



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**TESIS**

**ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA  
VIABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN  
SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION**

**Autor (es):**

**Bach. Vargas Alvarez Manuel Renato**  
ORCID - 0000-0001-9588-0933

**Asesor:**

**Dr. Dios Castillo Christian Abraham**  
ORCID - 0000-0002-2469-9237

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**  
**2021**

## TESIS

# ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA VIABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019

### Aprobación del Jurado

Asesor (a): Dr. Christian Abraham Dios Castillo \_\_\_\_\_  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando \_\_\_\_\_  
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko \_\_\_\_\_  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Anastasio Vallejos Carla Arleen \_\_\_\_\_  
Nombre Completo Firma

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a José y Nena, mis padres, que, aunque los tuve pocos años a mi lado, desde el cielo siempre fueron el empuje para seguir adelante y aunque mi deseo fue poder entregar a sus manos mi título, yo sé que en este momento lo están viendo. Dedico también este trabajo a mi esposa, mi compañera de toda la vida y a mis hijos a quienes espero enseñar con este grado que la mejor forma de enseñanza es predicando con el ejemplo.

## **Agradecimientos**

Mi agradecimiento va dirigido a mi familia que siempre me apoyaron en el esfuerzo para lograr mi superación, así mismo agradezco a la Universidad Señor de Sipán, ya que, sin su sistema de educación a distancia, lograr completar mis estudios profesionales hubiera sido imposible.

## **Resumen**

La presente investigación titulada “Estudio de mercado para establecer la viabilidad de una empresa de consultoría en seguridad en la ciudad de Arequipa en el 2019.”, tuvo como principal objetivo determinar realizar el estudio de mercado que permita establecer la viabilidad para la diseñar un modelo de negocio cuyo fin es la creación de una que presente servicios de asesoría en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa. Como metodología de investigación para el presente estudio, se utilizó el diseño de tipo no experimental transversal, con ello en busca de lograr recabar y analizar información que dibujen un panorama claro sobre la base de la investigación.

Como base para la investigación se estableció como muestra a 183 empresas de distintos rubros en su mayoría industriales que desarrollan sus actividades económicas en la ciudad de Arequipa, para ello se contó con información recabada de la cámara de Comercio de Arequipa. Una vez establecido el universo, para el muestreo se utilizó el sistema Aleatorio (Probabilístico), y se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. La información obtenida fue analizada y sintetizada, de tal forma que se abstuviera de ella indicadores, rangos, tendencias y otros que proporcionaron claros resultados sobre la situación del mercado arequipeño en relación al modelo de negocio de asesoría en temas se seguridad (Security), como resultado se pudo saber que en la ciudad de Arequipa no existe ninguna empresa formal que brinde servicios profesionales de seguridad (Security), se supo también que el mercado en este aspecto solo cubre parcialmente sus necesidades de seguridad, con los servicios de empresas de equipos de seguridad electrónica y vigilancia.

### **Palabras clave**

Estudio de mercado, viabilidad, consultoría en seguridad, modelo de negocio, seguridad electrónica, vigilancia.

## **Abstrac**

The present research entitled "Market study to establish the viability of a security consulting company in the city of Arequipa in 2019.", had as its main objective to determine the market study to establish the feasibility for the design a business model whose purpose is the creation of one that offers advisory services on security issues (Security) in the city of Arequipa. As a research methodology for the present study, the non-experimental transversal design was used, with the aim of collecting and analyzing information that draws a clear picture based on the research.

As a basis for the research, it was established as a sample of 183 companies from different industrial sectors that develop their economic activities in the city of Arequipa, for which information was obtained from the Chamber of Commerce of Arequipa. Once the universe was established, the Random (Probabilistic) system was used for sampling, and a questionnaire was applied as a data collection instrument. The information obtained was analyzed and synthesized, in such a way that indicators, ranges, trends and others that provided clear results on the situation of the Arequipa market in relation to the business model of advice on security issues, such as Security, were abstained from it. As a result, it could be known that in the city of Arequipa there is no formal company that provides professional security services (Security), it was also known that the market in this aspect partially covers their security needs, with the services of equipment companies. electronic security and surveillance.

## **Keyword**

Market research, security consulting, business model, electronic security, surveillance

## Índice

Aprobación del Jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos .....	iv
Resumen .....	v
Palabras clave .....	v
Abstrac.....	vi
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática. ....	11
1.2. Trabajos Previos .....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	26
1.4. Formulación del problema. ....	46
1.5. Justificación.....	46
1.6. Hipótesis.....	47
1.7. Objetivos .....	48
1.7.1. Objetivo general .....	48
1.7.2. Objetivos Específicos .....	48
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO .....</b>	<b>48</b>
2.1. Tipo y Diseño de la investigación.....	48
2.2. Población y muestra.....	50
2.3. Variables, Operacionalización. ....	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	54
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	58
2.6. Criterios éticos.....	59
2.7. Criterios de Rigor científico. ....	60
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>61</b>
3.1. Tablas y gráficos.....	61
3.2. Discusión de Resultados .....	78
3.3. Propuesta .....	80
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>95</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>97</b>
<b>ANEXOS: .....</b>	<b>102</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1. Modelo de negocios CANVAS .....	34
Tabla 2. Características de Plan de Negocio .....	37
Tabla 3. Operacionalización de Variable .....	53
Tabla 4. Factores más importantes de un sistema de seguridad.....	61
Tabla 5. Factores más importantes de un sistema de seguridad Electrónica.....	62
Tabla 6. Factores más importantes de un servicio asesoría en seguridad .....	64
Tabla 7. Orientación para contratar los servicios de seguridad.....	65
Tabla 8. Sistemas de seguridad más importante para una organización .....	66
Tabla 9. Necesidad de asesoría especializada en Seguridad .....	67
Tabla 10. Demanda de servicios de asesoría especializada en seguridad .....	68
Tabla 11. Suficiencia y conformidad con los sistemas de seguridad. ....	69
Tabla 12. Cobertura del mercado de vigilancia privada.....	70
Tabla 13. Uso de sistemas de seguridad electrónica .....	72
Tabla 14. Conoce empresas de asesoría en Seguridad en Arequipa. ....	73
Tabla 15. Se cuenta con asesoría especializada en temas de seguridad. ....	74
Tabla 16. Apreciación sobre los precios por sistemas de seguridad electrónica.....	75
Tabla 17. Consideración del costo por servicios de asesoría en seguridad.....	76
Tabla 18. Inversión Total .....	94

## Índice de Figuras

Tabla 1. Modelo de negocios CANVAS .....	34
Tabla 2. Características de Plan de Negocio .....	37
Tabla 3. Operacionalización de Variable .....	53
Tabla 4. Factores más importantes de un sistema de seguridad.....	61
Tabla 5. Factores más importantes de un sistema de seguridad Electrónica.....	62
Tabla 6. Factores más importantes de un servicio asesoría en seguridad .....	64
Tabla 7. Orientación para contratar los servicios de seguridad.....	65
Tabla 8. Sistemas de seguridad más importante para una organización .....	66
Tabla 9. Necesidad de asesoría especializada en Seguridad .....	67
Tabla 10. Demanda de servicios de asesoría especializada en seguridad .....	68
Tabla 11. Suficiencia y conformidad con los sistemas de seguridad. ....	69
Tabla 12. Cobertura del mercado de vigilancia privada.....	70
Tabla 13. Uso de sistemas de seguridad electrónica .....	72
Tabla 14. Conoce empresas de asesoría en Seguridad en Arequipa. ....	73
Tabla 15. Se cuenta con asesoría especializada en temas de seguridad. ....	74
Tabla 16. Apreciación sobre los precios por sistemas de seguridad electrónica.....	75
Tabla 17. Consideración del costo por servicios de asesoría en seguridad.....	76
Tabla 18. Inversión Total .....	94

## I. INTRODUCCION

En la actualidad la seguridad se constituye en uno de los temas más álgidos de la sociedad peruana, así como uno de los problemas más difíciles de tratar para las autoridades tanto a nivel Nacional, como regional y municipal, para combatir los temas de inseguridad, se han implementado distintas estrategias como son incremento de efectivos de la PNP, aumento de efectivos de serenazgo en las municipalidades, implementación de sistemas de seguridad electrónica, sin embargo estos solo han sido paliativos vanos, esto basándonos en que a pesar de las estrategias implementadas, los actos ilícitos han ido en aumento.

Si tomamos como referencia el último reporte de estadísticas emitido por el INEI, entre los meses de mayo y octubre del 2019, se establece que nueve de cada 10 personas mayores de 15 años sienten estar en riesgo de ser víctimas de acto ilícito en proyección al año 21020.

Dembert (2019) en su artículo Seguridad Ciudadana ¿nada cambia?, nos dice “La lucha que libran los países en contra de la delincuencia ya sea delincuencia organizada o delincuencia común, está mal evaluada, lo cual es entendible tomando en consideración que la cobertura de las fuerzas policiales son insuficientes y en la mayoría de los casos con muchas restricciones tanto operativas, como organizacionales, los cambios ante esta situación, no son atendidos por lo cual no se evidencian a los ojos de la población, ante esto y como respuesta ante esta situación, la ciudadanía mantiene una sensación de desprotección. Por otro lado, el aparato judicial no es funcional, presenta múltiples falencias lo cual también se convierte en una mala perspectiva de la población ante la atención de los delitos y así también se constituye en una oportunidad de impunidad utilizada ampliamente por personas que delinquen”.

Es de tomar en consideración que muchos son los intentos de las autoridades para implementar normas o leyes que bloqueen los modus operandi de los delincuentes, pero estos al no ser asesorados correctamente quedan en archivamientos o en ineficacia.

Reyna & Toche (1999) en su publicación Serie Políticas Sociales N° 29, auspiciada por Naciones Unidas, en su publicación titulada La inseguridad en el Perú, no dicen “De esta forma, la seguridad (Security) se ha convertido en un aspecto de suma importancia en el programa que

deben desarrollar las autoridades peruanas para lograr una sociedad estable y recobrar la confianza de la ciudadanía. Actualmente mantiene una percepción de amenaza permanente, sensación de amenaza es más fuerte que nunca por el incremento incontenible de las actividades delincuenciales, el sector empresarial presentan una especial preocupación en razón a los incrementos en costos de servicios de seguridad privada que tienen que implementar para salvaguardar sus inversiones y las autoridades aun sin mucho conocimiento de cómo controlar el problema, buscan como diseñar estrategias que puedan dar solución al incremento de la delincuencia de manera urgente”.

### **1.1. Realidad problemática.**

La ciudad de Arequipa ubicada en el sur del Perú, tiene en la actualidad altos índices de delincuencia, Según el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI - 2018), sobre estadística de Seguridad ciudadana, en su Informe Técnico N° 4, correspondiente al periodo Enero - Julio del 2018, , la región Arequipa aparece como la segunda con mayor percepción de inseguridad con un 91% después de Huancavelica con un 91.6% y antes de Lambayeque con un 90.9%, para ello, se consideró como concepto que “el delito es todo hecho que vulnera los derechos de una persona y trae consigo peligro a la integridad física, estos delitos incluyen robos en las viviendas, asaltos, robo de vehículo, robo de celulares, así como maltrato físico, ofensas sexuales, violación, extorsión, secuestro, entre otros.

Actualmente en la ciudad de Arequipa, se cuenta con distintos tipos de asesoría en temas de seguridad, entre ellos se encuentra las empresa de seguridad y vigilancia, las cuales en gran parte están asesoradas por ex miembros de las fuerzas armadas del Perú, los cuales en su formación profesional no han sido instruidos en temas de seguridad física, electrónica entre otros, por lo cual, cumplen sus funciones aportando con limitados conocimientos, los cuales han adquiridos en el desarrollo de funciones de seguridad en la vida civil (experiencia); por otro lado se tiene a personas que brindan este tipo de asesorías en forma empírica.

El campo de la seguridad electrónica está basado en la experiencia de los instaladores de estos equipos, sin tener una visión clara o un plan estratégico para la instalación de los mismos, el objetivo primordial es el económico.

Las gestiones de las autoridades políticas para controlar los temas de delincuencia siguen siendo poco efectivos y sin ningún planteamiento a largo plazo, debido a la impericia de las personas designadas para desarrollar estas actividades, ya que por lo general para estos cargos se designan personas bajo intereses políticos y no con la finalidad de buscar soluciones duraderas al problema.

Y quizá el problema más perjudicial en este aspecto, es la falta de conocimiento de la misma población, acerca de quién o quiénes serían las personas más idóneas para poder realizar una asesoría integral en temas de seguridad, por lo cual recurren a personas no indicadas las cuales terminan ofreciendo servicio y/o equipos que no cumplen con las reales necesidades de seguridad que demanda la población.

La suma de los condicionantes antes expuestos brindan amplias ventajas al accionar delictivo en la ciudad, existiendo en la actualidad un vacío con respecto a personas o empresas capacitadas en brindar una real asesoría en temas de seguridad. Como consecuencia de las causas mencionadas anteriormente las cuales se generan con el uso del árbol de problemas, se pueden determinar además los efectos que se presentan.

Como consecuencia de la falta de profesionalización de las personas que brindan servicios de consultoría en Seguridad, se obtiene un mercado compuesto por personas empíricas cuyos servicios son con bajos estándares de calidad e ineficiencia.

Las consultorías deficientes conllevan a que los sistemas de seguridad instalados en una determinada instalación no se integren, generando con ello incremento en los gastos de los clientes para poder proteger sus instalaciones y/o bienes.

A consecuencia de los bajos estándares de calidad en asesorías de seguridad, se permite que permanezcan condiciones que facilitan el accionar delictivo, con el consecuente agravio a las personas que pensaron haber sido correctamente asesoradas para la protección de sus bienes.

Debido a la ausencia de servicios deficientes en consultorías de seguridad, es que se abre un mercado nuevo para quienes hacen esta misma actividad, pero de manera formal, con

la adecuada formación académica en el tema y con conocimientos de integración de sistemas de seguridad.

Tomando en consideración los efectos detectados se pueden establecer las causas.

En el mercado actual de la seguridad privada en sus diferentes rubros y tipos en la ciudad de Arequipa, existe una falta de profesionalización en seguridad (Security), esto debido a la falta de centros de formación en este tema, por lo cual las personas que desarrollan estas actividades lo hacen en forma empírica o con los conocimientos que van captando durante el cumplimiento de sus actividades laborales.

Actualmente la inexistencia de políticas estatales que regulen los servicios de consultorías en seguridad permite que estas prácticas se desarrollen de manera informal, con praxis inadecuada y con consecuentes resultados deficientes.

El mercado de la Seguridad Privada en la ciudad de Arequipa, está copado por empresas con bajos estándares de calidad y deficiencias en los perfiles del personal que brinda servicios de seguridad privada; esto no es la excepción en cuanto a las personas de estas empresas cuya responsabilidad es brindar asesorías en seguridad a sus clientes recayendo esta función generalmente en ex miembros de las fuerzas armadas, lo cuales no han sido entrenados para tal fin, o personal que por antigüedad tienen conocimientos empíricos sobre temas de seguridad.

La falta de instituciones públicas o privadas en la ciudad de Arequipa que ofrecen instrucción en temas de seguridad (Security), es un condicionante que determina que las personas que brindan asesorías en seguridad lo hagan en forma empírica, sin poder certificar a sus clientes que son personas académicamente preparadas para tal función.

### **1.1.1. A nivel internacional.**

Cano (2006) en su libro titulado Políticas de Seguridad Publica de Brasil: Tentativas de modernización y democratización versus la guerra contra el crimen, expone que Brasil, al igual que en otros países de la región, se vive un escenario de permanente crisis de la seguridad

pública, esto se respalda en las altas tasas de incidencia de actividades delictivas que ha ido en crecimiento de forma importantes a lo largo de la década de los 80 y la década de los 90. Como remembranza, hasta la década del 70, las actividades delictivas eran consideradas simplemente como un problema de las organizaciones policiales; las facciones políticas de izquierda se encontraban a la espera, al igual que en otros países, que con el termino de las dictaduras y el consecuente retorno a la democratización, las actividades delictivas se reducirían por el cambio de las condiciones sociales. La temática de las actividades delictivas, era considerada como una temática “de facciones políticas de derecha”, considerados como los grupos políticos defensores de la ley, la justicia social y exigentes de un orden social.

Martínez (2015) En su publicación titulada “La profesionalización de la gestión de las políticas de seguridad ciudadana: desafíos y lecciones aprendidas. Experiencia en la formación policial de El Salvador”, no menciona que los obstáculos más grandes para poder implementar acciones de seguridad, desarrollar políticas de seguridad pública con aspectos integrales y establecer estratégica, es la falta recursos logísticos y humanos, así como también la reducción de presupuestos institucionales lo cual se basa en una incorrecta apreciación de las situaciones. A pesar de que para el gobierno de cualquier país la seguridad pública se ha convertido en una de las prioridades de la agenda de gobierno, y por ello, bajo una consideración más acertada los presupuestos en materia de seguridad ciudadana y lucha contra el crimen, han sido incrementados, aun así los recursos no son los suficientes para cubrir las necesidades de recursos y personal para afrontar el problema, se debe de considerar reformas comenzando con las mejoras en los haberes y beneficios sociales de los miembros de la policías, personal del ministerio públicos y otros elementos que componen el sistema de justicia.

Jaramillo (2016) en su trabajo de investigación titulado “Facultad de relaciones internacionales, estrategia y seguridad especializada en administración de la seguridad” nos explica que la capacitación al personal está diseñada para que estos cumplan diferentes funciones, las cuales debe asumir el personal de vigilancia es sus distintos ámbitos y roles como lo es ser: Agente de Vigilancia Privada; Supervisor; Resguardo o Escoltas. Cada de una de las funciones mencionadas tienen una diferente necesidad de capacitación y su correcta aplicación en muy importante, por ello, es de suma importancia brindar capacitación de calidad y en grado

de suficiencia, la instrucción debe ser con un nivel de excelencia y de esta forma se cumpla con las necesidades de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

### **1.1.2. A nivel nacional.**

Villavicencio (2018) menciona que el II Congreso de Serenos del Perú, busca contribuir con la profesionalización, especializada y al desarrollo de capacidades y habilidades de los ciudadanos que prestan servicio de Serenazgo en Lima Metropolitana y otras regiones del país, a través de un currículo de capacitación integral, a fin que se desempeñen con un correcto alineamiento a la ley y con mejor eficiencia, buscando con ello que contribuyan a asegurar la convivencia pacífica de la sociedad, así como el control de la violencia que se genera en el ámbito urbano y también en la prevención de los delitos y faltas en la ciudad. Así mismo manifiesta que hay que ver de forma integral el rol y participación de los serenazgos en nuestro país, y también para una mejor fomentar una mejor labor, se debe señalar que existe una percepción errónea en lo que concierne a la función del sereno y de la Policía Nacional. Una cosa es el ámbito del orden interno y otra muy distinta, la seguridad ciudadana, se debe tener en cuenta esta característica para mejorar los roles de los profesionales encargados de la seguridad ciudadana en su respectivo ámbito y funciones como tal.

Tuse (2019) El actual director de la SUCAMEC manifiesta que por cuanto no estaba organizada, hasta la fecha, no se ha capitalizado el potencial de la seguridad privada en el Perú, sin embargo, se debe tomar en consideración que en la actualidad ya existe la Asociación de Empresas de Seguridad Privada (Asepri), con la cual se vienen realizando coordinaciones para las empresas de vigilancia privada se conviertan en fuerzas de colaboración básica para la seguridad pública. En la actualidad se cuenta con más de 113.000 agentes de seguridad oficialmente certificado “carnetizados”, estos pueden constituirse en una fuerza muy importante como apoyo en labores de seguridad ciudadana. Lo que busca la S.U.C.A.M.E.C. es que los efectivos de las empresas de vigilancia privada, sean un complemento para la seguridad pública en actividades en forma de información o inteligencia. Desde S.U.C.A.M.E.C. se va a promover esta propuesta.

Leturia & Lagos & Morales & Ruidias (2017) en su trabajo de investigación titulado “Calidad de las empresas del sector seguridad privada en la ciudad de Lima” presente un estudio donde hace un observación de sobre la calidad del servicio que brindan las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Lima, para ello marca un parámetro de comparación y este parámetro de comparación es el ISO 9001, en base a ello planteo la hipótesis que todas las empresas de seguridad privada en la ciudad de Lima tiene implementado un sistema s gestión basado en la normas ISO 9001, esto con la finalidad de establecer si el rendimiento de las empresas de vigilancia privada con sistemas integrados de gestión son más eficientes que las que no tienen implementado el sistema de gestión, después de realizar diferentes pruebas estadísticas lograron concluir que las empresas que tienen un sistema de gestión implementado, tienen un mejor rendimiento que las que no lo han implementado.

### **1.1.3. A nivel Local.**

Bermejo & Miranda (2016), en su trabajo de investigación titulado “Estudio de mercado para establecer la viabilidad e implementación de una empresa que tenga como finalidad la distribución de materiales de uso dental, específicamente para clínicas dentales, así como también para centros odontológicos en la ciudad de Arequipa en 2014”, cuyo objetivo principal fue llevar a cabo un estudio de mercado para establecer la viabilidad de la creación de una empresa que tenga como finalidad la distribución de materiales de uso dental, específicamente para clínicas dentales, a que tenga como finalidad la distribución de materiales de uso dental, específicamente para clínicas dentales, así como también para centros odontológicos en la ciudad de Arequipa si como también para centros odontológicos en la ciudad de Arequipa y conocer el comportamiento de mercado en el rubro. Para realizar el estudio se estableció un universo de 70 empresas comprendidas entre centros odontológicos y clínicas odontológicas, el tipo de investigación fue de tipo exploratoria – descriptiva, y tuvo como conclusión que si existe la posibilidad de una gran aceptación por parte del mercado ante la creación de una empresa que tenga como finalidad la distribución de materiales de uso dental. En la investigación del mercado se estableció que el 91.4% de la población consultada (clínicas dentales y/o centros odontológicos) en la ciudad de Arequipa, muestran una manifiesta disponibilidad y necesidad de adquisición de materiales para uso dentales en una nueva empresa en el rubro. Asimismo, es importante mencionar que el 41.4% de los encuestados, manifestó

realizar compras en forma mensual de materiales para uso dentales, por lo cual, se considera que existe un mercado grande y también existe una oportunidad de convertirse en un proveedor de ese mercado. En la investigación también se determinó cuáles son los tratamientos que son considerados de mayor aceptación de las clínicas dentales y centros odontológicos. En la investigación se llegó a la conclusión de que el 41.4% de los tratamientos dentales están estrechamente relacionados a fines estéticos, así también se estableció que el 32.9%, corresponde a tratamientos de ortodoncia. Otra conclusión importante, es la actualmente existencia de dos empresas, las cuales serían los principales competidores, el primer competidor es la empresa “ADA” con el 58.6% de aceptación por parte de los consumidores y en segundo lugar la empresa “ODONTO” con el 41.4% de aceptación por parte de los consumidores.

Castillo (2018) en su artículo “Seguridad Ciudadana: una tarea pendiente en Arequipa” expone situaciones que cotidianamente ocurren en la ciudad de Arequipa y que crean una apreciación de inseguridad en la población de la ciudad, así mismo tomando como fuente el Boletín de estadística de Seguridad Ciudadana de Abril del 2019, el 92.7% de la población de la ciudad cree que será víctima de un acto ilícito. Esto sin embargo no es compatible con la información recabada de la PNP, la cual indica que en el 2019 fueron víctimas de actos ilícitos el 265 de la población, de esto se desprende que la sensación de inseguridad es mucho mayor a lo que realmente ocurre. En el artículo también menciona que los delitos más comunes que se reportan a las autoridades competentes son: en primero y más común el delito de Hurto, robo, estafa, etc., en segundo lugar, se encuentra delitos contra la salud pública y delitos contra la libertad.

Cuti (2018) en su artículo “Estudio revela que sensación de inseguridad en Arequipa crece” expone parámetros de un estudio realizado por la Universidad Católica San Pablo, revela que la sensación de inseguridad por parte de la población en la Ciudad de Arequipa crece en forma sostenida desde el año 2016, así mismo la investigación evidenció que las personas cada vez denuncian menos ser víctimas de actos ilícitos, esto en razón a que las acciones que se toman ante las denuncias en muy pocas ocasiones logran resarcir el acto ilícito denunciado, lo cual se constituye en una grave tendencia para tener información real de la comisión de actos ilícitos en la ciudad. Así también se cuestiona el desempeño de las autoridades competentes como son la policía Nacional del Perú, y los grupos de serenazgo municipales.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. A nivel Internacional**

Utreras (2015) En su tesis titulada “Investigación de Mercado Para Mejorar El Posicionamiento De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito OSCUS En La Ciudad De Guayaquil, 2015”, en la cual se logró determina como fin principal establecer el nivel de posicionamiento y así como también el grado de aceptación de la Cooperativa Oscus en la ciudad de Guayaquil a través de una investigación de mercados. En esta investigación que tuvo una orientación hacia un enfoque cuantitativo, se consideró como universo para la investigación a 450 personas, las cuales fueron sometidas a una encuesta luego de que se estableciera usar esta herramienta para la recolección de datos. La investigación logro obtener como conclusión que como mérito de la investigación de mercado realizada por parte de La Cooperativa De Ahorro Y Crédito OSCUS En La Ciudad De Guayaquil, se establecido que la cooperativa se encuentra en el quinto lugar de posicionamiento en el mercado de Guayaquil.

Acosta (2015) En su tesis titulada “Plan De Negocios Para Una Empresa De Servicios De Mantenimiento De Infraestructura Universitaria”, la cual tuvo como objetivo principal el elaborar un plan de negocios para la creación de una empresa con el fin de desarrollar sus operaciones en el rubro del mantenimiento de infraestructura a universidades. Esta tesis tubo una naturaleza de tipo cuantitativa, ya que como herramienta de recolección de datos se realizaron encuestas estructuradas, las cuales se aplicaron a un universo compuesto por 20 directores comerciales o en su defecto se consideró también a los encargados de infraestructura de universidades de carácter públicas y privadas de Chile. Como conclusión, se logró establecer que es necesaria la realización de un estudio de mercado para determinar la incorporación del servicio para el mantenimiento de infraestructura universitaria.

Bances & Bravo (2016), en su tesis titulada “Estudio de mercado para la viabilidad de exportación de café saborizado en el País de Estados Unidos”, la cual tuvo como objetivo principal establecer a través de un estudio de mercado la viabilidad de exportar de café saborizado hacia los Estados Unidos, utilizando como universo para la investigación se tomó en consideración a 87 personas consumidoras de café, comprendidos entre los 19 y los 61 años,

como instrumento de medición utilizo la encuesta. La investigación fue de tipo no experimental - transversal. El estudio de mercado realizado establece que la exportación del café saborizado a Estados Unidos es viable, pero para que sea eficiente, es necesaria la realización de un plan de marketing, el cual debe estar orientado a determinar la satisfacción de las necesidades y deseos de los consumidores. Como conclusiones del trabajo de investigación se pudo establecer que después de realizar el estudio de mercado se concluye en la viabilidad del proyecto de exportación; así también se estableció que el estudio de mercado se constituye en una parte fundamental para la elaboración del proyecto ya que después de tener la información del mercado se puede planificar la ejecución del proyecto asegurando resultados económicos positivos.

Vega (2019) en su tesis titulada “ Creación de una empresa orientada a brindar servicios de seguridad para la prevención del fraude por fuga de información en empresas de la ciudad de Bogotá”, la misma que tuvo como objetivo principal desarrollar, elaborar e implementar un plan de negocio para la creación de una empresa que tenga como orientación ofrecer servicios de seguridad con la finalidad de prevenir el fraude en las empresas que desarrollan actividades económicas en la ciudad de Bogotá privadas por fuga de información, como universo del estudio se estableció una población de 156 empresas de la ciudad de Bogotá; la investigación fue de tipo no experimental – transversal, en la cual se logró establecer como conclusiones que el nivel de incidencia de fraudes que se reportaran en Colombia, se incrementa sosteniblemente con el paso de los años, lo cual, se constituye como una señal para que las organizaciones indistintamente sea la actividad económica que desarrollen, inviertan en sistemas, herramientas y métodos que sirvan para proteger su información con la finalidad de reducir el riesgo; también se llegó a la conclusión que las empresas de seguridad privada consideradas pequeñas o medianas que se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá, en su mayoría no tienen los medios necesarios para el adecuado manejo de la protección de información, se sabe también que en Colombia, el 23% de las empresas de seguridad (Security) cuentan con controles sistematizados y organizados, los cuales se deben en el mayor de los casos a empresas grandes y empresas multinacionales, en la investigación también se estableció que las empresas destinadas a brindar servicios de seguridad privada (Security) en la ciudad de Bogotá, están enfocadas en tener como clientes a empresas grandes, esto en razón a su mayor rentabilidad a comparación de contar con clientes pequeños, según lo evidenciado en la

investigación, se ha evidenciado la existencia de una oportunidad de acceso al mercado comprendido por empresas pequeñas y medianas, las cuales tienen una necesidad de seguridad no atendida por empresas grandes debido a sus altos costos por el servicio de vigilancia ; otra conclusión importante de la investigación de mercado, es el impacto y el riesgo a nivel legal que afrontan las empresas de seguridad y de investigaciones debido a la naturaleza propia de los servicios que prestan, hacen que la asesoría legal por el servicio de vigilancia sea vital para el desarrollo de sus funciones y prestación de servicios.

Frias & Guzman & Marcos (2015) en su tesis titulada “Plan de negocio para establecer la viabilidad de una empresa de consultoría de sistemas integrados de gestión de seguridad, salud, medio ambiente y calidad”, cuyo objetivo principal fue desarrollar un modelo de negocio cuya finalidad es la de establecer la viabilidad en el aspecto comercial, aspecto técnico, aspecto económico y aspecto financiero, para la creación de una empresa de que ofrezca servicios de asesoría, servicios de capacitación y servicios de implementación de sistemas integrados de gestión, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, con especialización en el ISO 9001, y el asesoramiento para la implementación en base a la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el DS. 005-2012-TR. Buscando establecer el potencial en el mercado de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES). Para el desarrollo de la investigación se estableció como universo a 100 empresas de la ciudad de Arica; la investigación fue de tipo no experimental – transversal, en la investigación se lograron como conclusión establecer que formar una empresa en Arica dedicada al asesoramiento en Sistemas Integrados de Gestión, focalizadas específicamente en el sector Pymes de la ciudad de Arica, representa un negocio viable, sostenible en el tiempo y económicamente rentable, tomando en consideración el aspecto técnico, aspecto comercial, aspecto económico y aspecto financiero; también se estableció que existe un incremento en el mercado de las Pymes formales de Arica, que tienen la necesidad de la implementación de un sistema integrado de gestión; lo cual es una exigencia para poder cumplir con la legislación vigente de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.

### **1.2.2. A nivel Nacional**

Ferre (2016) En su Tesis titulada “Estudio de Viabilidad Comercial Para El Lanzamiento de Jabones Naturales en la Ciudad De Chiclayo en el 2016”. La investigación tubo como principal objetivos, determinar la viabilidad comercial para el lanzamiento de una empresa de jabones naturales en la ciudad de Chiclayo en el año 2016; con la característica de que a través de un incremento en el rango de ventas mensuales , aporte a una mayor participación en el mercado, para ello se partió desde un análisis de la situación actual, y con ello se elaboró un diagnóstico situacional, así también se realizara el análisis del mercado considerado potencial para la empresa ubicada en la ciudad de Chiclayo, como conclusiones de la investigación se menciona que el mercado de la ciudad de Chiclayo, presenta una insatisfecha demanda del producto ofertado por una nueva empresa planteada en la presente investigación y resulta se constituye como un mercado en estado casi virgen para el tipo de producto propuesto. Así mismo, se recomienda que la organización realice investigaciones de mercados en forma periódica, para tener información actualizada sobre experiencias, gustos y expectativas de mercado con la finalidad de lograr el mejoramiento continuo del producto.

Díaz (2016) En su tesis titulada “Plan de negocios para una tienda de ropa y accesorios para mujeres, en la ciudad de Chiclayo en el 2016”; se estableció como objetivo principal el presentar una planeación de negocio rentable que ofrezca un negocio con características dinámicas y sostenibles en el tiempo para los inversionistas. La presente investigación tubo una naturaleza cualitativa, esto en razón a que se realizó a través de análisis. Como resultado de la investigación, se llegó a establecer como conclusión de que no es viable comenzar con un plan de negocio no sin antes llevar a cabo un estudio de mercado para establecer los deseos y necesidades del público; por ello, también es importante que el análisis, el estudio del mercado y también el estudio financiero para que el plan de negocio tenga bases sólidas, las cuales son necesarias para poder salir adelante, y esto se logra en base a estrategias y poder con ello llegar a los objetivos establecidos.

Ramos & Tupayachi (2019) En su tesis titulada “Estudio de mercado para determinar la viabilidad del consumo de helados de Quinoa en la ciudad de Trujillo”, la cual tuvo como objetivo principal llevar a cabo un estudio de mercado para establecer la viabilidad comercial de una empresa que oferte helados de Quinoa en la ciudad de Trujillo. Como universo del estudio estuvo compuesto por 323 pobladores que radican en la ciudad de Trujillo, así mismo

como instrumento de recolección de datos se elaboró un cuestionario “encuesta”, la cual fue aplicada a la población establecida como universo, el diseño de la investigación fue no experimental – transversal, y se lograron obtener como conclusión que el estudio de mercado dio como resultado que es viable el producir y comercializar helados declinó en la ciudad de Trujillo, las encuestas reflejaron que el 74 % de los encuestados si tienen una apreciación favorable y disposición a consumir helados de equinos con amor que ellos deseen. Con el estudio de mercado también se estableció que los principales consumidores del producto son los jóvenes, la reiteración sobre el consumo en los pobladores Trujillanos, es de un 31% en forma mensual y en el caso del consumo dos veces por semana es de un 28%.

Castillo & Nuñez (2016) en su tesis titulada “Estudio de mercado para determinar la viabilidad comercial del consumo de ropa ecológica de bebe en la ciudad de Trujillo en el año 2016, la cual tuvo como objetivo principal, el llevar a cabo un estudio del mercado con la finalidad de establecer la viabilidad comercial sobre el uso de ropa ecológica para bebés en la ciudad de Trujillo en el año 2016, la investigación estableció como universo base para el estudio a un grupo de 154 mujeres en estado de gestación y/o mujeres con bebés menores a un año de edad, el diseño de la investigación fue no experimental – transversal. Como conclusiones de la investigación se estableció que el estudio de mercado llevó a la conclusión que el mercado es muy exigente, la calidad y particularidades de los productos del mercado deben ser elevados. Las madres de familia, que son consideradas como que cuentan con un poder adquisitivo alto, tiene como preferencia, vestir a sus hijos con ropa de buena calidad, la cual existe en el mercado, y es por ello, que en muchas tiendas de venta de ropa para bebés existentes en la ciudad, los productos de mayor preferencia para bebés, son los fabricados en base a tela de algodón pima, esta materia prima es de una calidad superior por suavidad, la cual es mucho mejor que las prendas fabricadas con otros tipos de algodón tradicional; así también y mediante el trabajo de investigación se logró establecer que el consumidor de la ciudad de Trujillo, que consume en especial ropa de bebé, demuestra que estaría en disposición de pagar hasta un 20% más de lo que actualmente paga por prendas de bebé confeccionadas con algodón convencional. El estudio de mercado también estableció la existencia de una demanda no satisfecha de ropa para bebés en la ciudad de Trujillo, considerando que la investigación arrojó como resultado que la población estaría dispuesta a comprar prendas de bebé de algodón ya sea pima, algodón convencional, esto refleja la falta de oferta en calidades de este producto en la ciudad, aun no

habiendo en la actualidad una tienda que enfoque sus operaciones venta exclusiva de ropa de bebes de este tipo, así también, la investigación evidenció que en este tipo de productos no mayores consumidores son la población joven, en especial en la población de Trujillo lo cual es en un 31% consumido una vez a la semana y la y en un 28%/consumido dos veces por semana.

Nevado (2015), en su tesis titulada “Estudio de pre - factibilidad para la implementación de una cadena de consultorios psicológicos en distritos de Lima moderna, el cual tuvo como objetivo principal el realizar un estudio de factibilidad para establecer la viabilidad de la creación de una empresa con la modalidad de cadena de consultorios médicos, con la especialidad de atención psicológica en los diferentes distritos de la ciudad de Lima, para ello se estableció como población universo del estudio a la población de lima Metropolitana, basándose en las estadísticas del INEI y determinando especial atención en los grupos de personas con afecciones que necesitan una atención psicológica y/o psiquiátrica, el diseño de la investigación fue de carácter no experimental, transversal, como conclusiones del estudio de mercado brindó una visión de la existencia de una demanda marcadamente creciente de atención en la especialidad de psicología en la ciudad de Lima, habiéndose identificado como los las principales componentes de la demanda del mercado, en primer lugar la condición de Depresión, y en segundo lugar la condición de Adicciones. El trabajo de investigación destacó que la oferta está compuesta en su totalidad por clínicas de atención psicológica y consultorios de médicos privados de la rama antes señalada con carácter privado y por E.S.S.A.L.U.D y el M.I.N.S.A en el sector público, así mismo el estudio de mercado también permitió entender la necesidad de prestar atención a la ejecución eficiente del gasto en publicidad, pues la percepción sobre la calidad, profesionalismo y discreción del servicio serán factores fundamentales para el cumplimiento de las proyecciones de venta, en especial durante el primer año.

### **1.2.3. A nivel local**

Angulo (2019) En su tesis titulada “Estudio de mercado para determinar la factibilidad de creación de una empresa desarrolladora de software en la ciudad de Arequipa”, la cual tuvo como objetivo principal el establecer el nivel de aceptación mediante la aplicación de un estudio de mercado, para establecer la viabilidad de crear una empresa que desarrolle como producto

software dedicados en la ciudad de Arequipa. Para ello se realizó un trabajo de investigación de tipo inductivo, basado en un diseño de tipo no experimental, y como población se estableció a 50 pequeñas empresas que desarrollan sus operaciones en la ciudad de Arequipa, como herramienta para la recopilación de información para el trabajo de investigación se utilizó la encuesta. Como conclusión se llegó a establecer mediante un estudio de mercado, el nivel de aceptación, que tendría la creación de una empresa dedicada al desarrollo de software dedicados en la ciudad de Arequipa, para ello se utiliza la aplicación de una encuesta como instrumento de recolección de datos para la investigación, la misma que presento como resultado una percepción positiva, en base a una muestra representativa basada en pequeñas empresas de la ciudad de Arequipa, con respecto a la demanda de nuevas ofertas de software dedicados.

Sánchez (2019) En su tesis titulada “Estudio de Factibilidad para la producción y Comercialización de la carne de Cuy en el mercado Arequipeño”, la cual tuvo como principal objetivo el establecer la posibilidad del factor económica y del factor técnico para la creación de una empresa dedicada a la producción y comercialización de la carne de cuy en el mercado local, nacional e internacional. La investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, como herramienta de recolección de datos se utilizó la encuesta, y como conclusiones del trabajo de investigación se estableció que el análisis de toda la información recabada demuestra que el mercado de la producción y comercialización de carne de Cuy, es un nuevo mercado que tiene mucho potencial para desarrollarlo, así mismo se logró establecer que existe una marcada demanda insatisfecha para los consumidores de carne de Cuy, cuya percepción en común es la de cuidar su salud con el consumo de carne saludable.

Ticona (2020) En su tesis titulada “Estudio de mercado para la elaboración de la leche de almendras en la ciudad de Arequipa, 2020”, el objetivo principal del trabajo de investigación fue Determinar mediante un estudio de mercado la viabilidad para la creación de una empresa cuyo fin es la elaboración de la leche en base de almendras en la ciudad de Arequipa. Para ello, se llevó a cabo un trabajo de investigación de con el método cuantitativo, con un diseño de tipo no experimental, el universo para el estudio estuvo conformada por 733,667 habitantes de la ciudad de Arequipa y la muestra estuvo compuesta por 384 personas, como herramienta de recolección de datos se utilizó la encuesta. Como conclusión de la investigación se estableció que el proyecto se realizará gracias al diagnóstico preliminar del estudio del mercado sobre el

conocimiento de la leche de almendras por parte de la población de la ciudad de Arequipa, así mismo en el análisis de la demanda también se realizó un estudio sobre el consumo de leche per cápita de cada año, de tal manera que una vez realizado, se pudo realizar la segmentación del mercado con las personas que son intolerantes a la lactosa las cuales conforman el mercado potencial para el producto. Por lo tanto, solo utilizamos el 3% y 5% de la demanda insatisfecha para cubrir los próximos años.

Bermejo & Miranda (2016), en su tesis titulada “Estudio de mercado para establecer la viabilidad e implementación de una tienda distribuidora de materiales dentales para clínicas y centros odontológicos en Arequipa en 2014”, cuyo objetivo principal fue llevar a cabo un realizar un estudio de mercado para establecer la viabilidad de la implementación de una empresa dedicada a la distribución de materiales para uso dental y para clínicas odontológicas en la ciudad de Arequipa, y así poder conocer el comportamiento de este mercado. Para realizar el estudio se estableció un universo de 70 empresas comprendidas entre centros odontológicos y clínicas odontológicas, el tipo aplicado para la investigación fue de tipo exploratoria – descriptiva, y tuvo como conclusión la existencia y alto nivel de aceptación en el mercado ante la probabilidad de la creación de una empresa que desarrolle actividades económicas en el rubro de la distribución de materiales de uso dental. Es decir, que el 91.4% de la población encuestada (clínicas dentales y centros odontológicos) en la ciudad de Arequipa, muestran una marcada aceptación del mercado para adquirir materiales de uso dental ofrecidos por una nueva distribuidora. Asimismo, se debe mencionar que el 41.4% de los consumidores realizan compras de este tipo de productos en forma mensual, por lo cual se considera que existe un alto nivel de ventas por parte de la competencia.

Arenas (2017) en su tesis titulada “Plan de negocio para la creación, establecer viabilidad e implementación de una empresa de asesoría y consultoría integral para las Pymes en la ciudad de Arequipa”, cuyos objetivos principales fueron establecer si los administradores de medianas y pequeñas empresa PYMES, tienen interés en contratar servicios de asesoría y/o consultoría, así como también determinar cuáles de los servicios que se brindan en el proyecto , se constituirían en los más para estas los empresarios, es importante también tomar conocimiento en referencia a si estas empresas, en algún momento ya han contratado con anterioridad servicios de consultorías o asesoría, con alguna otra empresa del mismo rubro y si

los resultados obtenidos fueron satisfactorios. Como universo para la muestra se estableció a 66 pymes de la ciudad de Arequipa, la investigación fue de tipo no experimental – transversal, y se obtuvo como conclusiones que el proyecto de asesorías viable ya que se ha establecido su viabilidad en el factor de rentabilidad, se estableció el valor positivo del VAN, así como también del (TIR) que se estableció superior al 80% de rentabilidad en un periodo anual.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Estudio de mercado**

Kotler & Armstrong (2008) nos mencionan “Toda empresa necesita una permanente búsqueda de clientes y mercados para así tener claras sus demandas y exigencias, con ello se debe elaborar óptimas ofertas para el mercado, que cuenten con precios accesibles y que ofrezcan competitividad, realizar promoción de los productos y servicios ofertados. Las actividades para lograr el mejoramiento de los productos o servicios ofertados, tener un análisis situacional, contar con una comunicación efectiva, establecer la distribución de los productos y/o servicios.

Se puede mencionar que el estudio de mercado es una actividad empresarial, que tiene como fin lograr formar una idea sobre la viabilidad comercial de un producto o servicio.

Kotler & Armstrong, (2008), nos comenta que: “El estudio de Mercados es un proceso sistemático de diseño, es un proceso de obtención, un proceso de análisis y presentación de los datos recabados los cuales son pertinentes y necesarios para una situación de marketing específica que debe enfrentar una empresa”.

Las organizaciones generalmente utilizan el estudio de mercado en una amplia variedad de situaciones, ya que su uso admite que los estudiosos de los mercados “mercadólogos” puedan tener información para que evalúen la satisfacción, la conducta y las características de compra de los clientes, así también puedan evaluar el grado de potencial de un mercado y de acuerdo a ello determinar una posible intervención; teniendo claro el cálculo la eficacia de la sujeción de precios, las características de los productos, las bases para diseñar un proceso de distribución y los planes de promoción.

El estudio de seguridad de divide en tres puntos a seguir los cuales se detallan a continuación:

#### **1.3.1.1. Análisis del consumidor**

El análisis del consumidor es el estudio que establece el comportamiento de los consumidores, estableciendo sus necesidades y desarrollando planes para lograr satisfacerlas, para ello es necesario indagar sobre los hábitos de compra de los consumidores, contar con la información de los lugares de compra frecuentes de los consumidores, establecer las preferencias y momentos claves del consumidor; y teniendo siempre presente que el objeto final es del estudio de mercado es recabar información que permitan mejorar las practicas mercado para la oferta de un producto o servicio y de esta forma poder contar con la información necesaria que permita cubrir la demanda no satisfecha del consumidor.

#### **1.3.1.2. Análisis de la competencia**

En el proceso que se realiza para establecer mediante el estudio quien o quienes son los competidores, también se debe establecer cuántos son, así como también determinar sus ventajas competitivas. En resumen, el objetivo del estudio de mercado es tener un panorama claro sobre el conjunto de empresas con las cuales se va a compartir el mercado debido a que ofertan un producto igual o similar.

Para realizar este análisis es recomendable hacer una plantilla donde se establezcan los competidores que se consideren más importantes teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Marca
- Descripción del producto o servicio
- Información sobre precios
- Información sobre estructura de la empresa
- Información sobre sus procesos
- Información sobre recursos humanos
- Información sobre costos
- Información sobre la tecnología que usan
- Información sobre imagen comercial
- Información sobre proveedores

La plantilla de información, con toda la información mencionada anteriormente permite tener una clara visión de las ventajas competitivas de cada una de las empresas que se consideran comparten el mercado, y a partir de esta la información recabada y evaluada, es posible determinará la factibilidad de compartir el mercado con la competencia.

### **1.3.2. La viabilidad de un proyecto**

Rus (2010) nos dice: “La viabilidad de un proyecto es un análisis que se realiza con la finalidad de conocer y establecer la probabilidad que existe para poder determinar si es probable o no llevar a cabo un proyecto en forma exitosa”. Por lo antes expuesto se puede mencionar que el análisis de la viabilidad de un proyecto ofrece información, sobre si es prudente o no llevarlo a cabo, de este modo se establece si es viable, lo cual significaría que el proyecto tiene muchas, moderadas o pocas posibilidades de ser exitoso; por el contrario, si el proyecto no es viable, esto quiere decir que la probabilidad de que el fracaso que el proyecto conlleva es de una alta probabilidad.

#### **1.3.2.1. ¿Qué es un plan de viabilidad o estudio de viabilidad?**

En forma resumida, el estudio de la viabilidad de un proyecto, se utiliza para establecer si un proyecto es factible proceder a invertir recursos en el (tiempo y/o dinero). Es decir, sirve como una orientación para establecer si una propuesta de empresa será o no rentable, se establece además cuáles son los principales riesgos que se encontrarán en el desarrollo del proyecto.

#### **1.3.2.2. ¿Cuáles son los apartados de un plan de viabilidad?**

Para determinar cuáles son los apartados de un plan de viabilidad, este se va a determinar de acuerdo a la tipología de proyecto, los apartados del plan de viabilidad mismo pueden ser cambiantes, o de ser el caso será necesario tomar un mayor énfasis a algunas secciones que a otras. En forma general, las secciones que el PMBOK (La Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyecto) recomienda que para realizar un estudio de viabilidad son las siguientes (PMBOK son las siglas de Project Management Body of Knowledge, la cual describe las prácticas de la gestión de proyectos que son las más comunes a la mayoría de los proyectos., la mayor parte del tiempo.” El PMBOK es publicado por el PMI, acrónimo de Project Management Institute):

- Resumen Ejecutivo
- Descripción de Productos y Servicios
- Consideraciones tecnológicas
- Características del mercado, producto / servicio
- Estrategia de marketing
- Organización y Recursos Humanos
- Calendario
- Proyecciones Financieras
- Resultados y Recomendaciones

### **1.3.3. La consultoría**

Cohen (2003) en su libro titulado “Cómo ser un consultor exitoso”, nos dice: “la consultoría y/o empresarial Instituto, la puede brindar cualquier empresa que da consejos o presta otros servicios de carácter profesional, a cambio de una retribución de carácter económico”, así también, podemos citar Peter a B. (1971) quien nos dice que, “una persona actúa como consultor siempre que se trata de mejorar o modificar una determinada y específica situación, pero, sin tener para ello un control directo sobre la ejecución”. También podemos mencionar que una consultoría se considera un servicio con un valor agregado de alto valor, la cual yace en apoyar a sus clientes al lograr buenos resultados y objetivos, como características de una consultoría se pueden citar los siguientes:

- Cuenta con profesionales expertos con conocimientos y experiencias en las materias que se tratan.
- La visión externa de los profesionales ofrece una lista imparcial del escenario sobre el cual se solicita una asesoría, de esta forma se analiza clara y objetivamente un problema.

### **1.3.4. Diferenciar entre consultoría y asesoría.**

#### **a. Consultoría**

- En una consultoría siempre existe un proceso de acompañamiento con un consultor con el fin de exponer el diagnóstico, evaluación, procedimientos y otros sobre los cuales se solicita consejo.
- En una consultoría la responsabilidad de todo el proceso es asumida por consultor.

#### **b. Asesoría**

- La asesoría es netamente sobre alguna situación.
- Toda acción posterior a la asesoría es ejecutada y recae la responsabilidad sobre el cliente.
- La responsabilidad por el asesoramiento termina en la emisión del diagnóstico.

#### **1.3.5. Tipo de empresa.**

Actualmente el existen varios tipos empresas de acuerdo régimen tributario de acuerdo al origen del capital, de acuerdo la cantidad de socios y otras condicionantes que determina el tipo de empresa.

##### **a. Empresa según la propiedad del capital**

**Empresa privada.** - En la cual el o los propietarios son personas particulares naturales o jurídicas.

**Empresa estatal o pública.** - Este tipo de empresa es propiedad estatal una entidad del estado.

**Empresa de propiedad social.** - Este tipo de empresa es de propiedad comunal aquí podemos considerar como ejemplos a comunidades campesinas, comunidades nativas, o similares.

**Empresas cooperativas.** - Este tipo de empresas son de propiedad de los trabajadores o cooperativistas según sea el caso.

**Empresa de propiedad mixta.** - Este tipo de empresa es con una titularidad compartida por un lado el sector público y el por otra parte el sector privado.

#### **b. Empresas según la actividad territorial**

**Empresas locales.** - Desarrolla sus operaciones dentro de una ciudad específica.

**Empresas regionales.** - Desarrollar sus operaciones dentro de un ámbito regional.

**Empresas nacionales.** - Desarrollar sus operaciones en una o más regiones en el ámbito nacional.

**Empresas multinacionales.** - Desarrollar sus operaciones en varios países. Para

#### **c. Empresa según su personería.**

**Empresa y con personería natural.** – en este tipo de empresa una persona puede ser el conductor de su propio negocio irresponsable por el mismo, actuando a título personal.

**Empresa con personería jurídica.** - En este tipo de empresa no se actúa título personal sino como una entidad, teniendo derechos y obligaciones, está actuado a través de su representante legal

#### **d. Según número de propietarios**

**La empresa individual.** - Estas empresas se caracterizan por tener un único propietario, por ejemplo, las empresas unipersonales, o las empresas denominadas de carácter individuales de responsabilidad limitada.

**Empresa societaria.** - En este caso se refiere a las sociedades mercantiles, como puede ser la sociedad anónima, también se encuentra a la sociedad colectiva, también se puede mencionar a la sociedad civil y la sociedad comercial de responsabilidad limitada o conocida también como sociedades en comandita.

#### **e. Empresa segunda forma jurídica**

En este caso la legislación jurídica de las empresas está regulada por la normativa de cada país según como adopte la posición de las empresas y el desarrollo de sus actividades.

**Empresa Unipersonal.** - En este tipo de empresas el empresario es dueño de la misma, la cual, tiene capacidad legal que le permite ejercer el comercio, asume de manera ilimitada con el patrimonio del empresario ante quienes pudieran resultar afectados por las operaciones de su empresa.

**Empresa Sociedad colectiva.** – Las empresas denominadas sociedades colectivas son empresas la propiedad es de dos o más personas, a los cuales se les denomina socios, los cuales asumen de manera ilimitada con su propio patrimonio y participan en la dirección y decisiones de la empresa.

**Empresa cooperativa.** - Las empresas cooperativas trabajan sin fin de lucro, se constituye en con el propósito de cubrir las necesidades, deseos y/o intereses de sus socios los cuales son denominados cooperativistas.

**Empresa social de responsabilidad limitada.** - En este tipo de empresas los propietarios tienen como característica la de afrontar una responsabilidad considerada

limitada, por lo cual sólo se corresponde de acuerdo a la capacidad de capital o patrimonio que poseen en empresa.

**Sociedad anónima.** - Esta empresa también tiene carácter de responsabilidad limitada de acuerdo a su capital, pero permite que cualquier persona o personas que deseen adquirir parte de la organización (acciones) no pueda hacer, este tipo de empresas tienen la potestad de realizar incrementos de capital, lo cual debe ser dentro de las normas de las regulaciones establecidas en el país.

**f. Empresa según el punto de vista legal**

**Empresa formal.** - Se considera una empresa formal a aquella que realiza sus operaciones dentro del marco legal vigente.

**Empresa informal.** - Se considera una empresa informal a aquella que realizar sus operaciones sin cumplir con la normativa legal vigente.

**g. Empresa según el sector de actividad.**

**Empresas del sector primario o extractivo.** - Este tipo de empresas realiza su actividad económica obteniendo directamente sus elementos básicos de la naturaleza, entre ellas se pueda nombrar a la agricultura, la pesca, la casa, el agua, el petróleo, los minerales, energía eólica, etc.

**Empresas del sector secundario o industrial.** - Este tipo de empresas basa su actividad económica en procesos de manufactura o transformación de materias primas.

**Empresas del sector terciario o servicios.** - Este tipo de empresas desarrollan actividades económicas en el sector de las actividades intangibles, específicamente en la provisión de servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, se puede citar como ejemplo el comercio, el transporte, servicios financieros, servicios sociales, etc.

### 1.3.6. Modelo de negocio CANVAS

Como primer paso para definir el modelo de negocio y así de manera formal para hacer una propuesta de plan de negocio cuya finalidad es la creación de una empresa de que brinde servicios de consultoría en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa, es determinar la forma de operación o actividad, estableciendo que se ofrece, a quien se ofrece, como se ofrece, que recurso se necesitan que recursos financieros se necesitan, que ingresos se espera obtener, entre otros aspectos. Para ello se toma como modelo para elaborar el proyecto el modelo de negocios CANVAS, el cual fue creado por Alex Osterwalder, de esta forma y utilizando una expresión gráfica se puede explicar en nueve segmentos básicos como se cubren las cuatro principales áreas de una empresa (Oferta, clientes, viabilidad financiera e infraestructura).

**Tabla 1.** Modelo de negocios CANVAS

Asociado Clave		Actividad Clave	Propuesta de valor	Relación con los clientes	Segmento de Clientes
1. Cámara de Comercio de Arequipa		1. Asesoría en Security. 2. Asesoría en Seguridad Electrónica. 3. Asesoría en Sistema integrado de seguridad	1. Optimización de los sistemas de Seguridad con la implementación del SIS (Sistema Integrado de Seguridad)	1. Servicio personalizado. 2. Fidelización. 3. Privacidad y Discreción	1. Empresas industriales de comercio exterior, agropecuarias, educación, estructuras 2. metalmecánicas, etc.
		Recurso Clave		Canales	
		1. Talento humano 2. Norma ASIS Internacional		1. Red de contactos 2. Página Web 3. Contacto telefónico	
Estructura de Costos			Vías de ingreso		
1. Salarios			1. Asesorías. 2. Auditorías		

**Fuente:** Modelo de negocios CANVAS

**a. Segmentación de clientes.**

En este plan de negocio la segmentación de clientes va a permitir establecer como clientes del servicio de asesoría sin temas de seguridad (Security) a empresas sector industrial, agropecuario, agro industrial, educación, de estructura metalmecánicas y otras similares que desarrollan sus actividades económicas en la ciudad de Arequipa.

**b. Puesta en Valor.**

La empresa que brinda servicios de consultoría en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa, ofrece como propuesta de Valor la consultoría para el mejoramiento de los procesos existentes en sistemas de seguridad, así como también la implementación de sistemas similares.

**c. Canales de promoción.**

Se cuenta con información obtenida de la cámara de comercio de Arequipa sobre empresas que están en los rubros en los cuales el servicio de consultoría en seguridad es altamente importante, estos potenciales clientes son empresas industriales, agropecuarias, educativas entre otras, para las cuales, el tema de la seguridad es muy importante y también muy necesario.

**d. Fuente de ingresos.**

La fuente de ingresos va a ser como contra pago por los servicios prestados a los clientes, estos servicios son asesorías, consultorías y auditorías de sistemas de seguridad (Security).

**e. Recursos claves.**

Como recurso clave para el desarrollo de las operaciones del empresario de consultorías en temas de seguridad se encuentra el talento humano conformado por

personal con conocimientos más de temas seguridad adquiridos en base a educación formal, así también se constituye como un recurso clave el uso e implementación de los mecanismos de seguridad utilizados de acuerdo a la norma de ASIS internacional, institución de nivel mundial especializada en temas de seguridad (Security).

**f. Actividad clave.**

Como actividad clave la empresa desarrollará su actividad económica en la asesoría a empresas en temas de seguridad (Security), para de esta forma convertir los sistemas de seguridad de los clientes en herramientas eficientes que cumplan su propósito.

**g. Estructura de costos.**

En la estructura de costos de la empresa de asesoría en seguridad (security), se está considerando el salario del personal.

**1.3.7. Definición de las características del plan de negocio.**

En este informe de investigación se busca establecer como desarrollará sus actividades la empresa consultora en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa, la misma que tendrá como principal actividad económica prestar los servicios de asesoría en temas de seguridad a empresas en la ciudad de Arequipa.

Para el inicio de las operaciones se va a necesitar de una persona como horarios temporales que manejen redes sociales y página web y una persona que brinde los servicios de asesoría especializadas en seguridad a las empresas.

Como descripción de los servicios que prestara servicios de asesoría de seguridad se puede citar los siguientes temas de asesoría:

- a. Asesoría sobre la Implementación del S.I.S (sistema integrado de seguridad).

- b. Verificación de los servicios de vigilancia privada y fiel cumplimiento del contrato.
- c. Verificación de los sistemas de seguridad electrónica tales como son sistema de video vigilancia, sistema de alarmas, sistema de control de accesos y otros que pudieran existir en instalación.
- d. Asesoría sobre mejoras en las condiciones de seguridad física de las instalaciones.
- e. Asesoría y verificación en temas de servicio de resguardos.

**Tabla 2.** *Características de Plan de Negocio*

<b>Definición de la empresa</b>	<b>Empresa consultora en temas de seguridad en la ciudad de Arequipa</b>
Clasificación de la actividad económica	Asesoramiento empresarial - consultoría
Forma jurídica	Sociedad anónima cerrada
Localización	Distrito de Cayma - Arequipa
instalaciones	Propias
Personal y estructura organizacional	Una persona que cubra las necesidades de redes sociales, de administración de página web. Una persona que realice las asesorías
Cartera de Servicios	Asesoría sobre implementación del S.I.S (Sistema Integrado de seguridad) verificación de los servicios de vigilancia Verificación de los sistemas de Seguridad Electrónica 8Sistema de video vigilancia, sistema de control de accesos, Sistema de Alarmas) Asesoría sobre mejoras en las condiciones de seguridad física de las instalaciones Asesoría y verificación de temas de servicio de resguardos.
Clientes	Empresas industriales, de comercio exterior, agropecuarias, agroindustriales, estructuras metal mecánicas, educación, otros similares.
Promoción	Página Web Videos de presentación tarjetas corporativas, folletos. Facebook

**Fuente:** Propio

### **1.3.8. Estudio de Mercado.**

Kotler & Bloom & Hayes (2007) "un estudio de mercado consiste en recabar información, analizar la información recabada y comunicar de manera sistemática la información procesada más relevante para establecer una determinada situación de mercado, la cual es específica y que afronta una organización"

Malhotra (2008) "describen el tamaño, el poder de compra de los consumidores, la disponibilidad y capacidad de los distribuidores y perfiles de los consumidores"

En la actualidad existe una demanda insatisfecha de servicios de seguridad privada en la ciudad de Arequipa, esto a consecuencia del incremento de las actividades delictivas en la ciudad, el mercado de la seguridad está conformado por un sin número de empresas que brindan servicios de vigilancia privada, sistemas de seguridad electrónica entre otras que van desde los servicios más formales hasta la informalidad absoluta, lo que se refleja en la insatisfacción de los clientes cuando adquieren sistemas o servicios de seguridad que no cumplen con sus expectativas.

En concreto, un estudio de mercado, se describe conceptualmente como un proceso de captación, recopilación, procesamiento y análisis de la información, la cual es necesaria para lograr determinar si un proyecto puede ser considerado viable, este proceso se debe realizar las siguientes acciones:

- a.** Se debe establecer el problema y establecer los objetivos, los cuales son la finalidad de la investigación, en esta etapa se debe delimitar las preguntas a las que es necesario obtener respuesta, así como plantear objetivos que permitan la obtención de resultados veraces y claros.
- b.** Se debe diseñar el plan de investigación, para ello se debe decidir el modo con el que se desarrollará la investigación, así también como el método a través del cual se recabará la información necesaria para lograr el objetivo, es en esta parte de la investigación que

se debe tener especial atención en que los modos mediante los cuales se capta información son muy variados, y pueden traer consigo las consecuencias sobre el tiempo oportuno para analizar la información y que esta sea fiable.

- c. El proceso de búsqueda y la consecuente obtención de la información, es el siguiente paso de la investigación, consiste en establecer que la información requerida existe, está disponible, o es necesario establecer métodos para obtenerla, para ello es importante tener claro la diferencia entre información de tipo primaria y la de tipo secundaria. La información primaria es aquella que se recaba a través de una investigación propia y la información secundaria, es la información que se puede encontrar en medios de comunicaciones abiertos (publicaciones, diarios, estudios, etc.).
- d. Es importante la fase de análisis y la consecuente interpretación de los datos recabados, en esta fase se evalúa la información obtenida, los resultados obtenidos como producto de la evaluación y las consecuentes conclusiones que se obtengan se consolidan en un informe, el cual se constituye en herramienta fundamental para un proceso de toma de decisiones.

**Figura 1.** *Proceso de Estudio de Mercado*



**Fuente:** Elaboración propia

### 1.3.9. Características en Estudios de Mercado

Philip (2004) en su libro “El Marketing de servicios profesionales” donde nos señala que: Las culturas de mercado logran ser específicos o cantidad:

- a. **Culturas específicas:** Se acostumbra usar cuando se da inicio un proyecto, cuando no se tiene mucho conocimiento del argumento. Se utilizan entrevistas propias y detalladas, en otros casos se utilizan discusiones con grupos que pueden ser de preferencia pequeños para obtener distintos puntos de vista, así como también la actitud de las personas de carácter no muy estructurado, aceptando que los encuestados emitan sus propias apreciaciones utilizando sus frases adecuadas.

Son de medio experimental y no se consigue planificar a una localidad más amplia (los grupos objetivos).

- b. **Estudios cuantitativos:** Intentan medir, en forma numérica. La mayor parte de los estudios son de tipo cuantitativo, de esta forma se determinan indicadores como, por ejemplo, cuánta gente compra una determinada marca, con qué frecuencia una persona compra un determinado producto, dónde adquiere el producto, entre otros.

Los estudios de tipo cuantitativo se basan generalmente en muestras que se toman al azar y las mismas pueden ser proyectadas a una población más amplia, la herramienta utilizada para ello es en la mayoría de los casos las encuestas.

### 1.3.10. El mercado

Kotler & Armstrong (2008), manifiesta: “La investigación de mercados se puede comprender como un proceso sistemático de diseño, análisis, obtención, y presentación de los datos que se estimen necesarios para una situación de marketing previamente establecida que enfrenta una empresa”.

En general las empresas u organizaciones utilizan los estudios de mercado en distintas situaciones, con ello los profesionales en esta materia evalúan la satisfacción, necesidades y conductas de consumo de los clientes, y así evalúan el potencial del mercado y su viabilidad para incursionar en él.

Por medio de un estudio de mercado también se puede calcular la eficiencia de la fijación de precios, productos, distribución y los mecanismos de promoción.

El proceso de estudio de mercado consta de cuatro pasos:

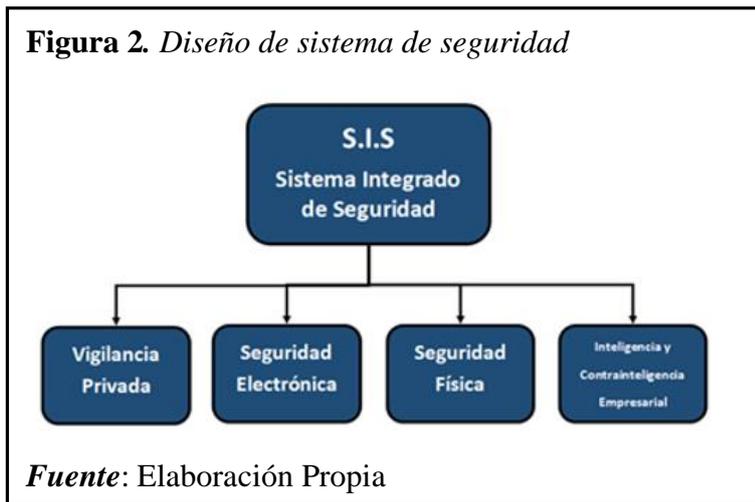
- Definición del problema.
- Objetivos de la investigación.
- Desarrollar el plan de investigación.
- Implementación del plan de investigación e información de los resultados.

### **1.3.11. El Producto**

Kotler y Armstrong (1998) “Producto: es cualquier “cosa” que se pueda ofrecer en un mercado para atraer la atención, para su adquisición, su empleo o su consumo, cuyo fin es satisfacer un deseo o una necesidad. Esto incluye objetos físicos, servicios variados, personas, lugares, organizaciones e ideas”.

Para el presente trabajo de investigación el producto es la consultoría en temas de seguridad, la cual consiste en realizar evaluaciones a determinada instalación y/o proceso, establecer la probabilidad e impacto de posibles pérdidas como consecuencia de actos ilícitos, sabotajes u otros similares y sobre ellos establecer las medidas y contramedidas de seguridad que puedan asegurar la continuidad de la operación.

**Figura 2.** *Diseño de sistema de seguridad*



### 1.3.12. Demanda

Baca (2001) “Se conceptualiza como demanda, a la cantidad de bienes, productos y servicios que el mercado demanda para satisfacer sus necesidades o deseos, es importante que las empresas determinen oportunamente los lineamientos de las demandas del mercado, para de acuerdo a ello cumplir con su razón de ser, satisfacer la demanda del mercado.

Se puede mencionar que la demanda comprende la cantidad de bienes y servicios que un mercado necesita y/o solicita con la finalidad de poder satisfacer necesidad específica o valor determinados.

El objetivo principal de la evaluación de la demanda es establecer y lograr medir las fuerzas que afectan un determinado requerimiento de un mercado por un bien o servicio. De igual manera determinar la factibilidad de formar parte como ofertante de un producto en la satisfacción de las demandas, cabe mencionar que este valor debe ser considerado en función de una serie de indicadores y/o factores como: necesidad real del producto, el precio del producto, el nivel de ingreso de los componentes del mercado, entre otros; del bien o servicio que se desea ofertar al mercado, debiendo tomarse en consideración en el estudio, el origen de la información, la cual puede ser de fuentes primarias, fuentes secundarias u otros indicadores que permitan realizar una adecuada medición económica.

#### **a. Perfiles de mercado**

Baca (2010) manifiesta que: “Se denomina como perfil de mercado a un conglomerado de determinadas características iguales o similares a las que toman las empresas que actúan como competidores y con quienes se comparte el mercado”.

#### **b. Tendencias del mercado**

Baca (2010) nos dice: “Se denomina tendencias de mercado a las direcciones o impulsos generales pertinentes que se dan en un espacio de tiempo no determinado, estas tendencias son ideas, inclinaciones, influencias u otras fuerzas que llevan a los consumidores a consumir un producto, bien o servicio con características específicas, este consumo se produce en forma masiva, por lo cual, las empresas deben estar al pendiente de identificar oportunamente las tendencias del mercado para poder satisfacer también oportunamente las necesidades del mercado”.

#### **c. Participación en el mercado**

En este aspecto se puede determinar que la participación en el mercado es la parte proporcional que tiene una empresa ofreciendo un determinado producto similar o igual al ofrecido por otras empresas, por ende, a la participación de una empresa en una parte del mercado se le denomina participación en el mercado, así mismo a las empresas que comparten el mercado con la oferta de productos con características similares se les denomina competencia.

### **1.3.13. Oferta**

Se puede decir que la oferta es el aspecto cuantitativo con el cual se pueden medir los bienes y servicios que un determinado grupo de oferentes o productores dispuestos pueden introducir en el mercado a un precio específico, es así que el fin que se busca es establecer especificar o medir en forma cuantitativa tanto las cantidades como las condiciones que en una

determinada economía se puede y se desea insertar a disposición del mercado ya sea un bien o un servicio.

Baca (2010) dice que: “El propósito que se busca lograr mediante la evaluación y el análisis de la oferta en un determinado mercado es determinar o medir ya sean las cantidades o las condiciones en que una determinada economía pueden y quieren colocar a disposición del mercado un bien o un servicio”.

La oferta, en iguales condiciones a la demanda, se da en función a varios factores y características como son los precios de mercado, el precio del producto, entre otros. Para determinar las características de la oferta mediante la investigación de campo que se realice se debería tomar en consideración a fin de obtener información clara y concluyente.

#### **1.3.14. Competencia**

Guiltinan & Paul (1998) Competencia: “se llama competencia a todas aquellas organizaciones que desarrollan una actividad de carácter comercial y que están se encuentran en la capacidad, a través del tiempo, de ampliar o reducir una parte importante de clientes del mercado, por cuanto su fin primordial es establecer y brindar productos que satisfagan las necesidades del mercado en iguales o similares condiciones que otras organizaciones.

A fin de establecer la competencia se debe realizar un censo con el cual se establezca la cantidad de empresas que brindan servicios iguales o similares a fin de establecer la cobertura de mercado, así como las opciones de incursión en el mismo.

#### **1.3.15. Precios**

Kotler & Armstrong (1998) “El Precio: se denomina así a la cantidad establecida en unidades monetarias, a la se está dispuesto a vender un determinado producto, así mismo es el valor que los consumidores están dispuestos a pagar por un determinado producto, bien o servicio”.

Baca (2001) “la evaluación del precio o también llamado análisis de los precios, es el trabajo que se desarrolla para determinación los precios comerciales de un determinado bien, producto o servicio, el mismo que sirve de base para realizar un cálculo de los probables ingresos de un proyecto en el futuro”.

El precio debe ser definido estableciendo y tomando en cuenta dos fuerzas contrarias: la primera, es la capacidad de pago que tiene el mercado objetivo y la segunda fuerza son las expectativas de ingreso de la empresa prestadora de servicios. Así también se debe tomar en consideración la envergadura de la instalación a ser asesorada.

### **1.3.16. El Proceso del Estudio de Mercado**

Philip (2004), “un proyecto eficaz de estudio de mercado tiene cuatro etapas básicas”:

- a) Establecimiento de los objetivos del estudio y definición del problema que se intenta abordar: Este es el primer paso de un trabajo de investigación, es de suma importancia establecer los objetivos, así como también definir claramente el problema base del trabajo de investigación.
- b) Realización de investigación exploratoria: Antes de realizar un trabajo de investigación de carácter formal, los investigadores deben realizar el análisis de la información secundaria, deben observar las conductas, así como también entrevistar de manera informal a los grupos de interés, para de esta forma poder comprender mejor la situación actual, en la cual se va a desarrollar la investigación.
- c) Recopilación de información primaria: este trabajo se realiza de las siguientes maneras y características:
  - Investigación basada en la observación
  - Entrevistas cualitativas

- Entrevista grupal
  - Investigación basada en encuestas
  - Investigación experimental
- d) Análisis de los datos y presentación del informe: esta etapa en la final, en cuanto al proceso del estudio de mercado, consiste en desarrollar una información y establecer las conclusiones más significativas para ser presentadas a la organización o persona responsable que solicitó el estudio.

#### **1.4. Formulación del problema.**

¿De qué manera se puede evaluar la factibilidad de creación de una empresa especializada en servicios de asesoría en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa?

#### **1.5. Justificación**

La presente tesis plantea la cuestión ¿De qué manera se puede evaluar la factibilidad de creación de una empresa especializada en servicios de consultoría en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa?, la respuesta se puede sustentar en la base del crecimiento progresivo de las actividades delictivas en los últimos años, según informe del Instituto Nacional de estadística e informática (I.N.E.I), la región Arequipa aparece como la segunda con mayor percepción de inseguridad, lo cual no indica que la delincuencia se incrementa, pero lo que si se incrementa es la percepción negativa de la población en referencia a este tema, por ello, en los últimos años se ha incrementado también la venta de equipos de seguridad tanto para domicilios como para empresas, pero esto va creciendo sin tener un norte definido, por lo cual las personas al instalar un sistema de cámaras en sus hogares u empresas, también van a tener una falsa perspectiva de seguridad.

En la actualidad existen diferentes entidades y empresas que brindan servicios de instrucción en temas de seguridad física, seguridad de las comunicaciones, seguridad de

personas, seguridad electrónica, sin embargo, son pocas las personas que están en la capacidad de integrar estas materias a fin de plantear sistemas de seguridad integrados y por ende más eficientes.

El vacío existente en la ciudad de Arequipa, de una empresa que brinde servicio de asesorías en seguridad con altos estándares de calidad, crea un mercado insatisfecho y a la espera de una opción que logre copar sus expectativas en asesoramiento de seguridad, por ello se evidencia que la opción de incursionar empresarialmente en este aspecto es viable, pero a fin de obtener información fiable del mercado y las condiciones requeridas para explotarlos, es que se desarrolla este trabajo de investigación.

La presente investigación permitiría determinar si la opción de crear una empresa de asesorías en seguridad es viable, así mismo establecerá los lineamientos, políticas y aspectos económicos para poder hacerla realidad.

Nelson (2011) nos dice “Dale al cliente siempre más de lo que espera”., en este caso las perspectivas sobre el tema de seguridad de los clientes son muy ambiguas, debido a que no cuentan con la guía adecuada para dotar de adecuadas condiciones de seguridad a sus bienes lo cual incluso puede conllevar cierta frustración, por ello y considerando que el marketing debe buscar y atender las necesidades del cliente es que la idea de ofrecer un adecuado asesoramiento en seguridad es una buena alternativa de emprendurismo y una necesidad para la comunidad.

## **1.6. Hipótesis.**

¿De qué manera se puede evaluar la factibilidad de creación de una empresa especializada en servicios de asesoría en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa?

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Realizar un estudio de mercado para establecer la viabilidad de la creación de una empresa de servicios de asesoría en temas de Seguridad (Security), en la ciudad de Arequipa.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- a. Analizar los atributos de un servicio de asesorías en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa.
- b. Verificar los principales factores de influencia para la aceptación de un servicio de asesoría en seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa
- c. Estudiar el comportamiento de los consumidores de servicio de seguridad en la ciudad de Arequipa.
- d. Observar a los competidores existentes en el sector de Seguridad y su desenvolvimiento en el mercado.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de la investigación**

#### **2.1.1. Tipo de la investigación**

Para el presente trabajo de investigación se a utilizar el diseño de tipo no experimental transversal, tomando en consideración a Hernández (2010), sostienen que: “El diseño de investigación de tipo transversal, se denomina a aquel que establece que la recopilación de información, se lleva a cabo en un solo momento determinado, esto con la finalidad de tener la posibilidad de describir las variables del trabajo de investigación, y poder analizar su correlación”.

Hernández (2010), en su artículo “la investigación no experimental”, no indica que la investigación de tipo no experimental consiste básicamente en la búsqueda sistemática de información, en la cual el investigador no va a realizar ninguna modificación de la variable independiente base del estudio, esto debido a que las características del fenómeno estudiado son inherentemente propias y no pueden ser manipulables”

En el presente trabajo de investigación se utilizará la investigación de tipo Descriptiva propositiva, según Hernández & Fernández & Baptista (2010), “La investigación de tipo descriptiva, se caracteriza por tener como objetivo indagar sobre la incidencia de las modalidades o grados de una, dos o más variables en una población preestablecida”.

### **2.1.2. Diseño de la investigación**

Hernández (2010), nos dice que: “El diseño de investigación transversal, se nombra a aquel diseño en el cual se define que la recolección de datos necesaria para la investigación se realizará en un solo y determinado momento, esto con el fin de lograr describir las variables base del estudio en estudio de investigación, y de esta forma poder analizar su relación”

Hernández (2010), también nos dice que “la investigación de tipo no experimental, consiste en el método de la búsqueda sistemática de información, en la cual, el investigador no debe realizar ninguna modificación de la variable independiente, debido a que las características y detalles del fenómeno, son inherentemente propias a la hipótesis y no se pueden Manipur, pues se puede alterar la investigación.

Para ello se utilizará el siguiente diseño:



Dónde:

**M:** Muestra

**O:** Observación

**P:** Propuesta

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1. Población**

Del Cid & Sandoval (2007), nos comenta: “La población o también llamado universo, es el grupo completo de todos los considerados elementos a base del estudio; siendo este grupo de carácter completo, cuando en el universo se consideran todos los elementos que cumplan con las características para ser estudiados”.

Para el presente trabajo de investigación, la población estará conformada por 183 empresas de la ciudad de Arequipa, las cuales desempeñan en el sector industrial, manufacturas, comercio exterior, agroindustria y otros similares.

### **2.2.2. Muestra**

En el presente trabajo de investigación, se va a hacer uso de la fórmula que corresponde a las poblaciones finitas, según lo que plantea Hernández (1992) el cual es aplicable a investigaciones de tipo estudios transversales, Hernández (2010), sostienen que: “El diseño de investigación transversal, se nombra a aquel diseño en el cual se define que la recolección de datos necesaria para la investigación se realizará en un solo y determinado momento, esto con el fin de lograr describir las variables base del estudio en estudio de investigación, y de esta forma poder analizar su relación”.

Así también se va a atizar el muestreo probabilístico y para el tamaño de la muestra utilizaremos la siguiente fórmula:

La muestra está constituida por 50 elementos de la relación de empresas asociadas a la cámara de comercio de Arequipa, de un universo de 183 empresas, La muestra se constituye en la pequeña porción representativa y accesible de la población, a partir de ella, el investigador busca recabar información que permitirá su generalización.

Se establecen y detallan las características de los criterios de inclusión y exclusión, la obtención de representatividad denominada (muestreo) y adecuación denominada (tamaño de la muestra).

Dónde:

- $n$  = Tamaño de muestra = 183
- $Z$  = Es el valor de la distribución normal estandarizada correspondiente el nivel de confianza escogido. (95%)
- $P$  = Aceptación de consumo de acuerdo a encuesta = 0.5.
- $Q$  = Porción de no consumo de acuerdo a encuesta = 0.5.
- $E$  = El máximo de error posible. (8%) = 0.08
- $N$  = Tamaño de la Población = 183

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 183}{(183 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 183}{(183 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 82.699$$

## **2.3. Variables, Operacionalización.**

### **2.3.1. Variable independiente $V_1$ : Estudio de mercado**

Kotler & Armstrong (2008) nos dicen que: “La investigación de mercados comprende a un proceso sistemático de diseño, obtención, análisis y presentación de los datos, pertinentes a una situación de marketing específica que enfrenta una organización”.

### **2.3.2. Variable dependiente $V_2$ : Viabilidad**

García (2017) explica “De una forma sencilla se puede explicar que el concepto de la viabilidad va relacionado como la posibilidad de que un proyecto se pueda o no llevar a cabo, considerando para ello que pueda contar con una cierta sustentabilidad en el tiempo, y para ello es necesario tener presentes todos los recursos que se precisan, los que ya se tienen y la capacidad necesaria para obtenerlos. En la situación de que se cuente con los medios necesarios y suficientes para ejecutar la idea empresarial, se podría decir que el proyecto es de carácter viable”.

### **2.3.3. Operacionalización de la variable**

**Tabla 3. Operacionalización de Variable**

Variable Independiente	Dimensiones	Indicador	Items	Método e instrumento de recolección de datos	
V <sub>1</sub> - Estudio de mercado	1. Análisis del mercado	Análisis del Producto	1. ¿Qué considera lo mas importante de un sistema de seguridad privada?	Método - Encuesta / Instrumento - Cuestionario	
			2. ¿Qué considera lo mas importante de un sistema de seguridad electrónica?		
			3. ¿Cómo considera que debería ser un servicio de asesoría en seguridad?		
			4. ¿Según su consideración que es lo mas importante para la seguridad de su organización?		
		Análisis de la Oferta	11. ¿Su organización cuenta con servicio de vigilancia privada de alguna de las siguientes empresas?		
			12. ¿Marque los sistemas de seguridad con los que cuenta su organización?		
		Análisis de la Competencia	13. ¿Qué sistema de seguridad considera usted el mas efectivo?		
			14. ¿Cómo decide que sistemas de seguridad utilizar en su organización?		
			15. ¿Conoce a alguna empresa que brinde servicios de asesoría en seguridad? De ser positiva la respuesta indique el nombre de la empresa?		
			17. ¿Esta conforme con el servicio que presta la empresa de seguridad electrónica con la que cuenta?		
Análisis del Precio	18. ¿Recibe algún tipo de asesoría en temas de seguridad?				
	19. ¿Le parece razonable el precio que paga por el servicio de vigilancia privada?				
V <sub>2</sub> - Viabilidad	2. Viabilidad	Análisis de la Demanda	20. ¿Cómo considera el precio de los sistemas de seguridad electrónica?	Método - Encuesta / Instrumento - Cuestionario	
			5. ¿La orientación para contratar los servicios de seguridad en su organización de donde provienen?		
			6. ¿Marque los sistemas de seguridad que considera necesita su organización?		
			7. ¿Estas conforme con los sistemas de seguridad con los que cuenta tu organización?		
			8. ¿Considera necesario contar con una asesoría especializada en Seguridad?		
			9. ¿Contrataría los servicios de una asesoría especializada en seguridad?		
			10. ¿Considera que los sistemas de seguridad con los que cuenta son suficientes?		
			Análisis de la Competencia		16. ¿Esta usted conforme con los servicios que le brinda la empresa de vigilancia privada que le brinda servicios actualmente?
					21. ¿Considera relevante que su organización invierta en seguridad?
			Análisis del Precio		22. ¿Cuánto considera un precio razonable por un servicio de asesoría en seguridad?

**Fuente:** Elaboración Propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

El sistema de muestreo a utilizar en el presente estudio de mercado es el sistema Aleatorio (Probabilístico), ya que este tipo de muestreo nos brinda los siguientes beneficios:

- a) Cada combinación posible de muestreo tiene igual probabilidad de ser seleccionado.
- b) Es más fácil de entender y comunicar a otros.
- c) Tiene tendencia a producir muestras representativas.
- d) Los procedimientos establecidos necesarios para analizar errores de datos y de software de estadística son más fáciles.

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

En referencia a las técnicas de recolección de datos y/o información, en el presente trabajo de investigación se decidió utilizar una técnica de recolección de datos en el campo de estudio, la cual es conocida y denominada como encuesta.

Del Cid (2007), menciona que “La encuesta como herramienta de recolección de datos, se constituye en la aplicación de un proceso basado en un estándar, el cual nos permite recolectar datos y/o información de manera oral y también escrita, basando nos en una amplia muestra de personas previamente seleccionadas; con esta herramienta no enfocamos en información específica buscando establecer inclinaciones de los encuestados, sobre sus conductas, sus valores, sus actitudes, determinadas circunstancias en su entorno social, en este trabajo de recolección de información se puede recabar también información más allá de las personas que son sometidas al cuestionario, se puede también indagar sobre sus acciones, actividades , y relaciones otras personas”.

En referencia al uso de la encuesta como instrumento de recolección de datos, en la presente investigación se hará uso del instrumento de recolección de datos denominado cuestionario; cuya característica principal es su estructura compuesta por ítems o preguntas.

#### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario, es un instrumento de recolección de datos, también considerado como un procedimiento de tipo clásico en las ciencias sociales y de investigación, el cual tiene como función principal la recopilación y registro de datos. La versatilidad de esta herramienta permite que sea utilizada como un instrumento de investigación, así como también es de remarcar su utilización como un instrumento de evaluación de personas, evaluación de procesos y también evaluación de programas de formación. El cuestionario por concepto es un instrumento de evaluación, que permite a los investigadores abarcar aspectos cuantitativos, así como también cualitativos en un proceso de investigación. La característica más singular del cuestionario se basa en que, para llevar el registro la información recabada sujetos encuestados, esta herramienta tiene lugar de una manera menos profunda y con características de impersonalidad, que una herramienta de recolección de datos de tipo "cara a cara" como es la entrevista.

Para el presente trabajo de estudio de mercado se hará uso de la encuesta como método de recopilación de información, y para ello como instrumento se utilizará el Cuestionarios, estas técnicas de recopilación de datos se caracteriza porque en ella se plantea una serie de interrogantes de carácter cerrado con la finalidad de obtener datos precisos.

Gómez (2006) No dice que “Las interrogantes que se plantean en un cuestionario de la encuesta deben cumplir con determinados requerimientos, estos son:

- a.** Las preguntas deben ser claras y comprensibles para la persona que va a responder.
- b.** El cuestionario debe de iniciarse con preguntas sencillas y fáciles de responder para la persona encuestada.

- c. Se debe tener especial atención, en que las preguntas que se planteen no lleven al encuestado a una condición de incomodidad, se debe tener el tino adecuado para formular las preguntas.
- d. El cuestionario no debe inducir las respuestas, pues así pierde su naturaleza de recolección de información imparcial; tampoco se deben hacer repreguntas de forma innecesaria.
- e. Las preguntas del cuestionario no deben hacer referencia a determinadas instituciones o algunas ideas específicas, las cuales pueden ser respaldadas socialmente.
- f. El lenguaje utilizado en el cuestionario debe ser el apropiado, y esto se debe basar en las características del grupo humano que se ha seleccionado para que respondan.
- g. Es muy importante que el cuestionario cuente con una guía preliminar del llenado, de esta forma las personas que llenen el cuestionario tendrán desde un principio un conocimiento claro de cómo proceder.
- h. Es importante y necesario que el cuestionario cuente con una carátula de presentación en la cual se explique el propósito del cuestionario.
- i. Usualmente se usa esta técnica para investigaciones cuantitativas, pero además de ello se pueden incluir preguntas abiertas las cuales son efectivas para lograr un análisis de tipo cualitativo.

Esta técnica es muy utilizada, ya que entre sus bondades esta la característica de permitir la obtención de información en forma precisa y de un universo grande. El hecho de usar preguntas de tipo cerradas, facilita el cálculo de los resultados y la obtención de datos a modo de porcentajes que permiten al investigador un análisis eficiente, rápido y veraz.

### **2.4.3. Procedimientos para la recolección de datos.**

Para el proceso de recolección de datos en el trabajo de investigación, se procederá a aplicar la herramienta de recolección de datos, el cuestionario, de acuerdo a la muestra establecida en la planeación previa.

En base a ello se va a explicar los pasos a seguir para poder obtener la información necesaria para la investigación en marcha, por ello se debe establecer las acciones a tomar y el paso a paso a seguir durante el “ANTES”, el “DURANTE” y el “DESPUÉS” de la recolección de información.

#### **2.4.3.1. Antes**

- a. Se debe coordinar la entrevista con el responsable que designe la organización para realizar el llenado del cuestionario.
- b. Se debe coordinar que el llenado del cuestionario sea realizado por la persona responsable de la seguridad de la instalación o superiores inmediatos en su defecto.
- c. Para contactar con la persona responsable de la organización que debe llenar el cuestionario, se debe gestionar una reunión a fin de explicar el motivo de la encuesta y la finalidad de la misma, se tomará contacto basado en la información de la empresa que se encuentra en la base de datos de la Cámara de Comercio de Arequipa.
- d. En este trabajo de investigación la toma el llenado del cuestionario debe ser un trabajo personalizado, ya que no se puede reunir a los representantes de varias empresas, por ello, el llenado de las encuestas va a ser un trabajo personalizado

### **2.4.3.2. Durante**

Se debe abordar a la persona que ha sido designada para el llenado del cuestionario explicando el origen motivo de la consulta, así como el objetivo e importancia de la información recabada.

- a. Antes del llenado del cuestionario se le indica el modo e instrucciones para que pueda completar el cuestionario.

### **2.4.3.3. Después**

Una vez terminado el llenado de cuestionarios se procede a agradecer la colaboración y se guarda en lugar adecuado hasta haber completado el total de las encuestas programadas.

Una vez terminado el trabajo de obtención de los cuestionarios, la información de estos será ingresada a una tabla Excel a fin de obtener la información estadística necesaria para dilucidar las dudas y obtener los resultados consolidados.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Para el análisis estadístico de datos se realizarán tablas y gráficos basados en la información recabada y que nos brinden resultados consolidados con datos cuantitativos.

Así mismo para realizar el análisis de datos la información que se recabó con el llenado de cuestionarios, se va a ingresar en el Software Excel 2013, a fin de realizar la adaptación y revisión de la información, con ello se espera obtener una base de datos minuciosamente revisada y sin errores. Posterior a ello la información será reflejada en tablas y cuadros estadísticos.

A fin de contrastar la hipótesis, se utilizará el Planteamiento clásico del contraste de hipótesis.

## **2.6. Criterios éticos**

En el presente trabajo de investigación, se tomará especial atención en la protección de la identidad de todos los personajes que participan en el estudio, así como también se deberá tomar una especial consideración en las pautas éticas pertinentes, de las cuales se puede mencionar a la confidencialidad, el consentimiento informado de las partes participantes, la libre participación y el anonimato de la información recabada para el estudio.

### **2.6.1. Confidencialidad**

La información recabada para el presente trabajo de investigación, bajo ninguna situación deberán ser reveladas, divulgada ni publicadas con ningún otro fin que el de la investigación base del presente estudio; de esta forma se protege la identidad de los sujetos que tomaron parte en el trabajo como elementos informantes de la investigación.

### **2.6.2. Veracidad**

Es decir, la recopilación de información, el análisis de la información recabada, y los resultados obtenidos son veraces, así como no redirigir las conclusiones acordes al financiamiento del proyecto de investigación.

### **2.6.3. Derecho de autor**

Se debe respetar la titularidad de otros autores, ya sean en cuestión del origen teórico o práctico, llámese (patentes) No plagio, o falsificación de otros trabajos.

### **2.6.4. Veracidad en el registro de la información**

A información y datos registrados son fielmente reales, no son falsos.

## **2.7. Criterios de Rigor científico.**

Los criterios de Rigor Científico son una serie de criterios y requisitos, los cuales son de suma importancia para validar y realizar una adecuada investigación, estos criterios, son tomados en cuenta, en base a la investigación de tipo cuantitativa, los cuales permitirán al final de la investigación, evaluar el Rigor y la calidad del trabajo, los criterios de rigor científico son:

### **2.7.1. Credibilidad**

Para lograr este criterio ético, es importante tener siempre presente la necesidad de buscar la incrementación de la posibilidad de que la información obtenida en el trabajo de investigación sea creíbles, así como también se pueda lograr que los resultados del trabajo de investigación sean reconocidos como verdaderos, para lograr lo antes señalado, se debe utilizar permanente observación y comunicación con los componentes de la presente investigación, es así, que al cumplir con este criterio ético, se nos permite recabar datos que devienen en hallazgos que deban ser reconocidos como verdades próximas de lo que los componentes de la investigación piensen y sientan.

### **2.7.2. Validez externa**

Para poder obtener la validez externa de la empresa se tendrá que llevar a cabo un muestreo de naturaleza teórica, para cumplir con este protocolo, se procederá con la recopilación de abundante información, la cual será sometida a un análisis detallado.

### **2.7.3. Neutralidad**

Es decir, garantizar que todo lo encontrado o descubierto en el proceso de investigación no será modificado, esto debido a motivaciones e intereses personales del investigador. Los resultados obtenidos en la presente investigación deben garantizar el carácter de veracidad y la naturaleza real de las opiniones y/o descripciones esgrimidas por los participantes.

## 2.7.4. Relevancia

La relevancia, como criterio de rigor científico, nos va a permitir evaluar el logro de los objetivos que se plantearon como finalidad de la investigación, y de esta forma se pueda saber si se obtuvo un mejor conocimiento del tema base del estudio. Para ello los resultados que se obtengan deberán tener correlación con la justificación de la investigación.

## III. RESULTADOS

De acuerdo a la información obtenida como resultado de la encuesta aplicada a las empresas del sector industrial y otros en la ciudad de Arequipa, se realizó un filtro para determinar cuáles eran los aspectos más relevantes de acuerdo en información obtenida y de acuerdo a ello se plantearon los gráficos y tablas para exponer de forma clara y entendible no resultados más relevantes de la toma de muestra.

### 3.1. Tablas y gráficos

**Tabla 4.** Factores más importantes de un sistema de seguridad

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmecánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Confiabilidad	1	16.67	1	33.33	4	26.67	2	18.18	0	0.00	4	25.00	3	20.00	0	0.00	1	20.00	19.28
Operatividad	2	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2.41
Precio	3	50.00	2	66.67	11	73.33	6	54.55	1	100.00	12	75.00	12	80.00	5	45.45	4	80.00	67.47
Seguridad	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	27.27	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	54.55	0	0.00	10.84
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 1, podemos observar, que la mayor apreciación del mercado en lo concerniente a los que consideran los factores más importantes de un sistema de seguridad, recae en el precio con un contundente 67.47%, siendo el siguiente más importantes la confiabilidad con una 19.28%

**Figura 3. Factores más importantes de un sistema de seguridad**

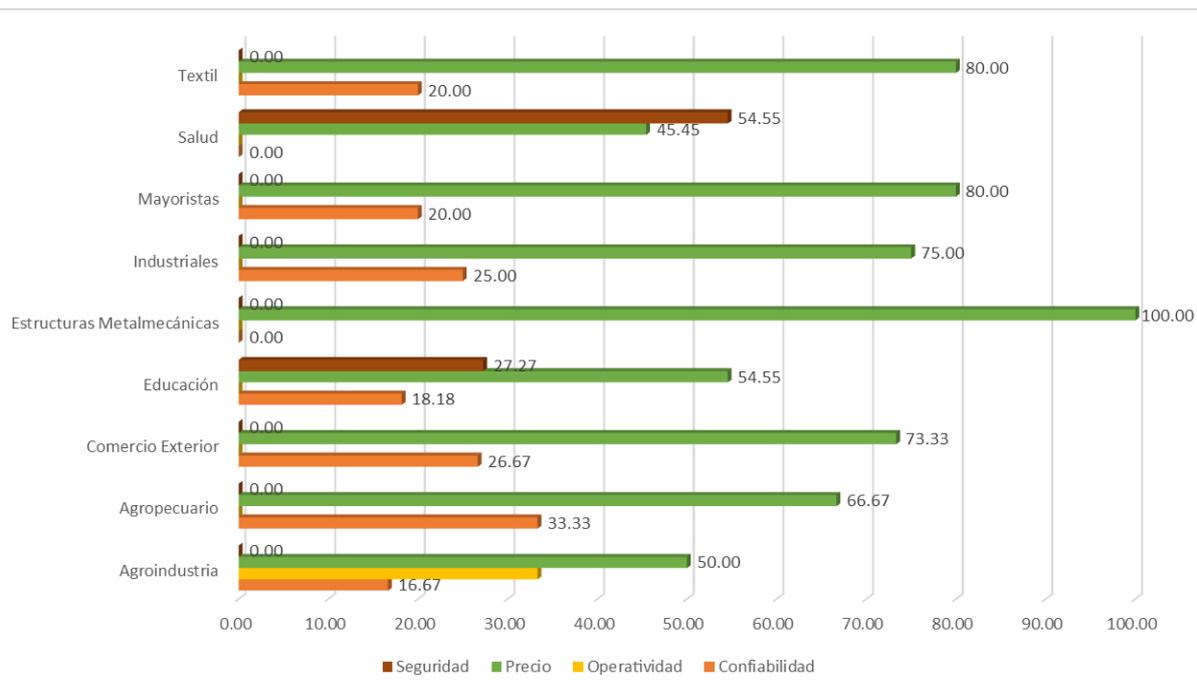


Figura N° 3: En esta figura podemos observar en línea verde, que, de acuerdo al tipo de industria, el factor precio es el más importante, en el caso del sector de Estructuras metálicas, es más consistente, ya que para en este sector el precio es el único factor que se considera como importante en un sistema de seguridad.

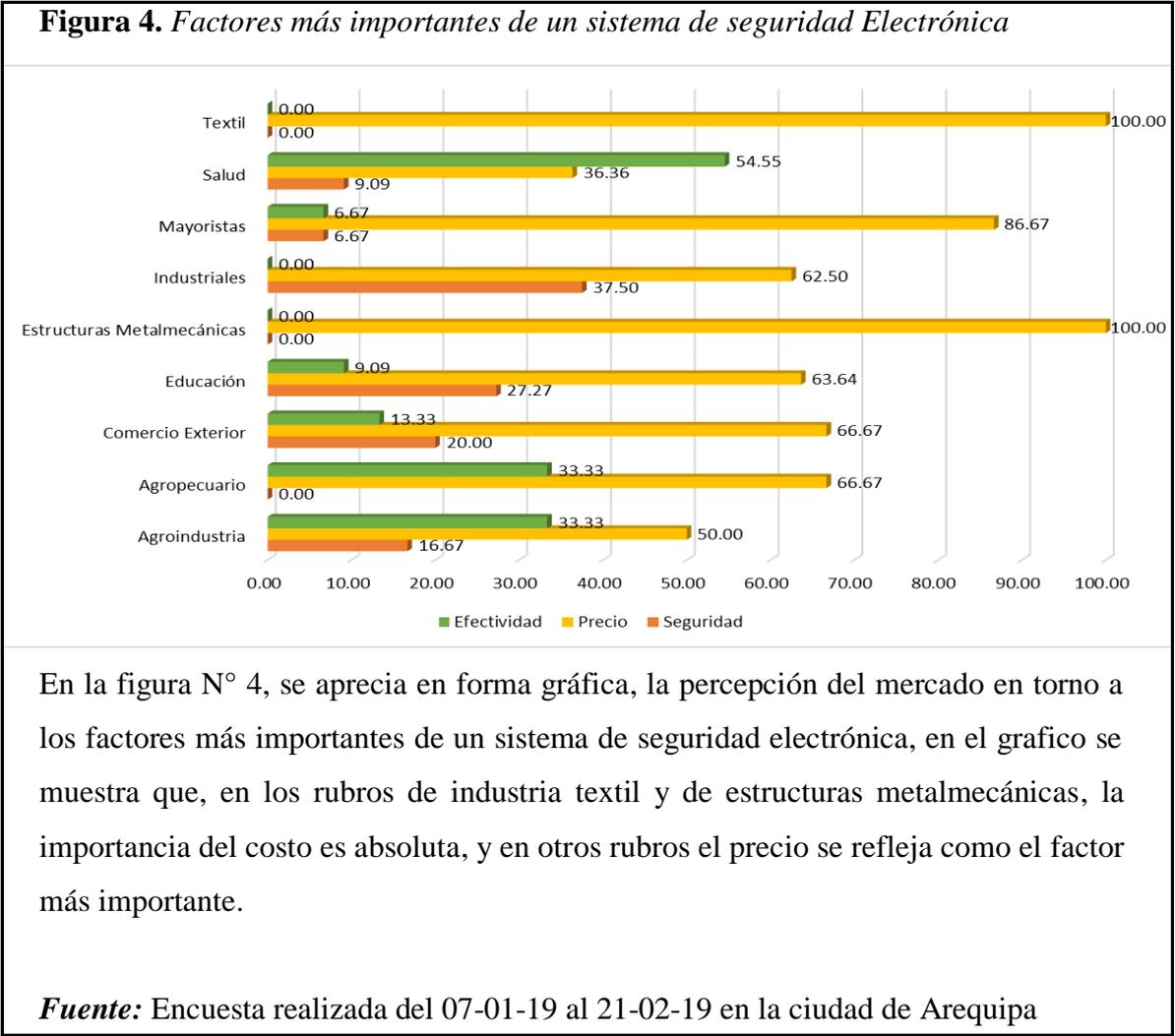
**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

**Tabla 5. Factores más importantes de un sistema de seguridad Electrónica**

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmecánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Seguridad	1	16.67	0	0.00	3	20.00	3	27.27	0	0.00	6	37.50	1	6.67	1	9.09	0	0.00	18.07
Precio	3	50.00	2	66.67	10	66.67	7	63.64	1	100.00	10	62.50	13	86.67	4	36.36	5	100.00	66.27
Efectividad	2	33.33	1	33.33	2	13.33	1	9.09	0	0.00	0	0.00	1	6.67	6	54.55	0	0.00	15.66
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 2, se considera la percepción del mercado en lo concerniente a los factores más importantes con respecto a un sistema de seguridad electrónica, en el cuadro se puede observar que, al igual que en el cuadro N° 1, el factor predominante sigue siendo el precio, pero en este caso, el segundo factor más considerado es la percepción de seguridad.



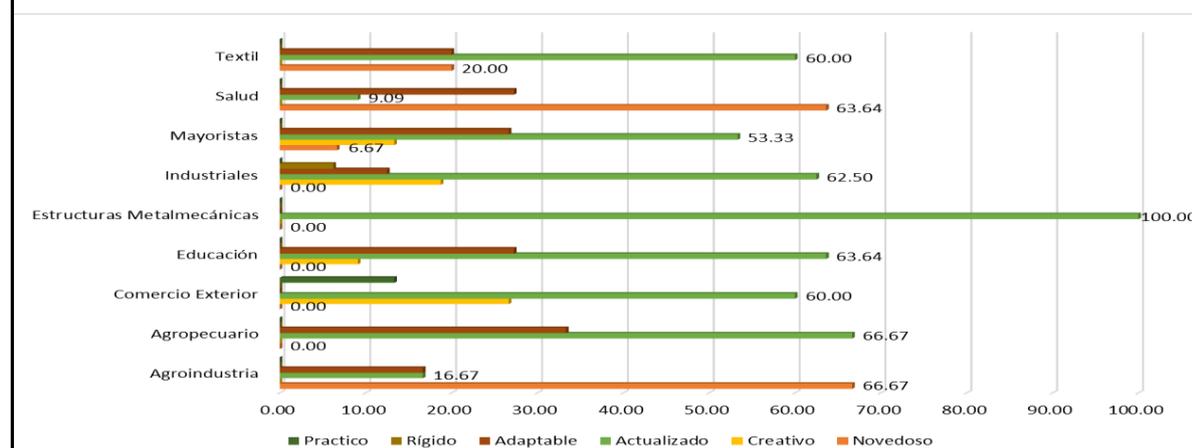
**Tabla 6. Factores más importantes de un servicio asesoría en seguridad**

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmeccánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Novedoso	4	66.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	6.67	7.00	63.64	1	20.00	15.66
Creativo	0	0.00	0	0.00	4	26.67	1	9.09	0	0.00	3	18.75	2	13.33	0.00	0.00	0	0.00	12.05
Actualizado	1	16.67	2	66.67	9	60.00	7	63.64	1	100.00	10	62.50	8	53.33	1.00	9.09	3	60.00	50.60
Adaptable	1	16.67	1	33.33	0	0.00	3	27.27	0	0.00	2	12.50	4	26.67	3.00	27.27	1	20.00	18.07
Rígido	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	6.25	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	1.20
Practico	0	0.00	0	0.00	2	13.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0	0.00	2.41
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>	<b>11.00</b>	<b>100.00</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la Tabla N° 3, se hace referencia a la respuesta que se obtuvo en la encuesta, sobre los factores que el mercado considera más importantes, con respecto a un servicio de asesoría en seguridad, en la tabla se observa, que el factor más importante es que la asesoría este actualizada, esto refleja que el mercado considera a los sistemas de seguridad existentes en el mercado, como insuficientes, por lo cual, buscan asesoría con equipos, modalidades o sistemas más actuales y efectivos de seguridad.

**Figura 5. Factores más importantes de un servicio asesoría en seguridad**



En la figura N° 5, se observa, que los factores, actualizado y novedoso, son los preponderantes en cuanto a la percepción del mercado sobre los factores más importantes en un servicio de asesoría en seguridad, en base a ello, se puede deducir, que el mercado busca nuevas opciones para dar seguridad a sus instalaciones, pues consideran que los sistemas existentes son insuficientes o poco efectivos.

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

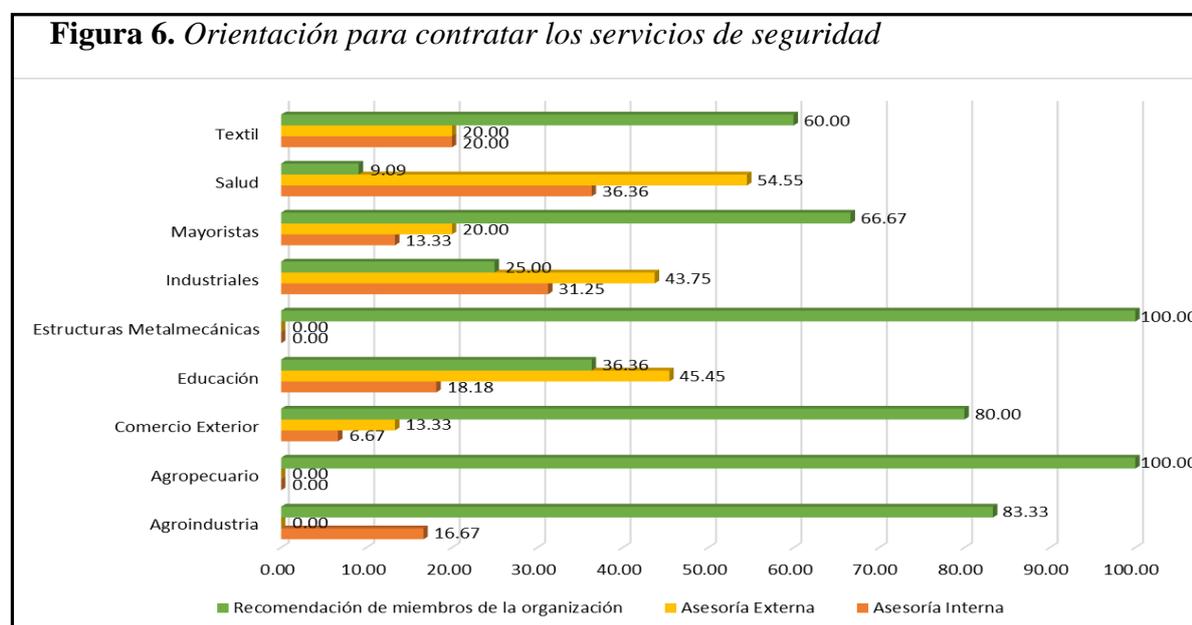
**Tabla 7. Orientación para contratar los servicios de seguridad**

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmecánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Asesoría Interna	1	16.67	0	0.00	1	6.67	2	18.18	0	0.00	5	31.25	2	13.33	4	36.36	1	20.00	19.28
Asesoría Externa	0	0.00	0	0.00	2	13.33	5	45.45	0	0.00	7	43.75	3	20.00	6	54.55	1	20.00	28.92
Recomendación de miembros de la organización	5	83.33	3	100.00	12	80.00	4	36.36	1	100.00	4	25.00	10	66.67	1	9.09	3	60.00	51.81
Total	6	100.00	3	100.00	15	100.00	11	100.00	1	100.00	16	100.00	15	100.00	11	100.00	5	100.00	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 4, se indaga sobre la procedencia de la orientación que usan las empresas para contratar servicios de seguridad, la encuesta nos muestra, que en su mayoría la orientación proviene de miembros de la propia organización, esto reflejado en un 51.81%, el siguiente aspecto nos muestra como fuente de orientación, es la asesoría externa con una 28.92%.

**Figura 6. Orientación para contratar los servicios de seguridad**



En la figura N° 6, podemos apreciar que la procedencia de la orientación para contratar servicios de seguridad, en la mayoría de los tipos de industria, proviene de miembros de la propia organización, en el caso de las industria metalmecánica y agropecuaria esta condición es absoluta, en contra parte, se aprecia que en el sector salud y educación, que son del rubro de servicios, prefieren solicitar una asesoría externa.

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

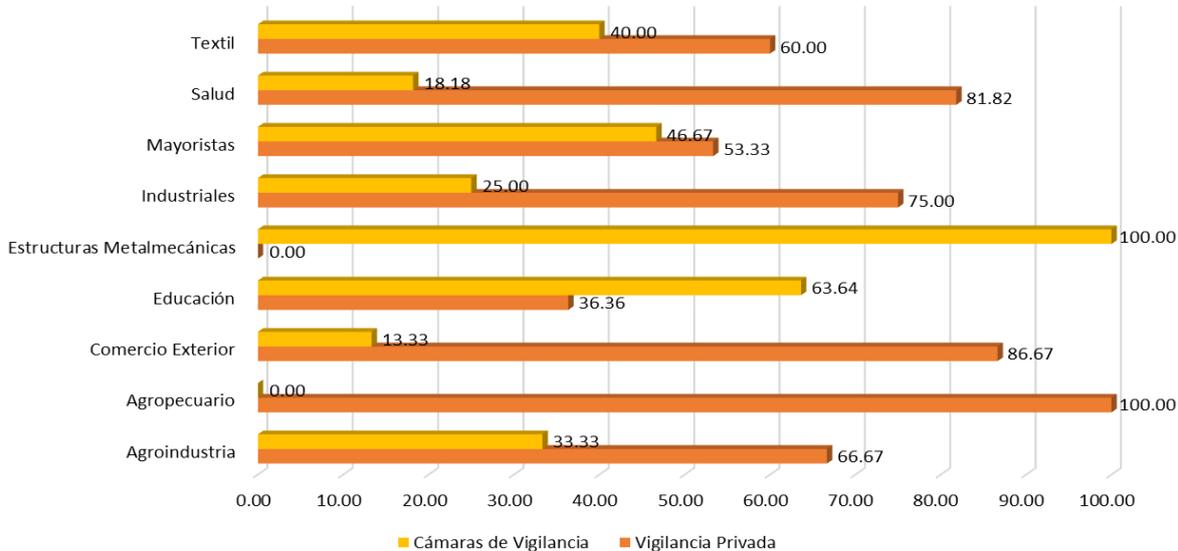
**Tabla 8.** *Sistemas de seguridad más importante para una organización*

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmeccánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Vigilancia Privada	4	66.67	3	100.00	13	86.67	4	36.36	0	0.00	12	75.00	8	53.33	9	81.82	3	60.00	67.47
Cámaras de Vigilancia	2	33.33	0	0.00	2	13.33	7	63.64	1	100.00	4	25.00	7	46.67	2	18.18	2	40.00	32.53
Total	6	100.00	3	100.00	15	100.00	11	100.00	1	100.00	16	100.00	15	100.00	11	100.00	5	100.00	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 5, se expone cual es el sistema de seguridad más importante, según la percepción de los encuestados, el más importante es la vigilancia privada, y en segundo lugar de importancia, se encuentran los sistemas de video vigilancia, esto nos dice que, la percepción del mercado valora más el factor de una vigilancia humana, a un sistema de video vigilancia.

**Figura 7. Sistemas de seguridad más importante para una organización**



En la figura N° 7, se observa que, existen industrias, como la agropecuaria en la cual, la necesidad del personal de vigilancia, como mecanismo de seguridad es absoluto, mientras que en la industria de estructuras metalmeccánicas, un sistema de video vigilancia, es la mejor opción, ello puede tener origen en las características de las instalaciones de cada tipo de industria, mientras que la industria agropecuaria dispone de instalaciones amplias, la industria de estructuras metalmeccánicas, puede no tener necesidad de instalaciones muy grandes, en cuyo caso, un sistema de video vigilancia puede ser más efectivo.

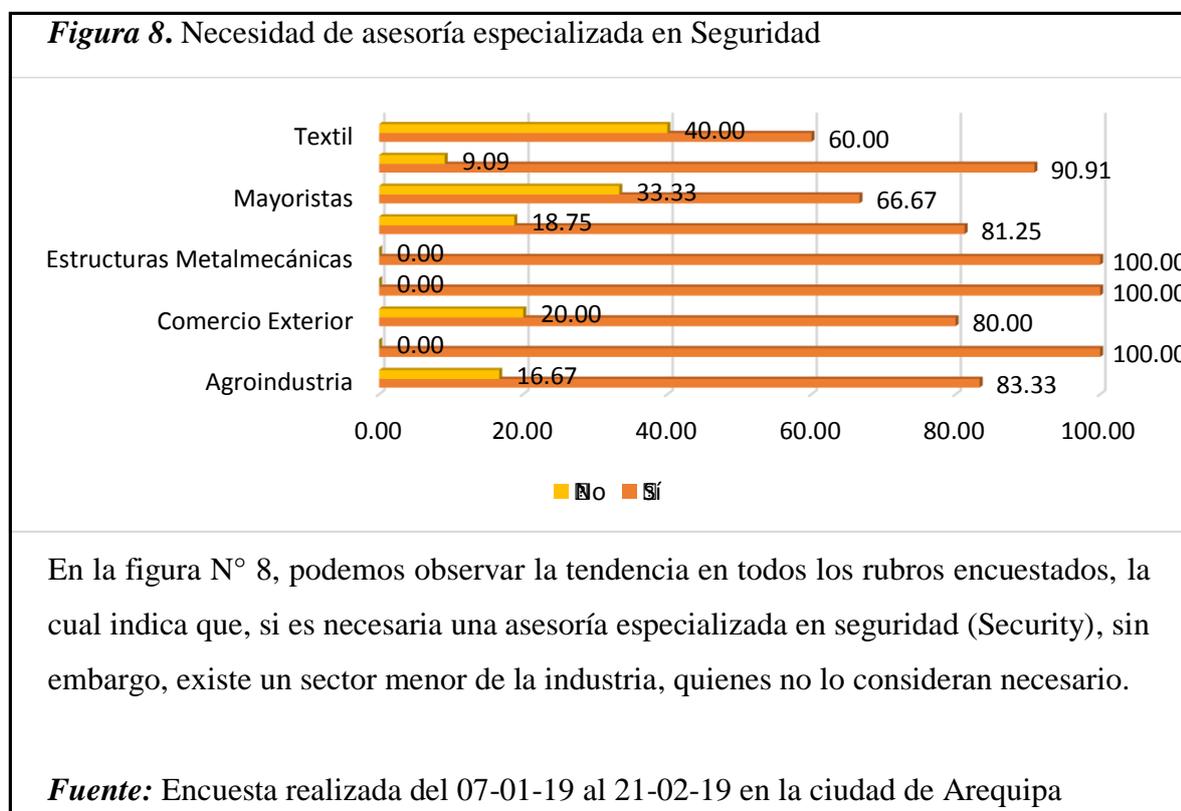
**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

**Tabla 9. Necesidad de asesoría especializada en Seguridad**

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmeccánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
<b>Sí</b>	5	83.33	3	100.00	12	80.00	11	100.00	1	100.00	13	81.25	10	66.67	10	90.91	3	60.00	<b>81.93</b>
<b>No</b>	1	16.67	0	0.00	3	20.00	0	0.00	0	0.00	3	18.75	5	33.33	1	9.09	2	40.00	<b>18.07</b>
<b>Total</b>	6	100.00	3	100.00	15	100.00	11	100.00	1	100.00	16	100.00	15	100.00	11	100.00	5	100.00	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 6, exploramos la percepción del mercado, en referencia a la necesidad de una asesoría especializada en seguridad (Security), basados en el resultado de la encuesta, se obtiene que el 60% de los encuestados, considera que, si es necesario, mientras que un 40%, no lo considera necesario.



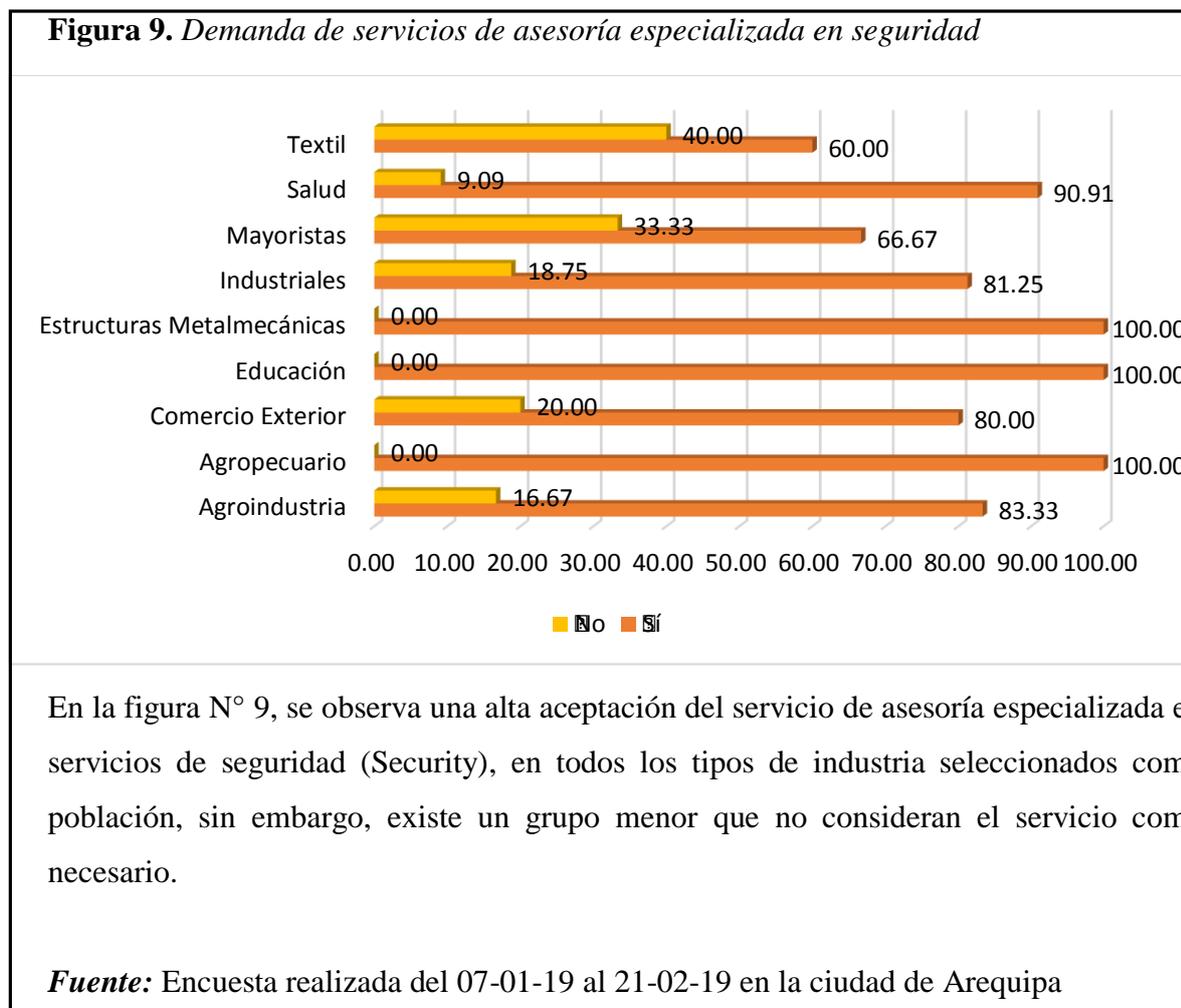
**Tabla 10. Demanda de servicios de asesoría especializada en seguridad**

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmecánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Sí	5	83.33	3	100.00	12	80.00	11	100.00	1	100.00	13	81.25	10	66.67	10	90.91	3	60.00	81.93
No	1	16.67	0	0.00	3	20.00	0	0.00	0	0.00	3	18.75	5	33.33	1	9.09	2	40.00	18.07
Total	6	100.00	3	100.00	15	100.00	11	100.00	1	100.00	16	100.00	15	100.00	11	100.00	5	100.00	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 7, se hace referencia a la disposición de los encuestados para contratar servicios de asesoría especializada en seguridad (Security), como resultado, se obtiene que un 60%,

estaría dispuesto a contratar servicios de asesoría especializada en seguridad, mientras un 40% no estaría interesado.



**Tabla 11. Suficiencia y conformidad con los sistemas de seguridad.**

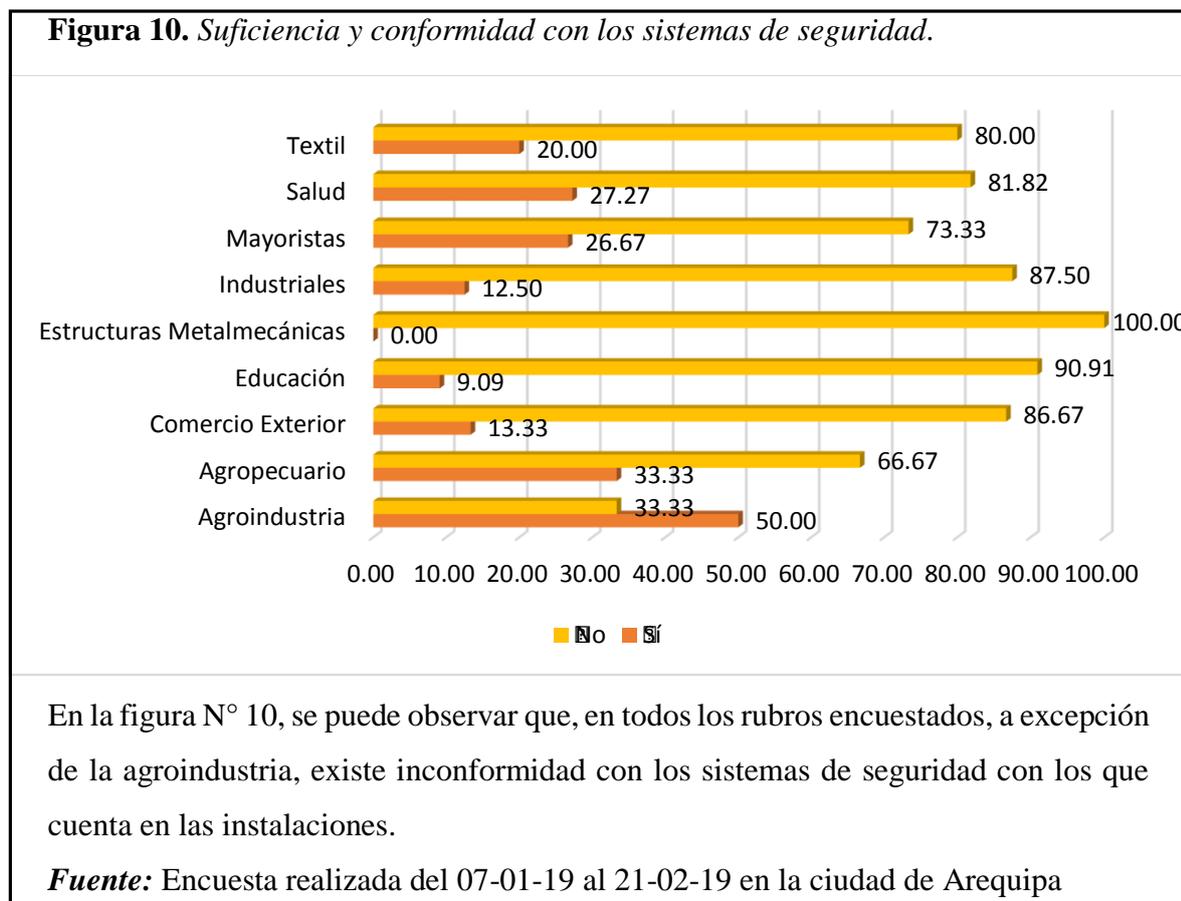
Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmecánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Sí	3	50.00	1	33.33	2	13.33	1	9.09	0	0.00	2	12.50	4	26.67	3	27.27	1	20.00	20.48
No	2	33.33	2	66.67	13	86.67	10	90.91	1	100.00	14	87.50	11	73.33	9	81.82	4	80.00	79.52
Total	5	83.33	3	100.00	15	100.00	11	100.00	1	100.00	16	100.00	15	100.00	12	109.09	5	100.00	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 8, se hace la consulta sobre la conformidad con los sistemas de seguridad, que actualmente tiene implementado el encuestador en su organización, la tabla muestra una

considerable disconformidad, reflejada con un 79.52 %, mientras que sólo un 20.48%, manifiesta estar conforme con dichos sistemas.

**Figura 10.** *Suficiencia y conformidad con los sistemas de seguridad.*

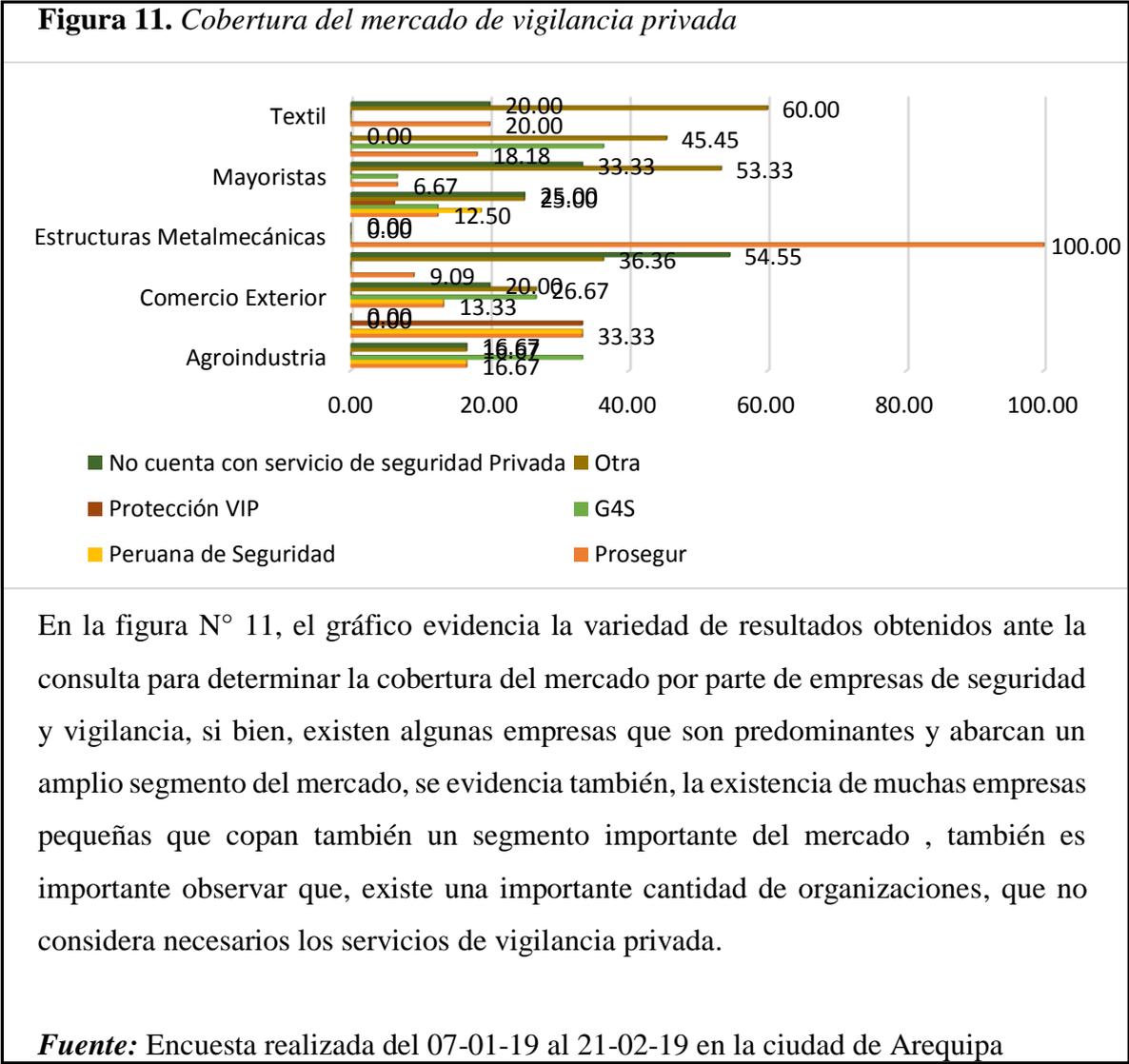


**Tabla 12.** *Cobertura del mercado de vigilancia privada*

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmecánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Prosegur	1	16.67	1	33.33	2	13.33	1	9.09	1	100.00	2	12.50	1	6.67	2	18.18	1	20.00	14.46
Peruana de Seguridad	1	16.67	1	33.33	2	13.33	0	0.00	0	0.00	3	18.75	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8.43
G4S	2	33.33	0	0.00	4	26.67	0	0.00	0	0.00	2	12.50	1	6.67	4	36.36	0	0.00	15.66
Protección VIP	0	0.00	1	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	6.25	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2.41
Otra	1	16.67	0	0.00	4	26.67	4	36.36	0	0.00	4	25.00	8	53.33	5	45.45	3	60.00	34.94
de seguridad Privada	1	16.67	0	0.00	3	20.00	6	54.55	0	0.00	4	25.00	5	33.33	0	0.00	1	20.00	24.10
Total	6	100.00	3	100.00	15	100.00	11	100.00	1	100.00	16	100.00	15	100.00	11	100.00	5	100.00	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 9, se buscó determinar las empresas de seguridad y vigilancia que tienen más aceptación en la ciudad de Arequipa, es así, que se determina que los mayores indicadores los tienen la empresa Prosegur, con un 14.46%, mientras que existe un 34.94%, que contratar los servicios de empresas de vigilancia de pequeña envergadura, o en algunos casos empresas informales, también es importante considerar que existe un 24.10% de los encuestados, que no cuentan con servicios de vigilancia privada.



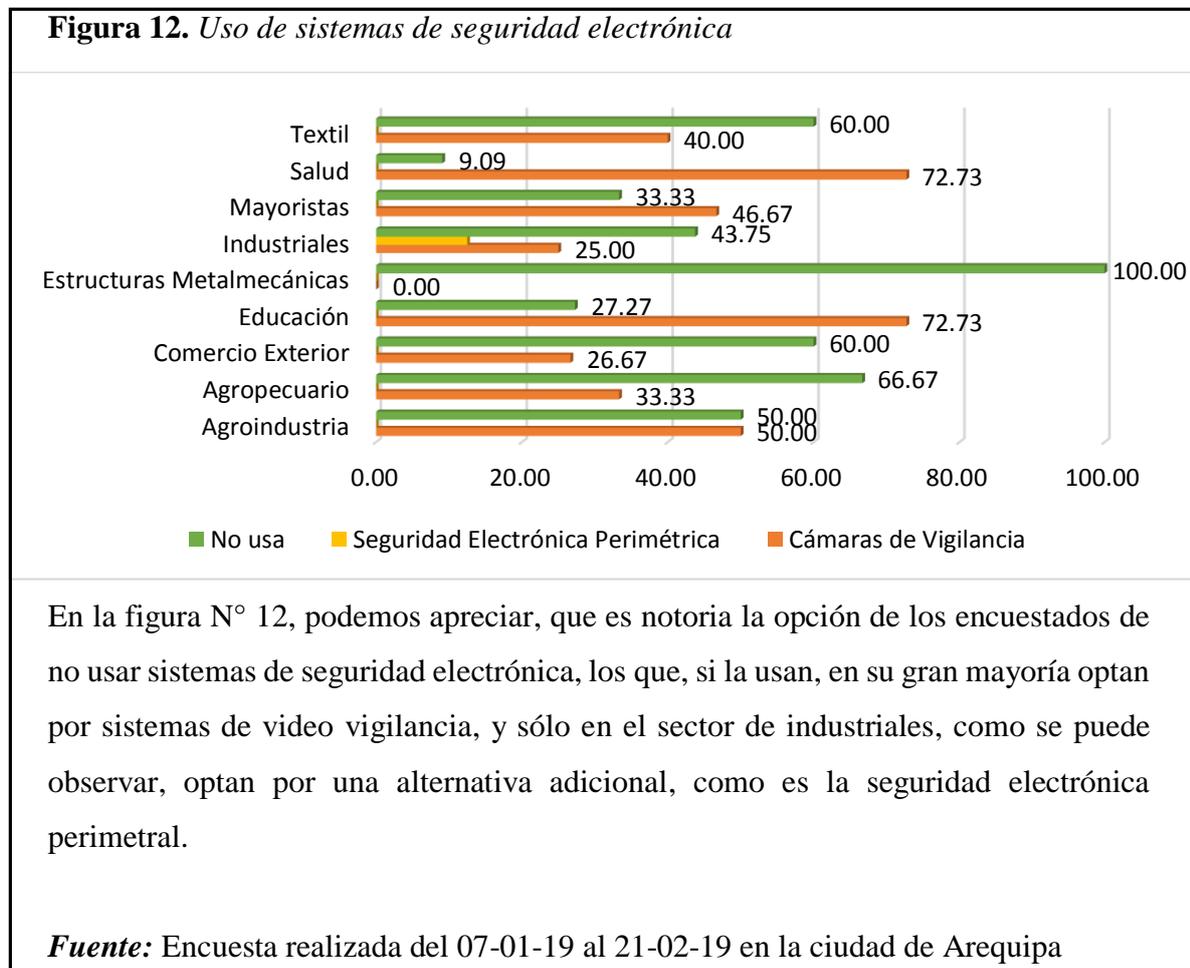
**Tabla 13.** *Uso de sistemas de seguridad electrónica*

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmeccánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Cámaras de Vigilancia	3	50.00	1	33.33	4	26.67	8	72.73	0	0.00	4	25.00	7	46.67	8	72.73	2	40.00	44.58
Seguridad Electrónica Perimétrica	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	12.50	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2.41
No usa	3	50.00	2	66.67	9	60.00	3	27.27	1	100.00	7	43.75	5	33.33	1	9.09	3	60.00	40.96
Total	6	100.00	3	100.00	13	86.67	11	100.00	1	100.00	13	81.25	12	80.00	9	81.82	5	100.00	87.95

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 10, se buscó determinar los sistemas de seguridad electrónica más utilizados por la población encuestada, en base a ello, se pudo determinar que el sistema de video vigilancia es el más utilizado, pero también se logró concluir, en que existe un amplio sector del mercado que no usa ningún sistema de seguridad electrónica.

**Figura 12.** *Uso de sistemas de seguridad electrónica*



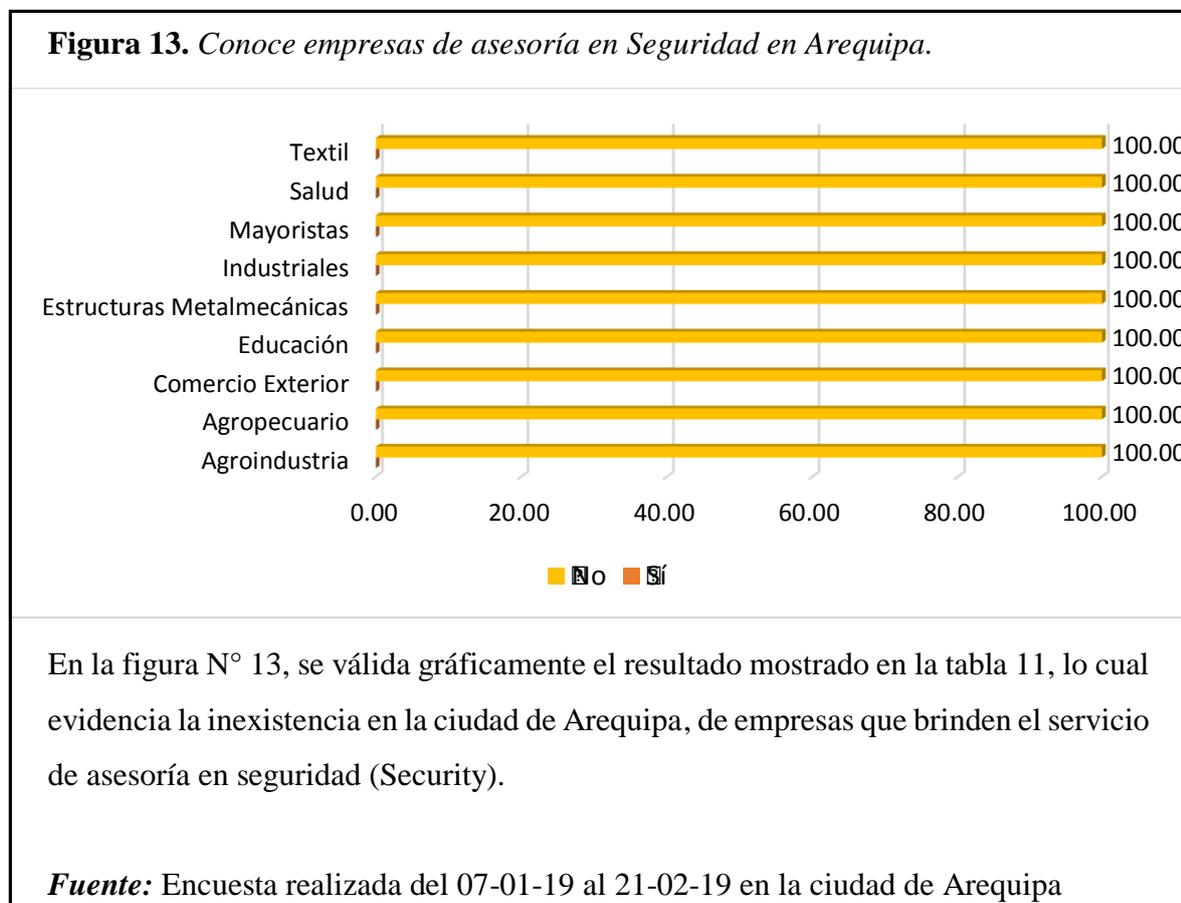
**Tabla 14.** Conoce empresas de asesoría en Seguridad en Arequipa.

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmecánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Sí	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
No	6	100.00	3	100.00	15	100.00	11	100.00	1	100.00	16	100.00	15	100.00	11	100.00	5	100.00	100.00
Total	6	100.00	3	100.00	15	100.00	11	100.00	1	100.00	16	100.00	15	100.00	11	100.00	5	100.00	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 11, se hace la consulta concreta a los encuestados, sobre sí conocen empresas que brinden servicios de asesoría en seguridad en la ciudad de Arequipa, no considerando en ello a empresas de seguridad y vigilancia, la respuesta es un contundente no, esto en razón a que, en la ciudad de Arequipa, no existe ninguna empresa que se dedique a brindar este servicio.

**Figura 13.** Conoce empresas de asesoría en Seguridad en Arequipa.



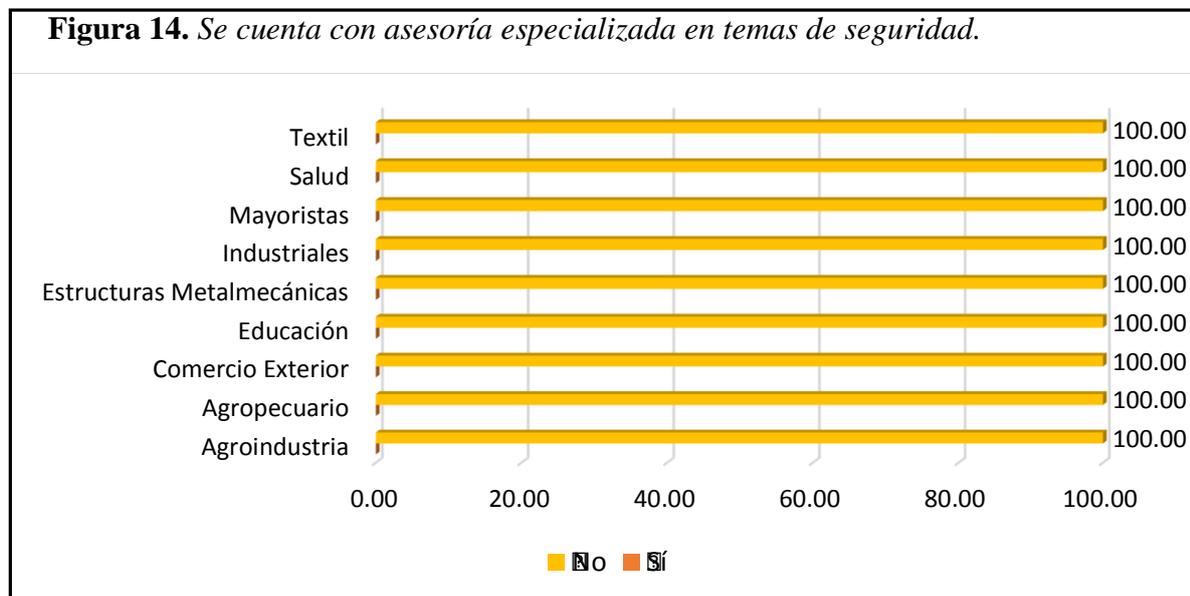
**Tabla 15.** Se cuenta con asesoría especializada en temas de seguridad.

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmecánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Sí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
No	6	100	3	100	15	100	11	100	1	100	16	100	15	100	11	100	5	100	100.00
Total	6	100	3	100	15	100	11	100	1	100	16	100	15	100	11	100	5	100	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 12, en busca de ratificar las respuestas de los encuestados, pero desde otro horizonte, ante la consulta, si cuenta su organización con asesoría en temas de seguridad (Security), la respuesta sigue siendo un contundente no.

**Figura 14.** Se cuenta con asesoría especializada en temas de seguridad.



En la figura N° 14, nos muestra que ninguna de las empresas de los rubros determinados como población para la toma de muestras, tienen asesoría permanente para dotar a sus instalaciones de condiciones apropiadas de seguridad, esto evidencia que de existir sistemas o mecanismos de seguridad en las instalaciones de estas empresas, son contratados e instalados en forma empírica, o con conocimientos básicos sobre el tema, esto a falta de empresas entendidas en el tema, que puedan brindar asesorías profesionales y soluciones en el campo de la seguridad (Security).

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

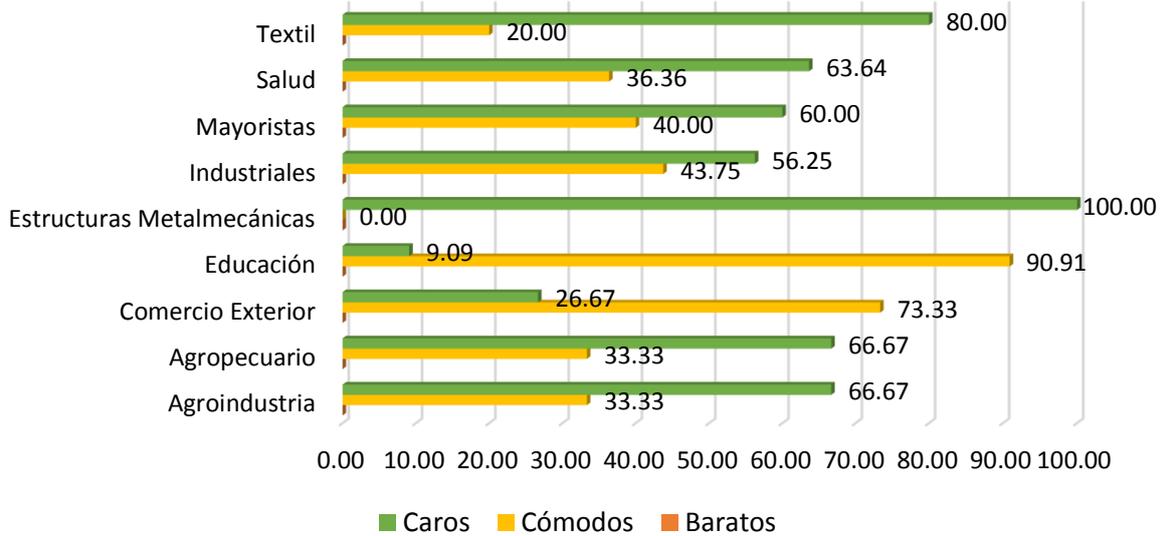
**Tabla 16.** *Apreciación sobre los precios por sistemas de seguridad electrónica.*

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmecánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Baratos	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
Cómodos	2	33.33	1	33.33	11	73.33	10	90.91	0	0.00	7	43.75	6	40.00	4	36.36	1	20.00	50.60
Caros	4	66.67	2	66.67	4	26.67	1	9.09	1	100.00	9	56.25	9	60.00	7	63.64	4	80.00	49.40
Total	6	100.00	3	100.00	15	100.00	11	100.00	1	100.00	16	100.00	15	100.00	11	100.00	5	100.00	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 13, se realiza la consulta, sobre la percepción que se tiene por los pagos que se realizan por servicios de seguridad electrónica, de la información recabada, se puede apreciar que el 80.00%, opina que los servicios de seguridad electrónica son caros, mientras que un 20.00%, opina que los precios son cómodos, sobre esto se puede acotar que, como concepto, los costos de la seguridad están basados en el impacto que se pueda tener ante un evento no deseado contra la instalación, el resultado obtenido en esta tabla se refleja que, la percepción que se tiene por los costos de seguridad electrónica son netamente monetarios, y no se contempla el costo que podría generar a la empresa, pérdidas a consecuencia de actos dolosos.

**Figura 15.** *Apreciación sobre los precios por sistemas de seguridad electrónica.*



En la figura N° 15, se aprecia que en la mayoría de rubros seleccionados, como universo para la muestra, se consideran los costos de seguridad electrónica como caros, pero también se observa que, en los sectores de educación y comercio exterior, no lo consideran así, en base a ello se puede presumir que, en los sectores de servicios el pago por servicios de seguridad electrónica, es más aceptados como una necesidad que como un costo infructuoso.

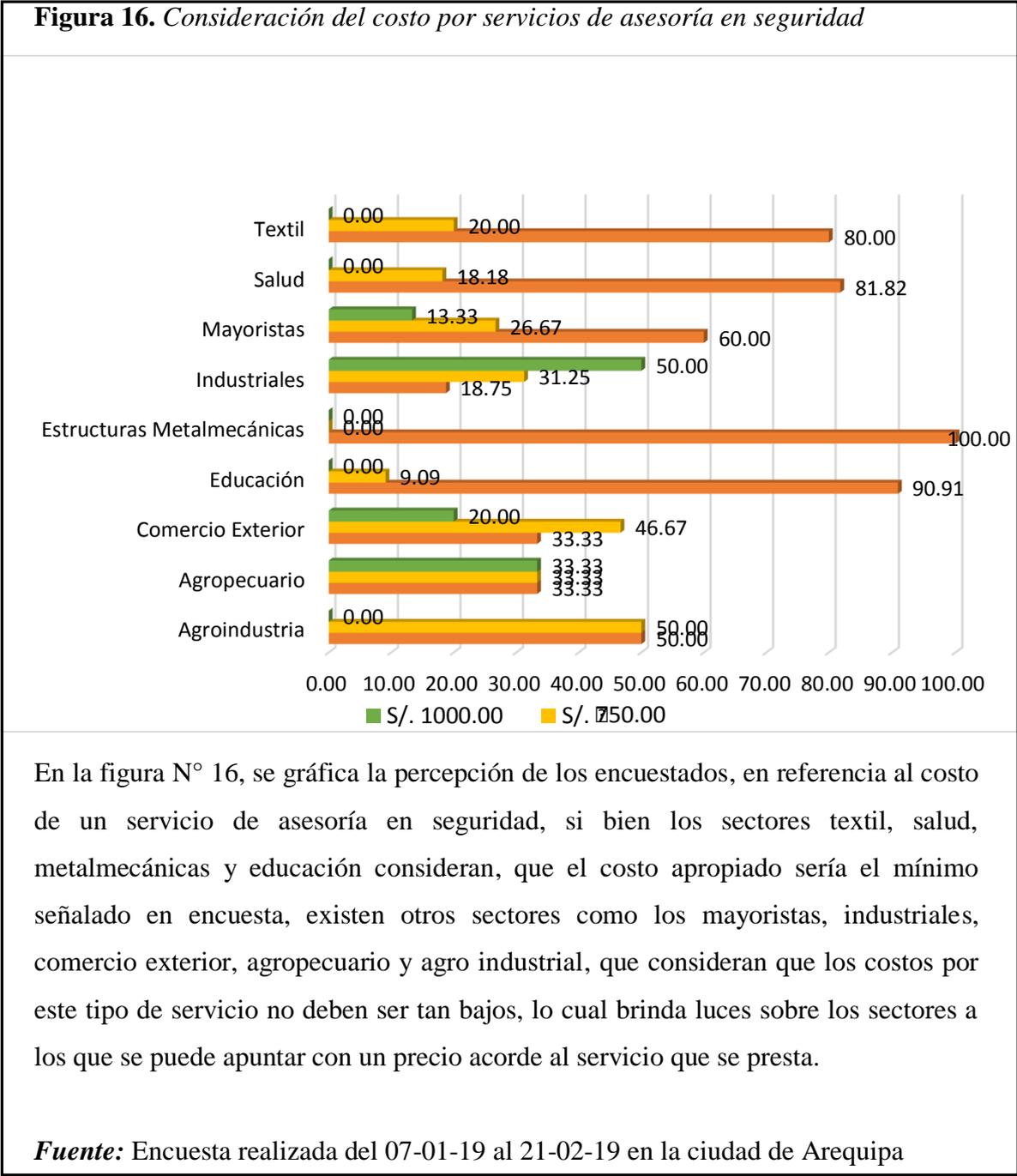
**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

**Tabla 17.** *Consideración del costo por servicios de asesoría en seguridad*

Item	Agroindustria		Agropecuario		Comercio Exterior		Educación		Estructuras Metalmecánicas		Industriales		Mayoristas		Salud		Textil		TOTAL %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
S/.500.00	3	50.00	1	33.33	5	33.33	10	90.91	1	100.00	3	18.75	9	60.00	9	81.82	4	80.00	54.22
S/. 750.00	3	50.00	1	33.33	7	46.67	1	9.09	0	0.00	5	31.25	4	26.67	2	18.18	1	20.00	28.92
S/.1,000.00	0	0.00	1	33.33	3	20.00	0	0.00	0	0.00	8	50.00	2	13.33	0	0.00	0	0.00	16.87
S/.1,500.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
Total	6	100.00	3	100.00	15	100.00	11	100.00	1	100.00	16	100.00	15	100.00	11	100.00	5	100.00	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada del 07-01-19 al 21-02-19 en la ciudad de Arequipa

En la tabla N° 14, se establece la percepción de los encuestados sobre los precios por un servicio de asesoría en seguridad (Security), en el cual se establece que la consideración del precio menor es el más aceptado por los encuestados.



### 3.2. Discusión de Resultados

La investigación realizada, cuyo objetivo principal es, desarrollar un plan de negocio con la finalidad de evaluar la factibilidad comercial, la factibilidad técnica, la factibilidad financiera y económica para la creación de una empresa especializada que brinde servicios de asesoría en temas de Seguridad (Security), en la ciudad de Arequipa, se ha realizado empleando metodologías explicadas previamente, asimismo haciendo uso de ellas, se ha logrado la obtención de resultados que, sometidos a un respectivo análisis, nos han podido arrojar algunos resultados importantes. En base a la investigación, se ha buscado determinar la viabilidad de poner en ejecución un plan de negocio, el cual está basado en brindar servicios de asesoría en temas de seguridad (Security), con referencia a esto y en el transcurso de la investigación, se ha podido observar, que el tema está muy poco desarrollado, la información al respecto es muy limitada, y por ende el plan de negocio planteado, formaría parte de una iniciativa innovadora, nunca antes intentada en la ciudad de Arequipa. Gonzales (1995), en su ensayo sobre la seguridad pública de México nos dice” la seguridad pública se constituye como parte fundamental de la percepción de bienestar de la sociedad, una sociedad con un estado de derecho establecido e imperante, genera confianza en la sociedad, y con ello se dan las condiciones que permiten los miembros de la sociedad realizar sus actividades cotidianas con percepción de seguridad, tranquilidad y garantía de que su vida, su patrimonio y otros bienes que posea a salvaguarda de todo tipo de peligro, daño o riesgo”, en base a ello, y a lo desarrollado en el mencionado ensayo, se evidencia que la seguridad es un punto álgido en el desarrollo de una sociedad, una sociedad sin seguridad tiene una gran tendencia a la informalidad, al consecuente desgobierno y como consecuencia al incremento de las actividades dolosas, de ello viene la importancia de establecer condiciones y mecanismos apropiados, para salvaguardar los intereses de la sociedad.

Mesquita (2008), en su ensayo sobre la seguridad ciudadana en Quito - Ecuador, nos dice” adicionalmente al creciente incremento en el número de trabajadores empleados en entidades de seguridad pública, el número de personas contratadas por empresas de prestadoras de servicios de seguridad privada, se incrementó de 640,500 en Mezquita el año 1985 a 1 millón de personas, aproximadamente, en el año 1995. Esta información no incluye a fuerzas policiales y/o militares”. Esta realidad vivida en Quito, no está lejos de la realidad de Arequipa, en los

últimos años, se ha podido observar el incremento considerable de empresas que brindan servicios de seguridad privada, así como también el incremento del personal contratado por las municipalidades, para trabajar como serenos, en este caso, una reacción necesaria para cubrir la demanda que se crea, ante el incremento de las actividades delictivas, y el modesto accionar de las fuerzas del orden. Es interesante además establecer que el problema de la inseguridad en Arequipa no es algo puntual, sino más bien, parte de un problema nacional, y por qué no decirlo también regional.

Zavaleta (2012), en su libro titulado “la inseguridad y la seguridad ciudadana en América latina”, hace una recopilación de las investigaciones sobre el tema, realizadas por varios autores en América latina, cita a Gabriel Kessler, con su libro titulado “delito, sentimiento de inseguridad y políticas públicas en la Argentina del siglo XXI”, también cita a Rafael Paternin, con su libro “la inseguridad en Uruguay: genealogía básica de un sentimiento”, también recopila información de Salvador Maldonado Aranda, con su libro “corrupción, violencia e impunidad. Tareas pendientes para la seguridad democrática y la justicia”, terminando con citar a Roberto González con su libro “delito urbano institucionalidad de la gestión en Córdoba”. En esta recopilación, se detallan las publicaciones sobre temas de seguridad en América latina, sobre las cuales se explica la realidad de seguridad en cada país, según la observación realizada por los autores, esta publicación nos da una visión más amplia del problema regional que se vive por la inseguridad ciudadana, y del cual se concluye, en el poco esfuerzo que desarrollan los gobiernos para controlar estas actividades, es de tomar en consideración que, si bien los gobiernos América latina invierten considerable recursos en la lucha contra la delincuencia, los resultados no están acordes a la inversión, de esto se pueden desprender muchas razones, entre las cuales se puede nombrar a la corrupción, al bajo nivel de capacitación del personal que lucha contra la delincuencia, la informalidad, problema socioculturales, leyes inadecuadas, o al desconocimiento de técnicas adecuadas para luchar contra la delincuencia. En este aspecto, es de reconocer que la informalidad en el rubro de la seguridad privada, es un factor condicionante que abre las puertas al accionar delictivo, la informalidad y los bajos estándares de desempeño de estas empresas, hacen evidentes servicios de baja calidad, o infiltración de personal delictivo, por lo cual, una empresa que brinda servicios de seguridad y vigilancia, no es una garantía, o solución contundente para dotar a una instalación de seguridad, por ello, se hace evidente, la necesidad de asesorías en temas de

seguridad, por parte de profesionales que hayan desarrollado estudios y que tenga experiencia en el tema; mientras que cada institución del estado, trata de realizar un trabajo sobre el tema en forma independiente, la delincuencia va ganando terreno, ya que para lograr una lucha frontal, se debe hacer un trabajo multidisciplinario, el cual en el caso del Perú se encuentra frenado, puesto que los cargos en instituciones públicas cuya función es controlar las actividades delictivas en el Perú, son entregados a personal que no se encuentren en la capacidad profesional para desarrollar técnicas o políticas adecuadas para tal fin.

En un punto de vista micro, específicamente la ciudad de Arequipa, la opción de brindar servicios de asesoría por parte de personal especializado y con experiencia en el tema, es una alternativa para muchas empresas que no encuentran soluciones adecuadas a sus problemas de seguridad, ya que la asesoría de seguridad no está solo enmarcada en designar sistemas de seguridad, sino también, en convergerlos de manera que juntos puedan dotar a una instalación de un sistema integral de seguridad.

### **3.3. Propuesta**

#### **3.3.1. Planteamiento estratégico de la empresa**

##### **3.3.1.1. Visión**

Ser una empresa líder en el sur del Perú en asesoramientos en temas de seguridad en el sector público y privado.

##### **3.3.1.2. Misión**

Brindar a nuestros clientes servicios de asesoría en temas de seguridad (Security), tanto de seguridad física como de seguridad electrónica y otros procesos con la finalidad de dotar a las instalaciones de nuestros clientes de condiciones de seguridad óptimas para el desarrollo mantenimiento de sus operaciones.

### 3.3.1.3. Objetivos

- a. Brindar a nuestros clientes servicios de consultoría en temas de seguridad (Security) con altos estándares de calidad que cumplan las necesidades de nuestros clientes.
- b. Lograr alianzas estratégicas con empresas del rubro de la seguridad en sus distintas ramas, para así poder canalizar las necesidades de los clientes, con proveedores que minen servicios de calidad con buenas prácticas.
- c. Impulsar la profesionalización del asesoramiento en seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa, marcando un precedente de la real importancia de una asesoría especializada en comparación con servicios empíricos.
- d. Obtener beneficios económicos en contraprestación de los servicios de asesoría en seguridad (Security).

### 3.3.1.4. Valores

**Confidencialidad:** Manejar con nuestros clientes una estrecha relación para garantizar el óptimo y eficaz manejo de la información de su organización, de manera que puede ser aprovechada de la forma más eficientes, así como también garantizando la reserva de la misma.

**Servicios de buena calidad:** Optimizar el servicio de asesoría de forma que sea la más óptima innecesaria para mejorar los procesos de seguridad (Security) del cliente.

**Excelencia:** Ante todo procurar la excelencia en los servicios prestados, logrando resultados satisfactorios para nuestros clientes y retribución económica para la empresa.

### 3.3.1.5. Estrategia empresarial

**Para una empresa de asesoría en temas de seguridad (Security)** y en la en la ciudad de Arequipa, es importante establecer las métricas para evaluar el desempeño organizacional, para

ello podemos utilizar herramientas ya establecidas por personas entendidas en el tema de la estrategia empresarial como son Kaplan y Norton, quienes enumeran las perspectivas básicas que debe tener toda organización

**Perspectivas financieras:** En el caso de organizaciones con fines de lucro, esta perspectiva implica directamente accionistas.

**Perspectiva de enfoque en el cliente:** Mediante esta perspectiva se puede definir adecuada y eficazmente las necesidades para solucionar y satisfacer las necesidades del cliente y de esta forma de retenerlos como clientes.

**Perspectiva del proceso interno:** en este aspecto se debe identificar y tener claros los objetivos estratégicos relacionados directamente a los procesos que son considerados de gran importancia por parte del cliente.

**Perspectiva de aprendizaje y crecimiento:** En esta perspectiva se relaciona a las posibilidades para aprender y mejorar como organización.

### **3.3.2. Plan de Marketing**

#### **3.3.2.1. Objetivo General**

El objetivo General del ente de consultoría en temas de seguridad (Security) es garantizar cubrir una necesidad de asesorías especializadas en el tema, la cual según la información recabada en el estudio de mercado no existe actualmente.

#### **3.3.2.2. Objetivos estratégicos**

Como objetivos estratégicos podemos citar los siguientes:

- a.** Conocer las necesidades de seguridad de nuestros clientes y sus sistemas actuales de seguridad.

- b. Lograr incursionar en el mercado arequipeño en el rubro de la asesoría en seguridad, así como lograr que la empresa sea reconocida como líder en el asesoramiento sobre sistemas, servicios, modalidades y alternativas tecnológicas en seguridad (Security).
- c. Lograr en un principio la satisfacción plena de nuestros clientes y de esta forma y el paulatinamente ampliando la cartera de clientes y expandiendo el negocio a departamentos colindantes a la ciudad de Arequipa.

### **3.3.2.3. Identificación del mercado**

A través del estudio de mercado se ha podido establecer identificar a los clientes potenciales para brindarles y servicio de asesoría inseguridad, en estos se encuentran principalmente las empresas industriales, metalmecánicas, educación, agroindustriales, mayoristas y otro similares.

### **3.3.2.4. Segmento de clientes**

A través del estudio de mercado realizado se ha podido establecer que el segmento más apropiado para el trabajo de asesorías en seguridad es las empresas industriales, metalmecánicas, educación, agroindustriales, mayoristas y otros similares, esto como base obtenida encuestas realizadas a empresas de los rubros antes señalados y a la información obtenida de la cámara de comercio del Arequipa.

### **3.3.2.5. Posicionamiento del producto y/o servicio**

En este aspecto el posicionamiento del producto resulta siendo una innovación y aquí las asesorías de seguridad (Security) como tales, no se brindan en forma especializada en la ciudad de Arequipa, por lo cual la empresa asesorías va a tener que apertura del mercado en este rubro.

### **3.3.2.6. Estratégica competitiva del marketing**

#### **Penetración en el mercado y red comercial**

Para lograr la penetración de mercado se cuenta con coordinaciones previas realizadas con la cámara de comercio del equipo, a cuyos directivos se les ha explicado los servicios que presta la empresa y han mostrado su interés y la necesidad de que este tipo de asesorías sean brindadas a sus asociados, de esta forma se espera que esta entidad sirva como enlace para poder exponer los servicios de asesoría seguridad a empresas de la ciudad de Arequipa.

#### **Empresas complementarias y/o proveedores**

Inicialmente la empresa asesora de seguridad (Security), no trabajaría con empresas complementarias y o proveedoras, simplemente se limitará a verificar y auditar los servicios que estas brindan a nuestros clientes, esto debido a no haber encontrado empresas que brinden servicios de seguridad, vigilancia o seguridad electrónica con adecuados estándares y fiel cumplimiento de contratos, por lo cual he dicho y trabajar en determinadas empresas en estos rubros podría afectar la imagen del empresa.

#### **Acciones de promociones**

#### **Medios publicitarios**

**Página Web:** Esta herramienta será un importante mecanismo de publicidad en la empresa, ya que en ella se podrá apreciar los servicios que se prestan, algunos días innovaciones tecnológicas de seguridad, y otro tipo de presentaciones que sin evidenciar mí el trabajo realizado con otros clientes pueda demostrar la eficiencia de las accesorias.

**Facebook:** Esta herramienta la cual es altamente versátil sirve de un enlace rápido ante consultas de personas y empresas en temas de seguridad, el cual puede servir como un primer acercamiento en la relación cliente empresa o viceversa.

**Videos de Presentación:** Los videos de presentación son una herramienta contundente en la cual claramente se expone el servicio se presta con evidentes comparaciones que hagan comprender al cliente la necesidad del servicio que se oferta, de esta manera se logra colocar en el radar de los responsables de las empresas la importancia de la seguridad para la continuidad de sus operaciones.

**Tarjetas corporativas:** Las tarjetas de presentación son una herramienta de publicidad la cual acelera el intercambio de contactos entre los responsables de una organización y de la empresa asesora de seguridad, el contar con esta herramienta brinda la facilidad para lograr contactos en forma versátil y sin distraerse de una exposición en curso.

**Folletos:** Los folletos publicitarios brindan información adicional y un poco más explícita de los servicios que presta empresa de asesoría seguridad de esta forma se le puede hacer llegar a un posible cliente información que mantenga presente en el caso no vaya a tener que sustentar ante superiores inmediatos.

### **Grupos de referencia**

En este caso nos referimos específicamente a la cámara de comercio de Arequipa, tenía están asociadas las empresas industriales más representativas y formales de la ciudad de Arequipa, en este sentido ya se tienen coordinaciones con representantes de esta institución a fin de poder exponer los servicios de la empresa de asesoría en seguridad en actividades de esta organización, así como establecer contactos de negocios con las personas responsables de empresas industriales de la ciudad de Arequipa.

### **3.3.2.7. Plan de Operaciones**

#### **Definición de los servicios**

Es importante que, en un proceso productivo, de comercialización, o servicios, la seguridad de sus instalaciones, de su operación y la de sus trabajadores esté garantizado, una organización que no trabajo asegurando estos pilares estar permanentemente expuesta a la

paralización o afectación de sus operaciones por actos delictivos o de sabotaje. Es por ello que la empresa de asesoría en temas de seguridad busca ofrecer una alternativa de calidad que pueda a través de un punto de vista especializado y objetivo informar oportunamente a sus clientes de las debilidades que su organización tiene con respecto a la seguridad (Security).

Es por ello que el servicio que presta a la empresa de asesoría seguridad va directamente a detectar las debilidades y oportunidades de mejora sobre el tema de seguridad en las instalaciones y operaciones de sus clientes.

**a. Auditorias e inspecciones**

Con el uso de auditorías e inspecciones se espera en una primera etapa de edificar que los mecanismos de seguridad con los que cuenta la organización se encuentren operativos y que cumplan con su fin.

**b. Asesoramiento y consultoría**

En esta segunda etapa se le expone al cliente la situación actual de su organización en temas de seguridad y se le aconseja acerca de las debilidades y oportunidades de mejora que se detectan en su organización.

**c. Evaluación y diagnóstico**

En esta tercera etapa se le entrega al cliente un informe en el cual se le hace saber la situación actual acerca de la seguridad de las instalaciones de su organización, se le hace saber las debilidades, las amenazas, y las oportunidades de mejorar las cuales pueden basarse en instalación de equipos de seguridad, barreras físicas, o la implementación de protocolos o procesos de seguridad.

#### **d. Proceso de captación de clientes**

**Contacto inicial con clientes:** Este proceso o contacto inicial con el cliente se produce a través de una cita programada, una visita a las instalaciones de un posible cliente, a través de consultas por medio de la página web o por vía telefónica.

**Con reunión con clientes:** Una vez realizado el contacto inicial lo más apropiado es coordinar con el cliente una reunión a fin de hacer de una exposición de las virtudes del sistema de asesoría en temas de seguridad con el apoyo de situaciones acontecidas (Casuística), para lograr colocar en el radar de la importancia de la seguridad al asesor de este servicio

#### **e. Presentación de propuesta económica y plan de trabajo**

La presentación de un plan de trabajo y propuesta económica va de la mano común evaluación inicial de las instalaciones del cliente, de acuerdo a ello y tomando en consideración las características y envergadura de la instalación se realiza la propuesta económica.

#### **f. Reunión de absolución de observación**

Es muy probable que la propuesta realizada inicialmente sea observada o genere algunas dudas al cliente, es por ello que es importante llegar a acuerdos claros sobre los servicios que se presten, y aún más importante es que todas las dudas del cliente sean absueltas.

#### **g. Elaboración de propuestas**

Una vez absueltas las dudas, que en base a la cotización del servicio se presentó una cotización final que ella debe ser de mutuo acuerdo aceptada tanto por la empresa que brinda los servicios de asesoría seguridad como por parte del cliente.

## **h. Diseño del proyecto**

Una vez que se inician los trabajos de asesoría seguridad se realiza una investigación de toda la realidad en el tema de seguridad en las instalaciones y la organización, desde todos los aspectos vulnerables que puedan afectar las operaciones, el proyecto abarca distintos frentes y ante situaciones detectadas como anómalas emitirá, emitirá la recomendación más adecuada para salvaguardar las instalaciones, la imagen, las operaciones, y al personal de la organización.

## **i. Entrega informe**

Una vez culminado el informe será entregado al representante de la organización o enlace determinado según convenio o contrato, a partir de ello el trabajo de asesoría continúa supervisando la implementación de las acciones correctivas propuestas.

### **Asesoramiento en implementación de equipos y procesos de acuerdo al informe**

La empresa de asesoría en temas de seguridad no vende equipo de ningún tipo, tampoco oferta servicios de personal votos necesarios para la seguridad, por ello su función es que los equipos o servicios que recomienda adquirir trabajen en forma eficiente y el fiel cumplimiento de los contratos establecidos.

#### **3.3.2.8. Factores claves de éxito**

##### **Conocimiento de servicio**

Es importante que la empresa tenga personal con amplios conocimientos sobre el servicio quedó prestar, la calidad del servicio debe marcar la diferencia de la asesoría especializada en temas de seguridad para como otros servicios similares que los realizar personal empírico del tema.

## **Cumplimiento de plazos**

La imagen de la empresa está basada en la seriedad del servicio que presta, por ello el cumplimiento de plazos en la presentación de proyectos y o prestación del servicio de asesoría tiene que ser fielmente cumplido, de esta forma se logra la fidelización del cliente y la mejora del vínculo con este.

## **Atención personalizada**

En el caso de las asesorías de seguridad la atención personalizada, es esencial en el desarrollo del servicio de asesoría, las debilidades de una instalación en temas de seguridad son un tema crítico y por ello debe ser tratado en forma individual con cada organización y en forma estrictamente reservada con las personas designadas como enlaces por parte del cliente.

## **Discreción**

La seguridad es un tema crítico en cualquier organización, por lo cual mucho de la imagen de la empresa asesora estará basada en el nivel de discreción con la cual maneje la información de sus clientes, al obtener la empresa asesora de seguridad una relación de confianza como consecuencia de la discreción demostrada por la empresa asesora, se logra la fidelización del cliente.

### **3.3.2.9. Imagen y prestigio de la asesoría**

Por tratarse la seguridad de un tema crítico para cualquier organización la imagen y prestigio de la asesoría debe mantenerse impecable, en el ámbito de la seguridad actualmente existe mucha informalidad, la cual conlleva a que muchos de los servicios de seguridad no cumplan con las expectativas de los clientes es por ello, que la imagen y prestigio del servicio de asesoría que se brindará debe ser realizado con buenas prácticas y altos estándares de desempeño.

### **3.3.2. Organización y Administración de Recursos Humanos**

La empresa por tratarse de una organización que no busca abarcar una gran cantidad de clientes, sino más bien tener una cartera de clientes exclusiva, no demandará en de una amplia planilla, por el contrario, el éxito de la organización está en lograr que el poco personal comité sea lo suficiente mente eficiente, como para evitar la necesidad de ampliar la cantidad de trabajadores que necesite para responder a las necesidades de los clientes.

### **3.3.3. Dirección de la empresa**

La simplicidad de la información de seguridad de los clientes es sumamente importante para la empresa que brinde servicios de asesoría su vida, en ellos se basa el culo de confianza con el cliente, la información que se obtenga tanto por había de recepción de información por parte del cliente como la obtenida en el proceso de auditoría de las instalaciones debe ser tratada de una forma muy discreta, y únicamente con las personas que el cliente designe como enlace para coordinaciones en las auditorías y asesorías.

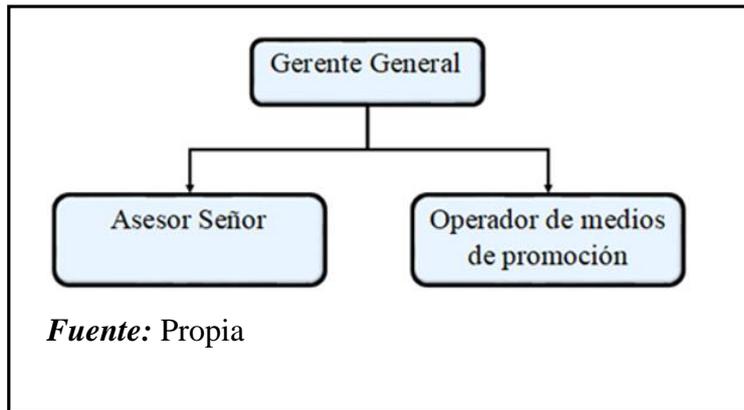
#### **3.3.3.1. Personal clave**

La empresa asesora de servicios de seguridad, tiene una planilla muy reducida donde cada trabajador debe tener sus competencias claramente establecidas, y cumplirlas eficientemente el personal seleccionado para cada competencia debe cumplir con el perfil necesario para que esta premisa se cumpla.

#### **3.3.3.2. Organización funcional de la empresa**

La organización funcional de la empresa se detalla en el siguiente organigrama:

**Figura 17. Organigrama**



### **3.3.3.3. De Condiciones de trabajo y remuneración**

La empresa de asesoría en temas de seguridad otorgará sus colaboradores remuneraciones acordes al mercado, pudiendo de estas y en mejora, de acuerdo al desempeño del trabajado, asimismo ésta estará basada en la legislación laboral vigente.

### **3.3.3.4. Descripción y competencia del puesto**

#### **Gerente general**

- a. Debe coordinar las operaciones y relación entre el asesor y el representante de la empresa cliente.
- b. Coordina las operaciones con él operador de medios de promoción.
- c. Realizar actividades de coordinación con la cámara de comercio del equipo a fin de realizar exposiciones sobre los servicios que presta la empresa accesoria en temas de seguridad.
- d. Verificar todas las actividades de operaciones, financieras, y normativas legales vigentes en lo que respecta a la correcta operación de la empresa.

## **Consultor Senior**

- a. Lidera las actividades de consultoría e inspecciones en las instalaciones de los clientes.
- b. Elaborar los informes con respecto a asesorías, consultorías e inspecciones realizadas en las instalaciones de los clientes.

## **Operador de medios de Promoción**

- a. Mantener actualizada la página web de la empresa, así como coordinador por la gerencia General respuestas a consultas que lleguen por este medio.
- b. Mantener actualizada el perfil de Facebook de la empresa, emitiendo periódicas recomendaciones de seguridad a fin de lograr curiosidad por parte usuarios de redes sociales.

### **3.3.4. Aspecto legales y Societarios**

De acuerdo a la legislación vigente, la empresa asesores servicios de seguridad será una persona jurídica, de acuerdo a la norma tributaria vigente, que denominará con una son social de Sociedad Anónima Cerrada (SAC), con potestad para la emisión de facturas y comprobantes de pago a fin de que los clientes puedan hacer la correspondiente deducción de impuestos.

### **3.3.5. Elección de personería jurídica**

De acuerdo a la legislación vigente, la empresa asesores servicios de seguridad será una persona jurídica, la cual para obtener los permisos requeridos realizará las diez diligencias de creación de la empresa bajo escritura pública, inscripción de la misma en los registros públicos y los trámites correspondientes en la superintendencia nacional de administración tributaria (S.U.N.A.T).

### **3.3.6. Autorización y permisos**

Para el inicio de las operaciones la empresa de asesorías en temas de seguridad, esta deberá realizar las siguientes acciones.

- a. Búsqueda de reserva de denominación en la S.U.N.A.R.P. (superintendencia nacional de registros públicos)
- b. Entrega de minuta de constitución de empresa ante notario público.
- c. Ingreso de trámite a S.U.N.A.R.P. (superintendencia nacional de registros públicos).
- e. Una vez lograda la inscripción en S.U.N.A.R.P., obtener el correspondiente registro único de contribuyente R.U.C en la S.U.N.A.T. (superintendencia nacional de administración tributaria).
- f. Solicitar la autorización de impresión de comprobantes de pago.
- g. Gestionar la obtención de licencia de funcionamiento.

### **3.3.7. Análisis Económico Financiero**

#### **3.3.7.1. Determinación de costos fijos y variables**

##### **Costos fijos**

Se consideran como costos fijos todos aquellos costos que son constantes y que son importantes para la continuidad del negocio, en este caso particular se consideran el pago de planillas, el pago de servicios, etc.

## Costos variables

Podemos considerar como costos variables a todos aquellos que en forma parcial o total cambian de acuerdo a la actividad, podemos considerar en ello la necesidad de auditores adicionales, apoyos administrativos, etc.

### 3.3.7.2. Inversión total

Para la constitución de la empresa se contará con un aporte propio, en caso sea necesario se recurrirá a préstamo bancario ascendiendo la inversión inicial a S/. 24,500 soles, según se detalla en el siguiente cuadro.

**Tabla 18.** *Inversión Total*

Detalle	Cantidad	S/.
Equipo de Computo	2	3,000.00
Material promocional	1	1,500.00
Capital de trabajo	1	20,000.00
		24,500.00

*Fuente:* Propia

### 3.3.7.3. Determinación de capital de trabajo

Si tomamos en cuenta una apreciación desde una vista contable, se puede decir que el capital de trabajo es la diferencia aritmética entre el activo circulante y el pasivo circulante, pero desde un punto de vista más objetivo, podemos decir que está representado por el capital adicional con el que se cuenta para iniciar las operaciones de la empresa.

En el plan de negocio se están considerando los fondos necesarios para que la empresa pueda realizar el inicio de sus operaciones de ir pueda mantener las mínimas en forma constante de modo que pueda asumir todos los gastos operativos hasta que el sigilo de negocio se logre completar hice niveles el monto de gasto común el monto de ganancias logrando así el punto de equilibrio posteriormente se espera que el nivel de ganancias se incremente logrando una mejora en la rentabilidad de la empresa, en este caso se está considerando como capital de trabajo la cantidad de S/. 20,000 soles.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

De la información recabada en el levantamiento de información, realizado a través de cuestionario y sometidos estos resultados a una tabla, que nos arrojó en números los resultados de la lata recabada, de esta forma se pudieron realizar los cuadros de los cuales se observa gráficamente el resultado de la encuesta y nos da luces de la apreciación que tienen los potenciales clientes con respecto a los servicios y sistemas de seguridad (Security).

- a.** Del presente trabajo de estudio de mercado se concluye que es viable la ejecución de un plan de negocio para brindar los servicios de consultoría, asesoría y auditoría en temas de seguridad (Security), ya que se ha evidenciado la necesidad y existencia de mercado para este tipo de negocio.
- b.** Se ha llegado a la conclusión de que los atributos de un servicio de asesorías en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa son el servicio de consultoría, el servicio de asesoría y el servicio de auditoría en temas de seguridad (Security),
- c.** Se ha verificado que el principal factor de influencia para la aceptación de un servicio de asesoría en seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa, es el proceso de información sobre las virtudes del servicio servicios de consultoría, asesoría y auditoría en temas de seguridad (Security) ya que se estableció que solo un 16% de la población conoce el modelo de negocio, pero una vez explicado el 100% de los encuestados consideraron que es un servicio necesario.
- d.** Se realizó el estudio sobre el comportamiento de los consumidores de servicio de seguridad en la ciudad de Arequipa, llegando a la conclusión que en la actualidad estos servicios se brindan en forma empírica y sin el profesionalismo adecuado.
- e.** Se realizo una observar a los competidores existentes en el sector de Seguridad y su desenvolvimiento en el mercado, logrando concluir una amplia cobertura del mercado

por empresas informales, así como trabajo en forma empírica y falta de profesionalismo.

#### **4.2. Recomendaciones**

Después de haber analizado la información obtenida en la investigación, he realizado las conclusiones en base a estas, es que se procede a emitir las siguientes recomendaciones:

- a.** Elaborar un plan de negocio para la creación de una empresa que brinde servicios de consultoría, asesoría y auditoría a empresas del sector privado en temas de seguridad (Security).
  
- b.** Habiéndose trabajado investigación con información de empresas obtenida de la cámara de comercio de Arequipa, es recomendable, aprovechar este medio para difundir a los asociados el servicio de consultoría, asesoría y auditoría en temas de seguridad (Security), de esta forma el ingreso al mercado sería a través de una entidad formal, logrando así evidenciar la seriedad y profesionalismo de la empresa.
  
- c.** Es recomendable establecer enlaces con empresas de vigilancia, empresas de venta de equipos de seguridad electrónica, empresas de investigaciones formales, entre otros, que sirvan y ofrezca servicios de soporte ante la necesidad de ellas, por consecuencia de alguna necesidad específica de un cliente.

## REFERENCIAS

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018) *Informe Técnico N° 4. Estadística de Seguridad Ciudadana Enero – Julio 2018.*  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04\\_estadisticas-seguridad-ciudadana-ene-jun2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04_estadisticas-seguridad-ciudadana-ene-jun2018.pdf)
- Cohen, William (2003) *Cómo ser un consultor exitoso*, Editorial Norma, Bogotá, Colombia. Jalisco.
- Gisela V. (1 de marzo de 2017). *Aumenta la delincuencia en Arequipa.* *Diario Correo.*  
<https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/infografia-preocupante-aumento-de-la-delincuencia-en-arequipa-734550/>
- Mercados & Regiones (2 de agosto de 2018) *Inseguridad en Arequipa: Indicadores y posibilidades.* *Mercados & Regiones.*  
<https://www.mercadosyregiones.com/2018/08/02/inseguridad-en-arequipa-indicadores-y-posibilidades/>
- Gobierno Regional de Arequipa. (s.f.) *Plan regional de seguridad ciudadana 2018.*  
[http://www.regionarequipa.gob.pe/Cms\\_Data/Contents/GobRegionalArequipaInv/Media/CORESEC/PLANES/PRSC-2018-aa.pdf](http://www.regionarequipa.gob.pe/Cms_Data/Contents/GobRegionalArequipaInv/Media/CORESEC/PLANES/PRSC-2018-aa.pdf).
- Magali M. (2006) *El modelo del CANVAS – Analice su modelo de forma eficaz.* (1ra edición):  
[https://books.google.com.pe/books?id=tey7DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=modelo+canvas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwinvMGEqJHiAhUqvlkKHQWXB\\_YQ6AEIKDAA#v=onepage&q=modelo%20canvas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tey7DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=modelo+canvas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwinvMGEqJHiAhUqvlkKHQWXB_YQ6AEIKDAA#v=onepage&q=modelo%20canvas&f=false)
- Bermejo G. & Miranda P. (2014), *Estudio de mercado para la implementación de una tienda distribuidora de materiales dentales para clínicas y centros odontológicos en Arequipa metropolitana 2014.* [Tesis de Grado, Universidad Católica Santa María].

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_100faa5a1ed6bf33517661e5ef3dca95](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_100faa5a1ed6bf33517661e5ef3dca95)

Nevado D. (2015), *Estudio de Pre – factibilidad para la implementación de una cadena de consultorios psicológicos en distritos de lima moderna*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6473>

Castillo O. & Núñez M. (2016). *Estudio de mercado para determinar la viabilidad comercial del consumo de ropa ecológica de bebe en la ciudad de Trujillo en el año 2016* [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1968>

Ríos M. (2020), *Estudio de viabilidad comercial para la expansión de mercado de la empresa Moccaf a los Estados Unidos* [Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/165/1/TL\\_BancesCalvayDiana\\_BravoAlvarezYadira.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/165/1/TL_BancesCalvayDiana_BravoAlvarezYadira.pdf)

Ramos J. & Tapayachi M. (2014), *Estudio de mercado para determinar la viabilidad comercial de helados de quinua en la ciudad de Trujillo*. [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://core.ac.uk/reader/51279419>

Arenas J. (2004) *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de entretenimiento y partir del suministro de juguetes de peluche personalizados en Colombia*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá]. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/7126>

Pardo J. (2004). *Estudio de pre factibilidad de un proyecto para la prestación de servicios para vivienda de interés social en Bogotá*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá]. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/7157>

- De la Cruz D. (2008), *Estudio de mercado para la salsa de chile habanero*. [Tesis de Grado, Universidad de Quintana Roo]. <http://192.100.164.54/H/HD9210.C78.2008-%2059555.pdf>
- Huamán V. (2013), *Oportunidad de negocio en el mercado chino: Café orgánico. Sinergia e Innovación* [Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/333458/46-137-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández A. (2004) *Investigación y Técnicas de Mercado. (2da edición) Madrid – España*. <https://books.google.com.pe/books?id=LnVxgMkEhkgC&pg=PA22&dq=Proceso+de+estudio+de+mercado&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj4zvPiqZHiAhXQuVkKHTwPAbQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Proceso%20de%20estudio%20de%20mercado&f=false>
- Baca, G. (2010). *Evaluación de Proyectos. (2º Edición)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Emprender Pymes (24 de mayo de 2013). *La cadena de Valor de Porter: El análisis estratégico de tu Pyme*. <http://www.emprendepymes.es/la-cadena-de-valor-de-porter-el-analisis-estrategico-de-tu-pyme/>
- Kotler, P. & Keller, K.,L. (2006). *Dirección de marketing. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación, S.A. de C.V.*
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología. (Primera Edición)*. México: Pearson Educación.
- Hernández R. & Fernández C. & Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación. (5ta Edición)*. México: Mc Graw Hill. <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/2707>

Genesca E. & Irbano D. & Capelleras J. & Guallaret C. & Vergués J. (2003) *Creación de Empresas - Entrepreneurship (1ra edición) Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona* – *Servie de Publicaciones.*

<https://books.google.com.pe/books?id=GR1eYboj60cC&printsec=frontcover&dq=empr+enedurismo+peru&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMqYui6pHiAhXOmVkKHaYsA8kQ6AEIRzAG#v=onepage&q&f=false>

Briascó I. (2014) *El desafío de emprender en el siglo XXI (1ra impresión) Madrid – España.* Narcea S.A de Ediciones.

<https://books.google.com.pe/books?id=HsduBgAAQBAJ&pg=PA109&dq=emprendedurismo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjlmPSP6pHiAhVpvIkKHTeUCMsQ6AEISjAI#v=onepage&q=emprendedurismo&f=false>

Ferre J. & Ferre J. (1997) *Los Estudios de mercado (1ra edición) Madrid: Ediciones Diaz de Santos* S.A.

<https://books.google.com.pe/books?id=bljzSIL6o0kC&printsec=frontcover&dq=estudio+de+mercado&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5sv7w6ZHiAhUJvFkKHf4QDuEQ6AEIKDAA#v=onepage&q=estudio%20de%20mercado&f=false>

Zavaleta J. (2012). *La inseguridad y la Seguridad ciudadana en América Latina. (Segunda Edición).* Buenos Aires - Argentina: CLACSO.

<http://www.biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20121123043123/Lainseguridadylaseguridadciudadana.pdf>

Mesquita P. (2008). *Ensayo sobre seguridad ciudadana. Quito – Alcaldía Metropolitana.* FLASCO – Ecuador. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/41096.pdf>

Gonzales J. (1995). *La seguridad Pública en México*.  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/419/12.pdf>

Cano I. (2006) *Políticas de seguridad publica en Brasil: Tentativas de modernización y democratización versus la guerra contra el crimen*.  
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r23480.pdf>

**ANEXOS:**

**Anexo 01 - Encuesta**

**CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA VIABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019**

Organización:.....

Rubro:.....

1. ¿Qué considera lo más importante de un sistema de seguridad privada? Marque una o más opciones

- Confiabilidad
- Compromiso
- Puntualidad
- Seriedad
- Reputación
- Operatividad
- Honestidad
- Precio
- Seguridad
- Otros:.....

2. ¿Qué considera lo más importante de un sistema de seguridad electrónica? Marque una o más opciones

- Seguridad
- Modernidad
- Tecnología
- Versatilidad
- Rigidez
- Precio
- Variedad
- Efectividad
- Restrictivo
- Otros:.....

3. ¿Cómo considera que debería ser un servicio de asesoría en seguridad? Marque una o más opciones

- Novedoso
- Conservador
- Creativo
- Actualizado
- Adaptable
- Rígido
- Practico
- Otros:.....

4. ¿Según su consideración que es lo más importante para la seguridad de su organización?

.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿La orientación para contratar los servicios de seguridad en su organización de donde provienen? Marque una o más opciones

- Asesoría Interna
- Asesoría Externa
- Recomendación de miembros de la organización
- Recomendación de fuerzas armadas
- Otras:.....

6. ¿Marque los sistemas de seguridad que considera necesita su organización? Marque una o más opciones

- Vigilancia Privada
- Cámaras de Vigilancia
- Seguridad Física Perimétrica
- Seguridad Electrónica Perimétrica
- Sistema de Control de Accesos
- Sistema de Alarmas
- Protocolos de Seguridad
- Protección de Personas (Resguardos)
- Sistema de detección de armas
- Otros:.....

7. ¿Estas conforme con los sistemas de seguridad con los que cuenta tu organización?  
Marque una o más opciones

- Vigilancia Privada
- Cámaras de Vigilancia
- Seguridad Física Perimétrica
- Seguridad Electrónica Perimétrica
- Sistema de Control de Accesos
- Sistema de Alarmas
- Protocolos de Seguridad
- Protección de Personas (Resguardos)
- Sistema de detección de armas
- Otros:.....

8. ¿Considera necesario contar con una asesoría especializada en Seguridad?

- Si
- No

Porque:.....  
.....

9. ¿Contrataría los servicios de una asesoría especializada en seguridad?

- Si
- No

Porque:.....  
.....

10. ¿Considera que los sistemas de seguridad con los que cuenta son suficientes?

- Si
- No

Porque:.....  
.....

11. ¿Su organización cuenta con servicio de vigilancia privada de alguna de las siguientes empresas?

- Prosegur
- Hermes
- Peruana de Seguridad
- Evisseg
- Securitas
- G4S
- Magistral
- Protección VIP
- Seguroc
- Sirius
- Otra.....
- No cuenta con servicio de seguridad Privada

12. ¿Marque los sistemas de seguridad con los que cuenta su organización?

- Vigilancia Privada
- Cámaras de Vigilancia
- Seguridad Física Perimetral
- Seguridad Electrónica Perimetral
- Sistema de Control de Accesos
- Sistema de Alarmas
- Protocolos de Seguridad
- Protección de Personas (Resguardos)
- Sistema de detección de armas
- Otros.....

13. ¿Qué sistema de seguridad considera usted el más efectivo?

.....  
.....

14. ¿Cómo decide qué sistemas de seguridad utilizar en su organización?

.....  
.....

15. ¿Conoce a alguna empresa que brinde servicios de asesoría en Seguridad? ¿De ser positiva la respuesta indique el nombre de la empresa?

- Si
- No

.....

16. ¿Está usted conforme con los servicios que le brinda la empresa de vigilancia privada con la que trabaja actualmente?

- Si
- No

Porque.....  
.....

17. ¿Está conforme con el servicio que presta la empresa de seguridad electrónica con la que cuenta?

- Si
- No

Porque.....  
.....

18. ¿Recibe algún tipo de asesoría en temas de seguridad?

- Si
- No

19. ¿Le parece razonable el precio que paga por el servicio de vigilancia privada?

- Si
- No

Porque.....  
.....

20. ¿Cómo considera el precio de los sistemas de seguridad electrónica?

- Baratos
- Cómodos
- Caros

21. ¿Considera relevante que su organización invierta en seguridad?

- Si
- No

Porque.....  
.....

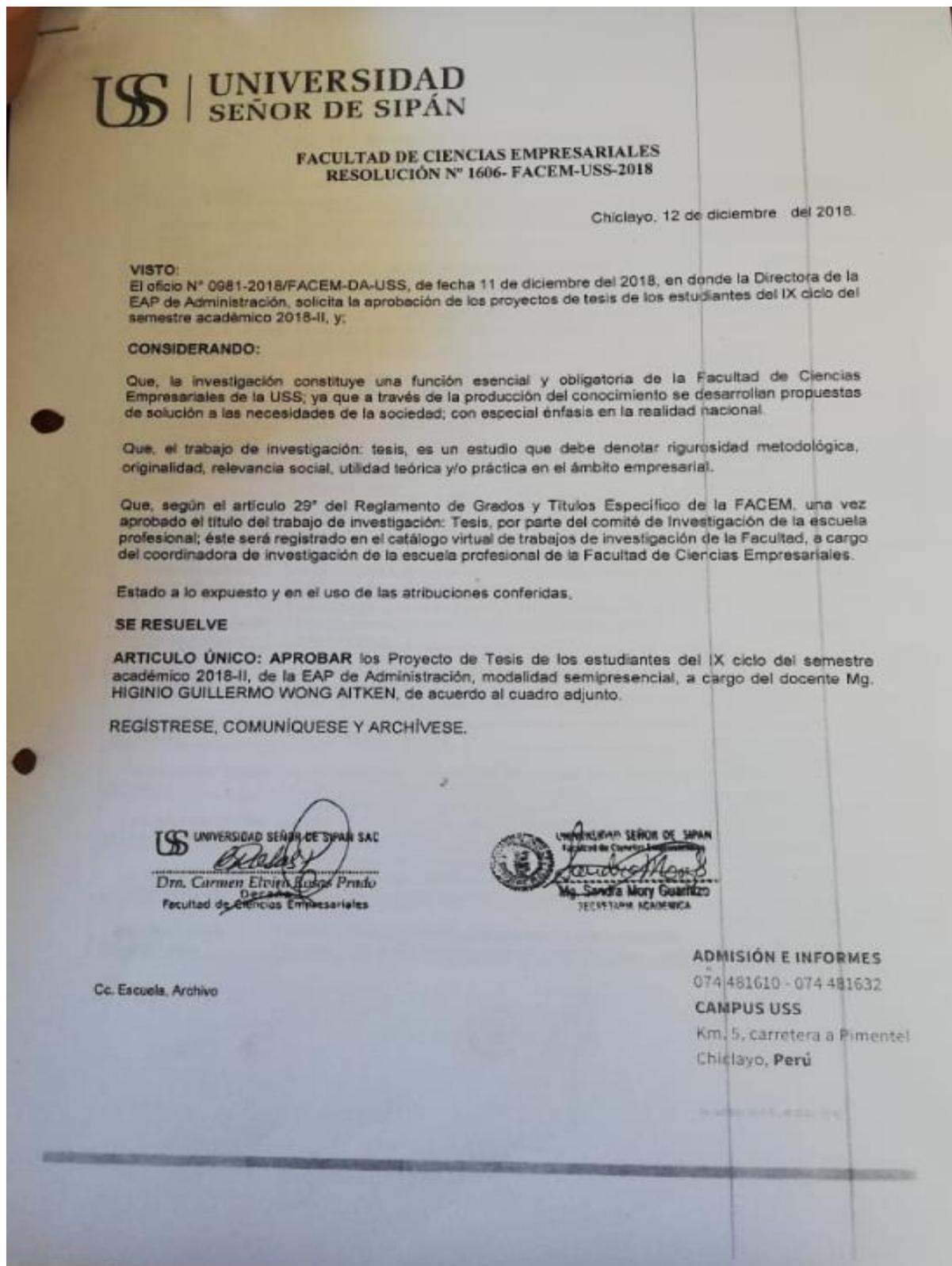
22. ¿Cuánto considera un precio razonable por un servicio de asesoría en seguridad?

- S/. 500.00
- S/. 750.00
- S/. 1,000.00
- S/. 1,500.00
- Otros.....

## Anexo 02. Matriz de Consistencia

Problema	Antecedentes	Objetivo	Hupotesis	Variables	Dimensiom	Tecnica / Instrumento	Tipo y Diseño de Investigación	Poblacion / Muestra / Conclusiones
¿de que manera el estudio de mercado permitirá determinar la viabilidad de una empresa de asesoría en Seguridad en la ciudad de Arequipa en el año 2019?	<p><b><u>Nivel Internacional</u></b></p> <p>Nivel Bancos C. &amp; Bravo A. (2014), en su tesis titulada “Estudio de mercado para la viabilidad de exportación de café saborizado en el País de Estados Unidos”,</p>	<p><b><u>Objetivo general</u></b></p> <p>Determinar la viabilidad a través del estudio de mercado de la creación de una empresa de servicios de asesoría en temas de Seguridad (Security), en la ciudad de Arequipa, con la finalidad de brindar una asesoría especializada y de calidad en seguridad.</p>	¿De qué manera se puede evaluar la factibilidad de creación de una empresa especializada en servicios de asesoría en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa?	Estudio de Mercado Kotler & Armstrong (2008)	Mercado	Encuesta / Cuestionario aplicado a clientes	<p><b><u>Tipo de Investigación</u></b></p> <p><b>Cuantitativa.-</b> Involucra datos que sirven de ayuda para la medición del consumo del servicio de asesoría en seguridad</p>	<p><b>Poblacion</b></p> <p>183 Empresas</p> <p><b>Muestra</b></p> <p><b>Conclusiones</b></p>
	<p><b><u>Nivel Nacional</u></b></p> <p>Ramos R. &amp; Tupayachi M. (2014) En su tesis titulada “Estudio de mercado para determinar la viabilidad del consumo de helados de Quinua en la cuidad de Trujillo”,</p>	<p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>Conocer todos los servicios similares o parcialmente similares que se ofertan en la ciudad de Arequipa</p> <p>Evaluar el rango de precios de productos similares que se ofertan en la ciudad de Arequipa.</p>					<p><b><u>Diseño de Investigación</u></b></p> <p><b>No experimental transversal.-</b> La muestra se tomara en un determinado momento y se observaran los hechos tal y como ocurren</p>	
	<p><b><u>Nivel local</u></b></p> <p>Bermejo G. &amp; Miranda P. (2014), en su tesis titulada “Estudio de mercado para la implementación de una tienda distribuidora de materiales dentales para clínicas y centros odontológicos en Arequipa en 2014”</p>	<p>Establecer el grado de aceptación en el sector público y privado en la ciudad el equipo para contratar los servicios de una empresa de accesorios en temas de seguridad (Security)</p>						

### Anexo 03: Resolución de aprobación de proyecto de Tesis



N°	ALUMNO	Título	LINEA INVESTIGACION
16	PONCE MENDOZA SANDRA ELIZABETH	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL HOTEL LAS TERRAZAS DE TRUJILLO - 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD
17	QUISPE ALEJOS, LUIS ALBERTO	ESTUDIO COMPARATIVO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN FUNCIÓN DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL DISTRITO DE CHORRILLOS - 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
18	REYES ALVARADO, KATHERINE CARLA	CLIMA INSTITUCIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES" DE ICA - 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
19	RUIZ BAIOCCHI, RAUL ALBERTO	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE UN JUICE TRUCK EN LA CIUDAD DE LIMA - 2019	EMPRENDEDURISMO Y PLANES DE NEGOCIO
20	SAMAME BARBOZA, TATIANA LISSETH	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ELECTRONORTE, CUTERVO, CAJAMARCA, 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
21	TORRES ROJAS, LUIS ALBERTO	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN TALLER DE MECANICA AUTOMOTRIZ EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE - LIMA 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
22	VARGAS ALVAREZ, MANUEL RENATO	ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA VIABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019	EMPRENDEDURISMO Y PLANES DE NEGOCIO
23	ZAPATA URIARTE JOSWIN ANDERSON	CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES ARRUE - CHICLAYO 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
24	ZAVALA VELAZCO, ROSA MARIA GRACIELA	LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION AREQUIPA - 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

*(Handwritten signature)*

**ADMISIÓN E INFORMES**

074-481610 - 074-481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Anexo 04: Formato N° T1-VRI-USS



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 23 de Enero de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Manuel Renato Vargas Alvarez con DNI 29640625

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA VIABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
Vargas Alvarez Manuel Renato	29640625	

**Anexo 05: Instrumento de validación por juicio de experto**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Oswaldo Rodríguez Salazar
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Doctor en ciencias: Ingeniería de Producción
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	35 años
	<b>CARGO</b>	Decano de la Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales
<b>ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA VIABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRE</b>	Vargas Alvarez Manuel Renato	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	Realizar un estudio de mercado para establecer la viabilidad de la creación de una empresa de servicios de asesoría en temas de Seguridad (Security), en la ciudad de Arequipa.
	<b>ESPECIFICOS</b>	<p>Analizar los atributos de un servicio de asesorías en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa.</p> <p>Verificar los principales factores de influencia para la aceptación de un servicio de asesoría en seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa</p> <p>Estudiar el comportamiento de los consumidores de servicio de seguridad en la ciudad de Arequipa.</p> <p>Observar a los competidores existentes en el sector de Seguridad y su desenvolvimiento en el mercado</p>
<p><b>EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b></p>		

  
 Ing. Oswaldo Rodríguez Salazar  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP 51832

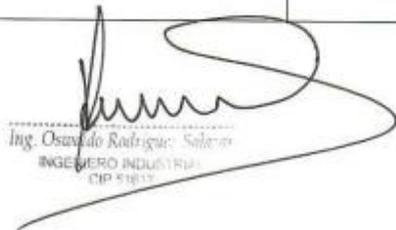
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la licenciatura, luego del juicio experto que determinará la validez de contenido será sometido a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación
¿Qué considera lo más importante de un sistema de seguridad privada? Marque una o más opciones	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Qué considera lo más importante de un sistema de seguridad electrónica? Marque una o más opciones	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Cómo considera que debería ser un servicio de asesoría en seguridad? Marque una o más opciones	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Según su consideración que es lo más importante para la seguridad de su organización?	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿La orientación para contratar los servicios de seguridad en su organización de donde provienen? Marque una o más opciones	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Marque los sistemas de seguridad que considera necesita su organización? Marque una o más opciones	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Estas conforme con los sistemas de seguridad con los que cuenta tu organización? Marque una o más opciones	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS

  
 Ing. Obdulio Rodríguez Salazar  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP 51817

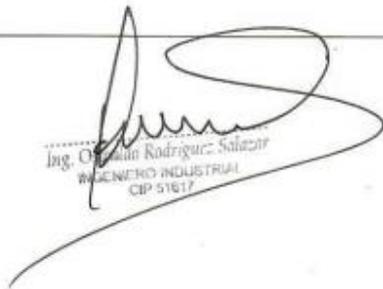
	_____
¿Considera necesario contar con una asesoría especializada en Seguridad?	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Contrataría los servicios de una asesoría especializada en seguridad?	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Considera que los sistemas de seguridad con los que cuenta son suficientes?	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Su organización cuenta con servicio de vigilancia privada de alguna de las siguientes empresas?	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Marque los sistemas de seguridad con los que cuenta su organización?	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Qué sistema de seguridad considera usted el más efectivo?	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Cómo decide qué sistemas de seguridad utilizar en su organización?	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Conoce a alguna empresa que brinde servicios de asesoría en Seguridad? ¿De ser positiva la respuesta indique el nombre de la empresa?	TA ( X )            TD ( ) SUGERENCIAS _____

  
 Ing. Osvaldo Rodríguez Salazar  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIB-51677

<p>¿Está usted conforme con los servicios que le brinda la empresa de vigilancia privada con la que trabaja actualmente?</p>	<p>TA ( X )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Está conforme con el servicio que presta la empresa de seguridad electrónica con la que cuenta?</p>	<p>TA ( X )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Recibe algún tipo de asesoría en temas de seguridad?</p>	<p>TA ( X )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Le parece razonable el precio que paga por el servicio de vigilancia privada?</p>	<p>TA ( X )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Cómo considera el precio de los sistemas de seguridad electrónica?</p>	<p>TA ( X )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera relevante que su organización invierta en seguridad?</p>	<p>TA ( X )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuánto considera un precio razonable por un servicio de asesoría en seguridad?</p>	<p>TA ( X )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>


  
 Ing. Osvaldo Rodríguez Salazar
   
 INGENIERO INDUSTRIAL
   
 CIP 51817

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA 22    N° TD -
<b>2. COMENTARIOS GENERALES:</b> El instrumento es confiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones.	



Ing. Osvaldo Rodríguez Salazar  
INGENIERO INDUSTRIAL  
CIP 51617

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Enrique Armas Seijas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. Economista
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	16 años
	<b>CARGO</b>	Jefe de Administración de Contratos

### ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA VIABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019

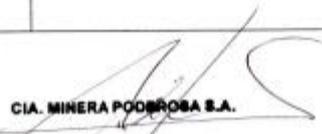
#### DATOS DEL TESISISTA

<b>NOMBRE</b>	Vargas Alvarez Manuel Renato
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Realizar un estudio de mercado para establecer la viabilidad de la creación de una empresa de servicios de asesoría en temas de Seguridad (Security), en la ciudad de Arequipa.
	<b>ESPECIFICOS</b> Analizar los atributos de un servicio de asesorías en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa.  Verificar los principales factores de influencia para la aceptación de un servicio de asesoría en seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa  Estudiar el comportamiento de los consumidores de servicio de seguridad en la ciudad de Arequipa.  Observar a los competidores existentes en el sector de Seguridad y su desenvolvimiento en el mercado

EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

  
 CIA. MINERA RODROSA S.A.  
 Enrique Armas Seijas  
 JEFE DE ADMINISTRACION DE CONTRATOS

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la licenciatura, luego del juicio experto que determinará la validez de contenido será sometido a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación</p>
<p>¿Qué considera lo más importante de un sistema de seguridad privada? Marque una o más opciones</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Qué considera lo más importante de un sistema de seguridad electrónica? Marque una o más opciones</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Cómo considera que debería ser un servicio de asesoría en seguridad? Marque una o más opciones</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Según su consideración que es lo más importante para la seguridad de su organización?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿La orientación para contratar los servicios de seguridad en su organización de donde provienen? Marque una o más opciones</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Marque los sistemas de seguridad que considera necesita su organización? Marque una o más opciones</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Estas conforme con los sistemas de seguridad con los que cuenta tu organización? Marque una o más opciones</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>

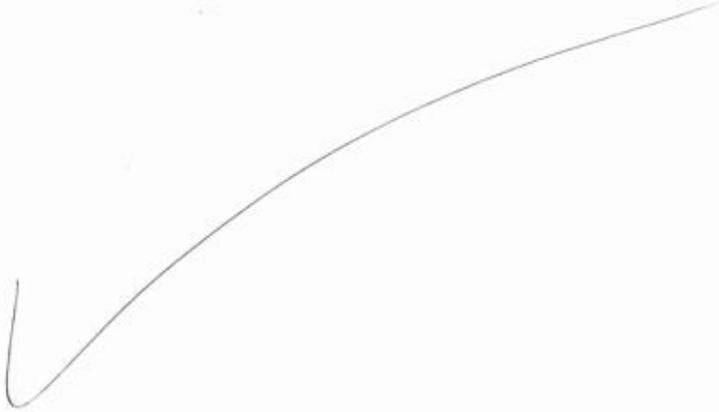
CIA. MINERA POOROSA S.A.  
  
**Enrique Armas Seijas**  
 JEFE DE ADMINISTRACION DE CONTRATOS

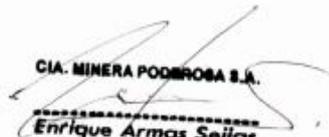
¿Considera necesario contar con una asesoría especializada en Seguridad?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Contrataría los servicios de una asesoría especializada en seguridad?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Considera que los sistemas de seguridad con los que cuenta son suficientes?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Su organización cuenta con servicio de vigilancia privada de alguna de las siguientes empresas?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Marque los sistemas de seguridad con los que cuenta su organización?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Qué sistema de seguridad considera usted el más efectivo?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Cómo decide qué sistemas de seguridad utilizar en su organización?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Conoce a alguna empresa que brinde servicios de asesoría en Seguridad? ¿De ser positiva la respuesta indique el nombre de la empresa?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) SUGERENCIAS _____

  
 CIA. MINERA PODROBO S.A.  
 Enrique Armas Seijas  
 JEFE DE ADMINISTRACION DE CONTRATOS

¿Está usted conforme con los servicios que le brinda la empresa de vigilancia privada con la que trabaja actualmente?	TA (✓)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Está conforme con el servicio que presta la empresa de seguridad electrónica con la que cuenta?	TA (✓)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Recibe algún tipo de asesoría en temas de seguridad?	TA (✓)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Le parece razonable el precio que paga por el servicio de vigilancia privada?	TA (✓)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Cómo considera el precio de los sistemas de seguridad electrónica?	TA (✓)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Considera relevante que su organización invierta en seguridad?	TA (✓)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Cuánto considera un precio razonable por un servicio de asesoría en seguridad?	TA (✓)      TD ( ) SUGERENCIAS _____

  
**CIA. MINERA PODEROSA S.A.**  
 Enrique Armas Seifos  
 JEFE DE ADMINISTRACION DE CONTRATOS

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA 22 N° TD -
<b>2. COMENTARIOS GENERALES:</b> El instrumento es confiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones.	
	

  
CIA. MINERA PODROSA S.A.  
Enrique Armas Seijas  
JEFE DE ADMINISTRACION DE CONTRATOS

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Raúl Alfredo Burgos Yaurima
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Contabilidad
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	27 años
	<b>CARGO</b>	Contador Patrimonial
<b>ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA VIABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019</b>		
<b>DATOS DEL TESISTA</b>		
<b>NOMBRE</b>	Vargas Alvarez Manuel Renato	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	
	Realizar un estudio de mercado para establecer la viabilidad de la creación de una empresa de servicios de asesoría en temas de Seguridad (Security), en la ciudad de Arequipa.	
	<b>ESPECIFICOS</b>	
	Analizar los atributos de un servicio de asesorías en temas de seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa.	
	Verificar los principales factores de influencia para la aceptación de un servicio de asesoría en seguridad (Security) en la ciudad de Arequipa	
	Estudiar el comportamiento de los consumidores de servicio de seguridad en la ciudad de Arequipa.	
	Observar a los competidores existentes en el sector de Seguridad y su desenvolvimiento en el mercado	
<b>EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		

<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 22 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la licenciatura, luego del juicio experto que determinará la validez de contenido será sometido a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación</p>
<p>¿Qué considera lo más importante de un sistema de seguridad privada? Marque una o más opciones</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Qué considera lo más importante de un sistema de seguridad electrónica? Marque una o más opciones</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Cómo considera que debería ser un servicio de asesoría en seguridad? Marque una o más opciones</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Según su consideración que es lo más importante para la seguridad de su organización?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿La orientación para contratar los servicios de seguridad en su organización de donde provienen? Marque una o más opciones</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Marque los sistemas de seguridad que considera necesita su organización? Marque una o más opciones</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Estas conforme con los sistemas de seguridad con los que cuenta tu organización? Marque una o más opciones</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>

<p>¿Considera necesario contar con una asesoría especializada en Seguridad?</p>	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Contrataría los servicios de una asesoría especializada en seguridad?</p>	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Considera que los sistemas de seguridad con los que cuenta son suficientes?</p>	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Su organización cuenta con servicio de vigilancia privada de alguna de las siguientes empresas?</p>	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Marque los sistemas de seguridad con los que cuenta su organización?</p>	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Qué sistema de seguridad considera usted el más efectivo?</p>	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Cómo decide qué sistemas de seguridad utilizar en su organización?</p>	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>
<p>¿Conoce a alguna empresa que brinde servicios de asesoría en Seguridad? ¿De ser positiva la respuesta indique el nombre de la empresa?</p>	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p>

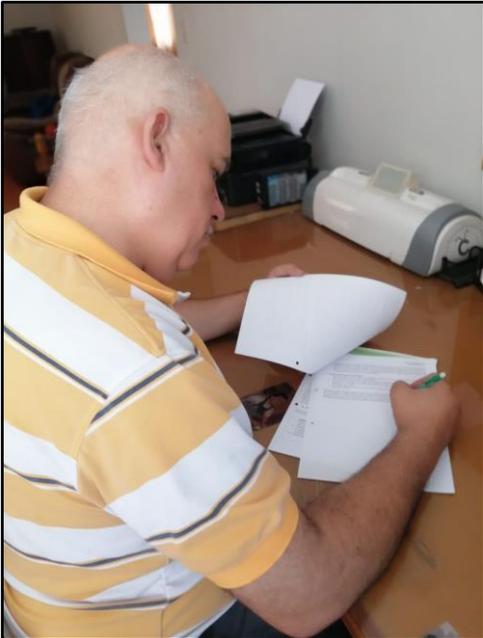


¿Está usted conforme con los servicios que le brinda la empresa de vigilancia privada con la que trabaja actualmente?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Está conforme con el servicio que presta la empresa de seguridad electrónica con la que cuenta?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Recibe algún tipo de asesoría en temas de seguridad?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Le parece razonable el precio que paga por el servicio de vigilancia privada?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Cómo considera el precio de los sistemas de seguridad electrónica?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Considera relevante que su organización invierta en seguridad?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS _____
¿Cuánto considera un precio razonable por un servicio de asesoría en seguridad?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS _____



<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA 22    N° TD -
<b>2. COMENTARIOS GENERALES:</b> El instrumento es confiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones.	
	

**Anexo 06: Fotos de Aplicación de cuestionario.**



## Anexo 07: Reporte TURNITIN.

### ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA VIABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**15%**

INDICE DE SIMILITUD

**14%**

FUENTES DE INTERNET

**1%**

PUBLICACIONES

**4%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.sugerendo.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>worldwidescience.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>tesis.ucsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## Anexo 08: Acta de Originalidad.



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1606-FACEM-USS-2018, presentado por el/la Bachiller, Manuel Renato Vargas Alvarez, con su tesis Titulada Estudio de mercado para establecer la viabilidad de una empresa de consultoría en seguridad en la Ciudad de Arequipa en el año 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 18 de febrero de 2020

A handwritten signature in black ink is positioned above a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Abraham José García Yovera'.

Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.