad va a tener la responsabilidad, en este caso, de porque no hizo tal cosa

ANDRES: Te respaldaría la empresa

MARIO: Un respaldo, exacto.

DAVID: Que la empresa me demuestre confianza, antes, durante y después del evento, porque si desde el antes va y hace un estudio o una investigación y demuestra que tiene personal que sabe de la materia, que no improvisa con un día antes nada más

ANDRES: ¿Quién te da esa confianza, la empresa o el hombre que te da el servicio?

DAVID: En ambas partes, la empresa desde que me da los hombres ideales y estos hombres al transmitir esa misma confianza en el evento, pero

más pesaría la empresa, ellos deben hacerme sentir seguro de lo que estoy adquiriendo.

LUIS: La gente que pide seguridad solamente quiere que vaya un guardia par que le paren en la puerta del evento y ese no debería ser el servicios, sino que vaya con anticipación o no, pero que vaya con un representante de la empresa, que generalmente son los jefes de operaciones o el supervisor general, que algo debe entender de un plan de seguridad. Pero a lo que yo me iba es a algo importante, la gente que yo he visto cuando tengo un guardia, mis invitados o mis amigos han visto la creación de ese hombre ahí afuera súper importante y creen que es honeroso, entonces hay que trabajar mucho en la gente para que en vez de pagarle al señor que le conoce o al que cuida los autos donde trabaja y llevarle a su casa para que de viendo los autos afuera, que en realidad corre un riesgo porque puede ser una víctima más y no una solución.

ANDRES: Si usted contrataría seguridad para su evento ¿usted cree que estaría bien que tenga arma?

LUIS: No, y si tuviera arma debería demostrarme que es una persona capacitada y creo que de gana se entraría en eso, pero si necesito una persona de características de servicio al cliente excepcional, no una persona que venga a estar esperando una propina, sino que el pago que le hace la empresa de seguridad sea satisfactorio y también que esté mentalizado en la seguridad de personas que es recibir, despedir y ser disuasivo en la parte exterior, debe tener comunicación con la empresa de seguridad para poder reportarse y la empresa sepa como está el hombre y usted pueda estar en la fiesta disfrutando tranquilo, de lo contrario puede convertirse en una víctima más.

ANDRES: Muy bien, avanzando un poco, voy ahora a pedir que todos me den su respuesta a la pregunta de ¿cuál es la característica más importante que debe tener el servicio de seguridad contratado en su evento?

EVE: Una persona capacitada, que organice las rutas de escape o las personas que asisten, porque asisto a estadios, a conciertos y veo que cuando hay incidentes, ellos son los primeros en ofuscarse antes que las personas que están ahí, entonces para mi la capacitación es el factor más importante.

CAROLINA: Si comparto que se debe reconocer que esa personas esté capacitada, que nos de la confianza de que él nos va a dar seguridad, que tenga el conocimiento de como debe actuar en caso de emergencia.

SYLVIA: Yo lo primero que pediría a la empresa es un plan de trabajo, para ver como se manejan desde el inicio hasta el final del evento, todo tiene que ser por escrito porque con eso voy a saber que servicio estoy contratando y por el cual yo voy a pagar, si es que están capacitados, si tienen los cursos necesarios y no son personas puestas solamente el uniforme, yo necesito la seguridad de eso

ANDRES: ¿Con el sólo nombre de la empresa no te garantiza a ti ese trabajo detrás aunque te brinde el servicio sin entregarte el informe?

SYLVIA: No, porque las apariencias engañan y uno no se puede dejar llevar de los comentarios sino siempre por escrito porque uno analiza de esa manera que tienes, que vas a tener y porque vas a pagar.

ANDRES: ¿Priorizarías tener ese informe pero pagando un poco más en donde justamente te den ese entregable y de ahí el servicio profesional que desees recibir?

SYLVIA: Sí, cancelarían un poco más, porque si ellos tienen un plan de trabajo, pago un poco más porque tienen un buen servicio, seguro y bien capacitado. Profesionalismo y servicio al cliente es lo más importante.

PAMELA: Personal capacitado y que la empresa me genere confiabilidad

MARIO: Antes de contratar a la empresa pediría recomendaciones de personas que ya hayan usado el servicio, el personal tiene que ser profesional, debe tener los recursos necesarios, debe darme un estudio antes de, para saber cual es el plan. Si estaría dispuesto a pagar un precio premium por eso

ANDRES: ¿Para ti es importante la recomendación que te den de esta empresa, sea que la conozcas o no, para contratar seguridad?

MARIO: Claro que si

ANDRES: Y si esa empresa estuviera dentro del aplicativo móvil ¿contratarías esa u otras de las que están dentro del aplicativo?

MARIO: Si me recomiendan una empresa y está dentro del aplicativo móvil si la contrato.

FERNANDO: La confianza que nos va a brindar la empresa el momento del evento ya que antes de contratar el servicio tengo que saber que son personas capacitadas, también muestre un plan de acción para saber que hacer o como se van a dar las cosas. La característica más importante es la confianza y el profesionalismo

DAVID: Comparto con lo que se ha dicho sobre el tema del plan pero para mi, principalmente, sería la legalidad de la empresa, si es que es legal desde la cabeza entonces se sobreentiende que lo que le sigue, como capacitación al personal y todo lo demás es legal, entonces para mi lo principal es la legalidad de la empresa

ANDRES: ¿Qué te gustaría que te entreguen para que tu sepas que la empresa si es legal?

DAVID: Que me den el sustento legal de funcionamiento de la empresa

LUIS: Permisos de funcionamiento del Comando Conjunto

LUIS: Yo quería agregar algo de lo que dijo Sylvia, le diría que yo como proveedor de servicio, hablando por el tema del plan de seguridad, no debería pagar más, es simplemente un protocolo o check list que debería llevar el guardia que se pidió, que sea general, aplicable a todo, residencia, casa, hacienda, un hotel, donde sea. En ese check list controlar exterior, interior y volumétrico, establecer lo que va hacer informando al cliente, los tiempos en caso de disuasión y en casos de reacción, eso no significa pagar más, debería estar dentro del estándar de este servicio. Ahora a mi no me da garantía, y ahí discrepo con David, porque a David le van a presentar el permiso del Ministerio del Interior, el permiso de tenencia de armas y con esos dos permisos está completa la empresa, el legal, pero no le garantiza eso que sea informal, entonces para mi cualquier empresa de seguridad puede contratar un guardia pero yo quiero verle a la persona que me manda, eso me da garantía a mi.

ANDRES: Saber que persona es, pero para eso ¿solicitaría la hoja de vida?

LUIS: No, que me manden la persona, le veo como se para, como mira y simplemente le preguntaría o le diría que es lo que espero de él en este momento o en este evento, porque uno puede contratar para muchas cosas,

hay gente que contrata este tipo de servicios para divorcios, para que le vaya a dejarle y traerle a mi hija de una fiesta. A mi la persona es la que me va a dar seguridad, como da la mano, como se para, como mira, que hace, como se presenta, para mi va a ser básico eso.

ANDRES: Ahora, dentro de lo mismo, si usted contrata el servicio por medio del aplicativo, la manera en como se genera el servicio es cancelado el servicio por medio de su tarjeta de crédito, es un servicio que usted puede no usar pero ya está pagado, no existiría un tema de reembolso. ¿Aceptaría a la persona que fue a darle el servicio si no cumple con las características que usted está diciendo?

LUIS: Me tocaría aceptar, pero ahí viene una salvedad, que yo como conozco le podría guiar y en la calificación de mi servicio tendría que decir que no me mandaron a la persona que me vendieron

ANDRES: Del 1 al 5, porque se califica en ese rango ¿qué calificación le pondría?

LUIS: ¿Al que no sabe?

ANDRES: No, a la empresa, recuerde que el servicio es dado por la empresa, no se califica al hombre que entra porque por algo hay una empresa que da el servicio

LUIS: Claro, siendo exigente yo le pondría 2 porque me mando la persona, me cumplió con la persona, cumplió con el perfil, pero una cosa es el perfil otra la experiencia que tenga y eso para mi vale 3 puntos

SYLVIA: Por ejemplo, en este caso Luis tiene la experiencia, sabe. Para una persona particular, en mi caso, que yo necesito la seguridad para mi hija, yo no soy una persona capacitada para saber si él se para bien, me da la mano bien, yo no puedo imaginar lo que un profesional sabe tal vez con solo darle la mano y se haga la relación en que si puedo confiar en esa persona o como sea esa persona, pero para alguien que no sabe de seguridad, si alguien me manda y yo voy a decir, bueno yo confío en usted, pero aquí vamos a las apariencias, porque las apariencias engañan, si tu me mandas a mi a una persona en este caso Venezolano, que son guapos, altos y bien puestos, tu les pones un terno, yo voy a decir, sí está perfecto, pero no se si es una persona capacitada, por

eso es lo que decía que yo necesito un plan de trabajo, porque necesito la seguridad, como yo no soy experto en el tema, yo necesito parámetros donde yo pueda revisar y decir, yo no se del tema pero esto me está dando la seguridad. Esto es como un Uber, no sabes que persona te van a mandar, si conoce o no la ciudad, así mismo va a ser el aplicativo, que yo entiendo que tu estás haciendo que me vas a mandar una persona, pero tú antes de nada o antes de poner un ok en el aplicativo, tu estas mandándome todas las cualidades de esta persona, sea feo o guapo, sea lo que sea, pero yo necesitaría es la confianza y el respaldo que me den una persona capacitada y que pueda desempeñarse en ese puesto por las horas que yo le contrate

ANDRES: Si cumple el check list que había indicado Luis, ¿tú contratarías el servicio?

SYLVIA: Sí, por eso yo decía que podría pagar un poco más, porque hay empresas de seguridad que están legalmente constituidas pero se ha visto casos en la televisión que no cumplen con otros parámetros, entonces yo digo, pagaría por un servicio un poco más caro pero que me de a mi la seguridad y la confiabilidad

MARIO: Algo que quisiera añadir, como sugerencia si se crearía la APP, debería darme a mi unos parámetro donde yo pueda escoger, por ejemplo, ¿cuál es el perfil del hombre que usted necesita contratar? Ahí ver si necesito que tenga licencia, que maneje auto automático, que tenga paciencia, osea que tenga unas casillas donde solo ir poniendo un visto del perfil que yo quiero

ANDRES: Eso estaría entendido para un servicio premium también, porque un guardia de seguridad no necesariamente te va a cumplir cierta característica ni a ir a ver a tu hija al aeropuerto pero en cambio para un servicio VIP, digamos un protector o guardaespaldas, porque en teoría, y ya nos vamos a meter en el tema del precio, para un servicio premium o VIP como tu lo estás diciendo ¿crées que debería duplicar el valor de lo que pagarías por un servicio estándar?

MARIO: Es que obviamente, si sólo necesito una persona, un guardia, para que me cuide la entrada del evento a donde voy a ir, obviamente no voy a exigir tanto, si voy a exigir una persona prepadara, que ya tenga experiencia en

seguridad, pero si ya quiero algo más personalizado, obviamente tengo que pagar más, entiendo que esa persona tiene otras habilidades, otros conocimientos, otras destrezas y tengo que pagar por ese servicio premium, como le llamas, entonces si sería conciente de eso.

ANDRES: Perfecto

EVELYN: Se supone que si en la APP van varias empresas, el dueño de la APP me va a garantizar que estas empresas son legales, no son informales, tienen persona capacitado, porque si yo comparo con Uber y Cabify, obviamente me voy a lanzar por Cabify por el servicio excelente, tal vez a veces no se complementa, pero en el caso de las empresas de seguridad, se supone que la APP atrae a empresas selectas, por llamarlo así, entonces yo creo que si usamos la APP vamos a ver empresas renombradas y que por algo pertenecen a esa APP

ANDRES: Correcto, y ya luego vamos a entrar en el tema del porque uso una aplicación, ahora, lo lógico es que una aplicación de un servicio que tiene una particularidad que es, confiabilidad, sujeta a percepción, necesariamente debe tener detrás el respaldo de empresas de seguridad que realmente cumpla un estándar muy alto porque es algo que se va a contratar, si se puede decir, a ojo cerrado. No es lo mismo una comida que se pide y sabes como es, que si está mala tienes dos opciones, te aguantas o simplemente vas y reclamas o nunca más usas la aplicación, porque a lo mejor esa misma comida si estuvo buena cuando fuiste al restaurante, pero eso no pasa acá.

ANDRES: Ahora quiero que piensen todos en un valor que ustedes consideran el justo para pagar por hora de un hombre que les da seguridad eventual, hablando expresamente de un guardia de seguridad.

LUIS: Vale que no sea el término guardia de seguridad, yo le daría un estatus un poco más alto, que sea un custodio de seguridad, porque un guardia normal realmente la gente tiene este desprestigio por el guardia y entiendo que todas las empresas que van a estar calificadas se juegan un prestigio también con la gente que mandan, pero yo sugeriría que no el guardia de seguridad, sino que, legalmente tiene que ser un agente móvil, pero le pondría un término de custodio para categorizar cuando haya un evento VIP que ese sea un

escolta, que si hay marcada diferencia entre un escolta y un custodio, no el guardia normal, yo no mandaría un guardia normal, si quiere un guardia mayor que tienen otro nivel de experiencia, de supervivencia y de solución de problemas que se puedan dar; tiene que ser de otro nivel la verdad

EVELYN: Pero en ese caso nos tendrían que educar al consumidor en esos términos porque si me dices guardia yo entiendo guardia

ANDRES: Entiendo que en el marketing para esta persona dejaría de llamarse guardia de seguridad porque tal vez puede estar considerado en un estrato bajo

ANDRES: Ok, a la larga entendemos que estamos hablando de un guardia de seguridad, que debe tener otro nivel diferente, no puede ser el guardia común ¿cuánto estarían dispuestos a pagar por hora de este hombre que les va a dar seguridad en su evento? Sólo el número

EVELYN: Es que depende, si es el guardia como le llaman, no sería muy alto el valor, pero si es una persona VIP que nos va a cuidar a todos los que estamos en el evento si valdría pagarle unos 15 a 20 dólares por hora estaría bien

CAROLINA: Entre 20 y 25 dólares

SYLVIA: 40 dólares

PAMELA: 20 dólares

MARIO: Yo me guiaría de acuerdo a la ley laboral, haría un cálculo y en base a las conclusiones que he sacado vería si un poco más, por ejemplo, un evento de 7 de la noche a una de la mañana por lo general se cobra 100 dólares en el tema VIP.

ANDRES: Lanza un número por hora

MARIO: 15 dólares

GUILLERMO: 20 dólares

DAVID: Yo diría 30 dólares

LUIS: Por hora debería ser entre 8 dólares y 10 máximo

ANDRES: Hablando de este hombre de mejor nivel

LUIS: Claro, también habría que ver si contrata 4 horas, 2 horas o 10 horas, porque si son 10 horas a 30 dólares es mucho

ANDRES: ¿Usted no contrataría seguridad si el costo está en 15 dólares?

LUIS: 15 dólares la hora a mi me parece mucho, ahora hay otra cosa, si yo necesito un hombre de seguridad que me vaya a conducir, entonces ahí si está dentro del rango de 15 dólares porque es otra responsabilidad

ANDRES: ¿A usted le parecería adecuado 15 dólares un protector por hora?

LUIS: Si

ANDRES: Muy bien, ¿dónde contratan actualmente servicios de seguridad?

EVELYN: ¿En dónde? Buscaría por internet las empresas de seguridad, igual por recomendación que es más viable buscar un referido o como nombraba Mario Sefardi, Sepronac, de las que se escucha, incluso las que ves cuando vas a un centro comercial o llamaría, investigaría, les pediría una tarjeta y contrataría, pero, si se da lo de la APP es mucho más fácil porque ahora con la tecnología se hace más rápido las cosas que físicamente

MARIO: Igual en la APP debería haber la especificación de la empresa, que servicios presta, cuántos años tiene en el mercado, antes de contratarla, me imagino que la APP da toda la información de la empresa y en base a eso googleo un poco y verifico si es real lo que ellos están poniendo en el APP, porque ahora en Google se encuentra todo

DAVID: Yo pienso de igual manera, hay que ser buen amigo de la tecnología y un APP es un excelente aliado, en una aplicación puedes pedir comida, deporte, todo, acceso a todo. Me bajo la APP, solicito mis servicios, veo cual me conviene, cuál quiero según costos o el servicio

ANDRES: ¿Has contratado servicios de seguridad?

DAVID: Para eventos sociales si, pero de tan gran magnitud

ANDRES: ¿Y cómo has hecho? ¿Cómo haces para que esta empresa te de el servicio?

DAVID: Lo que viene de boca en boca, por referidos, por nombres; unicamente por eso. En temas de seguridad creo que es bien delicado contratar así esporádicamente, hay que aceptar referencias de personas de confianza

ANDRES: Guillermo ¿has contratado servicios de seguridad?

GUILLERMO: No

ANDRES: ¿Cómo harías si quisieras contratarlo?

GUILLERMO: Como lo mencionó Evelyn, tal vez por alguna recomendación de alguna persona que sepa del caso para que me pueda recomendar una buena empresa y no sorprenderme al momento de contratar o me de dificultades al momento del evento

ANDRES: Pame, tú no has contratado seguridad es claro, pero ¿qué harías si necesitarías contratar?

PAMELA: Buscaría en internet, porque ahí generalmente aparece el nombre de la empresa y abajo las estrellitas, cuantas estrellitas tiene, generalmente las mejores tienen cinco estrellitas y también revisaría las opiniones

ANDRES: Perfecto, ahora ¿qué es lo más importante para ustedes cuando se realiza la compra en internet? ¿qué es en lo primero que se fijan?

CAROLINA: Que sea de buena calidad

GUILLERMO: La presentación de lo que llega el producto

DAVID: Yo lo que mencionaba Pame, las opiniones, porque cuando compras por internet no sabes absolutamente nada del vendedor, entonces lo primero en lo que te puedes referir es en las opiniones que existen ahí, hay de todo, bueno y malo, que le quedó mal en el envío,etc.

MARIO: Yo he escuchado el tema de los link, que hay el candadito, que tiene que ser un link confiable, porque puede ser una bonita presentación y todo, pero si es un link falso donde sólo te sacan la información de cuenta bancaria, tarjetas de crédito

ANDRES: Eso tal vez para una marca que no te da una garantía, no cierto, porque si descargas la aplicación de Produbanco, la aplicación te da una garantía y la página web te da otra, en la página tu ves el candado y eso te genera a ti seguridad, pero en la APP no ves el candado necesariamente.

Hablando de las aplicaciones como tal ¿cuál es la característica más importante que debe tener una aplicación?

SYLVIA: Primero que sea fácil de utilizar, porque la tecnología no todas las personas las pueden manejar, que sea amigable, que sea práctico para que

todo mundo pueda usar, porque lo que ahora normalmente se realiza es por economizar tiempo, entonces yo creo que debe partir de ahí

CAROLINA: Creo que para descargarse una aplicación tienes que ver si es reconocida, porque si no sabes que hay esa aplicación, si no has escuchado hablar de esa aplicación no te la vas a bajar y si te la bajas no vas a tener conocimiento y no hay sentido para que te la bajes, creería yo que debe ser reconocida para que tú la puedas usar

SYLVIA: También es como tu le vendas al producto, porque si uno llegó a conocer lo que es Uber y Cabify es por medio de las redes sociales, dieron bastante propagando, entonces uno hasta por curiosidad, te metes en ese link y ves de que se trata, entonces la publicidad es la mejor venta en la que tu puedes llegar al cliente y dar a conocer y ahí estás dándonos la confianza de que me descargo o no me descargo o para que me sirva, es por eso

ANDRES: Muy bien, ahora ¿Qué medio de comunicación creen que es el más adecuado para ofertar servicios de seguridad para que se contraten mediante la aplicación?

MARIO: Redes sociales, las propagandas de radio y televisión

ANDRES: Sí, entiendo que es lo más ideal la televisión pero también hay que entender que es demasiado costoso, pero siempre va a ser el ideal. Pero ¿qué es donde más pega para cada uno de ustedes, la televisión, la radio, prensa?

LUIS: Redes sociales

EVELYN: Redes sociales y las que se más se manejan, Facebook, Instagram, Twitter

PAMELA: Facebook

CAROLINA: Otra de las maneras donde tu puedes dar a conocer tu producto, creo que es por medio de radio porque generalmente las personas, aparte de tener redes sociales, tienen el sentido auditivo que por todo lado escuchan radio y anuncios

EVELYN: Pero también lo que funciona es de boca en boca, porque si yo me descargo tu aplicación yo le voy a convencer a ella y decirle sabes que esta aplicación está genial, descárgate y vas a ver va a ser muy útil

ANDRES: Alzando la mano, que alzada significa que si y si no lo está que no, ¿estarían dispuestos a contratar seguridad privada por medio de una aplicación móvil

TODOS: todos levantan la mano

ANDRES: Todos, muy bien. ¿Cuál sería la razón para que requieran servicios de seguridad privada como tal? Hablando en un término muy general, donde creen ustedes que necesitan tener seguridad privada

DAVID: Un evento donde exista afluencia masiva de gente, sea conocida o desconocida, pero si es masivo el evento

MARIO: Si fuera eventual para eventos, si fuera algo fijo para la residencia

ANDRES: Por último, en un nivel de frecuencia mensualizada, sólo poniendo un número, con qué frecuencia tienen reuniones sociales?

EVELYN: Al mes unas tres o cuatro reuniones

CAROLINA: Al mes exagerando unas diez o quince

SYLVIA: Dos

PAMELA: Dos

MARIO: Cuatro

GUILLERMO: Cuatro o cinco

DAVID: Yo dos a lo mucho

LUIS: Una

DESPEDIDA

ANDRES: Muy bien, en realidad hemos terminado con el conversatorio, yo les agradezco a cada uno de ustedes por darme su tiempo y su ánimo de participación y pues invitarles a que si esto se llega a cristalizar porque por hoy es un proyecto, que lo que busca es la viabilidad, una parte de esto es el análisis muy profesional y es la mejor manera de entender realmente que va a pasar por fuera, para eso es este focus group, de aquí en adelante es parametrizar todo lo que han dicho capaz de que ayude, en este caso para mi tesis y buscar la viabilidad de eso.

Muchas gracias

