

## REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

### **“PLA N DE NEGOCIOS PARA UNA EMPRESA DE CUSTODIA DE CONTENEDORES”**

**Autor: José Luis Alcázar Ramírez**

Tesis presentada para obtener el título de:  
**Licenciado Mercadotecnia y Ventas**

Nombre del asesor:  
**M.A. Deyanira Eunice Castellón Rivera**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





# **UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA**

---

---

## **FACULTAD DE MERCADOTECNIA Y VENTAS**

TITULO:  
**PLAN DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA  
DE CUSTODIA DE CONTENEDORES**

# **TESINA**

Para obtener el título de:  
**LICENCIADO EN MERCADOTECNIA Y  
VENTAS**

Presenta:  
**JOSÉ LUIS ALCÁZAR RAMÍREZ**

ASESOR DE TESIS:  
**M.A. DEYANIRA EUNICE CASTELLÓN RIVERA**

CLAVE 16PSU0235A    ACUERDO No. LIC091107



M.R.

**LÁZARO CÁRDENAS, MICH., JUNIO 2021**

## CONSTANCIA DE ACREDITACIÓN DE TESINA

Lázaro Cárdenas, Mich., a 2 de junio de 2021.

**LIC. WULFRANO MEJÍA DÍAZ**  
DIRECTOR UNIDAD ACADÉMICA LÁZARO CÁRDENAS  
UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA  
PRESENTE

Por medio de la presente, yo la Mtra. Deyanira Eunice Castellón Rivera, hago constar que la alumna **JOSÉ LUIS ALCÁZAR RAMÍREZ** cumplió con los requisitos especificados y es aceptada la **TESINA** sobre el “**PLAN DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA DE CUSTODIA DE CONTENEDORES**” como opción de titulación, liberado para empastado.

Se expide esta constancia por petición del interesado, y para los fines que éste considere convenientes.

A T E N T A M E N T E

\_\_\_\_\_  
MTRA. DEYANIRA EUNICE CASTELLÓN RIVERA  
ASESOR DE TESINA

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente agradezco a dios, por darme vida, salud y a una buena familia. A mi madre, agradezco las ganas incansables de verme triunfar y hacer las cosas con rectitud y de bien, gracias por haber sido el pilar fundamental en mi formación y desarrollo, sin todos tus consejos, tu cariño e incondicional sacrificio, no sé qué sería de mi ahora, y aunque me falte otra vida para pagar y agradecerte, hoy y siempre te digo, mil gracias por todo mamá.

Gracias a mi hermana y mi padre por el cariño, consejos y motivación ejercidos.

A mi esposa y a mi hijo, gracias por los bellos momentos y su existencia, con su compañía nunca dejo de aprender cosas nuevas y bellas.

Agradezco la ayuda de mis maestros y compañeros, y a la Universidad por el conjunto y los copiosos conocimientos que me ha otorgado.

## ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>vii</b>
<b>JUSTIFICACION</b> .....	<b>viii</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES GENERALES</b> .....	<b>11</b>
1.1 GENERALIDAD DE CUSTODIAS.....	12
1.2 FUNCIONES DE LAS CUSTODIAS .....	12
1.3 MODALIDAD PARA GENERAR LA CUSTODIA.....	14
1.4 REQUISITOS LEGALES PARA UNA EMPRESA DE CUSTODIAS .....	15
1.5 REQUISITOS PARA EL PERSONAL DE UN CUSTODIO .....	22
<b>CAPÍTULO II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b> .....	<b>23</b>
2.1 ANTECEDENTES GENERALES DE CUSTODIA DE CONTENEDORES.....	24
2.2 FILOSOFIA DE LA EMPRESA.....	26
2.2.1 Misión .....	27
2.2.2 Visión .....	27
2.2.3 Valores.....	28
2.2.4 OBJETIVOS.....	29
2.2.5 Políticas .....	29
2.2.6 Análisis FODA .....	30
2.2.7 Código de Ética .....	32
2.3 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....	34
2.3.1 Organigrama.....	34
2.3.2 Descripción de puestos, perfil, funciones y responsabilidades .....	35
2.4 IMAGEN DE LA EMPRESA .....	38
2.4.1 Logotipo .....	38
2.4.2 Slogan.....	39
2.5 LOCALIZACION GEOGRAFICA.....	40
2.5.1 Macro Localización .....	40
2.5.2 Micro Localización .....	40
2.6. DIAGRAMA DE PROCESOS.....	41
2.7 EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO.....	42
<b>CAPÍTULO III. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</b> .....	<b>43</b>
3.1 DEFINICION DE MERCADO META .....	43
3.2 SELECCIÓN Y SEGMENTACION DE MERCADO .....	44
3.3 INVESTIGACION DE CAMPO .....	45

---

3.3.1 Tipo de investigación .....	45
3.3.2 Técnica e instrumento de investigación .....	46
3.3.3 Recopilación de datos.....	46
3.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	49
<b>CAPÍTULO IV. ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA .....</b>	<b>50</b>
4.1 MODELO DE LAS 4PS DE LA MERCADOTECNIA .....	50
4.1.1 Plaza.....	51
4.1.2 Producto .....	51
4.1.3 Precio.....	52
4.1.4 Publicidad .....	52
4.2 ANALISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	53
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>59</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Imagen común de un guardia custodio. ....	23
Figura 2. Organigrama de la empresa de custodias.....	35
Figura 3. Logotipo de la empresa.....	39
Figura 4. Macro localización de la empresa. ....	40
Figura 5. Micro localización de la empresa. ....	41
Figura 6. Diagrama de procesos de la empresa.....	42
Figura 7. Ejemplos de empresas que se atienden .....	44
Figura 8. Tipos de investigación.....	45
Figura 9. . Distribución del servicio.....	51
Figura 10. Ejemplo de publicidad .....	53
Figura 11. Las 5 fuerzas de Porter. ....	54
Figura 12. Métodos de publicidad y difusión .....	55

## INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación trata de la elaboración, creación, desarrollo y organización del plan de negocios de una empresa para ofrecer el servicio de custodias de monitoreo terrestre de mercancía. Consiste en todos los recursos que se puedan emplear para brindar protección y seguridad para las mercancías a trasladar, ya que los riesgos que enfrentan en ciudades y carreteras los vehículos de transporte de mercancía de nuestros clientes es altamente eminente. Es importante el proyecto y se eligió porque al intervenir con el servicio de custodia se minimiza el riesgo de sufrir un atentado contra la mercancía trasladada y se mitiga la pérdida material y económica, logrando que el transporte de mercancía llegue a tiempo y forma a su destino.

En el primer capítulo se abordan las generalidades sobre lo que es una empresa de custodia, cómo funciona, los pasos a seguir para dar un buen servicio, así como los requisitos tanto para registrar la empresa como para contratar al personal. Existen distintas maneras de transportar mercancía, ya sea por carretera, vía marítima, aérea o ferroviaria, permitiendo que se realicen grandes recorridos alrededor el mundo. Es por esto que la seguridad a los transportes es de suma importancia, para que así se haga todo lo posible por evitar cualquier tipo de incidente durante el trayecto y de esta manera asegurar que el cargamento llegue intacto a su destino.

Los temas desarrollados en el capítulo segundo son importantes ya que explican más a detalle de que trata el proyecto de investigación, para que sirva, como se desarrolla, en que consiste, así como señala en donde está y a dónde quiere llegar, más aun que tiene por ofrecer y cómo piensa mejorar. Se explica los antecedentes de cómo surge la empresa, la filosofía, que abarca la misión, visión, valores, objetivos y políticas. También se describen los detalles de la organización administrativa, la imagen corporativa así como la localización de la empresa.

En el tercer capítulo se habla de la investigación de mercado. Los temas por abordar son los siguientes: Definición de mercado meta; Selección y segmentación de mercado; Investigación de campo; Tipos de investigación; Técnicas e instrumentos de investigación; Recopilación de datos. Son temas importantes ya que hablan de los alcances del negocio en el mercado, sobre los posibles clientes, el cómo atraerlos y darles un buen servicio, las distintas formas y modalidades para conocer a quien adquirirán el servicio. En general conocer las técnicas a aplicar para conocer las necesidades que se tienen que satisfacer en el servicio, teniendo así datos más certeros para una buena aplicación.

El capítulo cuarto describe sobre el diseño de las estrategias de mercadotecnia que es uno de los principales aspectos a trabajar dentro del marketing. Es de suma importancia ya éstas definen como se van a conseguir los objetivos comerciales de la empresa. Aquí se utiliza el modelo de las 4 P's y de las cinco fuerzas de Porter, como estrategias para desarrollar las actividades de mercadotecnia que sirvan para promover el negocio y volverlo atractivo a los clientes para solicitarlo.

Al finalizar la investigación se llegó a las conclusiones que reflejan el logro de los objetivos planteados al inicio de la misma, así como destacar cuáles son los aspectos más importantes a realizar para lograr que la empresa sea un negocio rentable y deseable de contratarlo para los clientes. Finalmente se enlistan los documentos, libros, artículos y fuentes de información que sustentan la teoría de esta investigación, para que cualquiera pueda consultarlos y profundizar sobre el tema.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Puede hablarse de la inseguridad que se vive en el país, en cuestión de robos y asaltos por toda la República Mexicana, arrojando como resultado un trabajo de alto riesgo, tanto para trabajadores que laboran físicamente en las rutinas logísticas de seguridad como para los inversionistas del negocio, y en parte a los que contrataron el servicio. Es importante investigar esta problemática, para así combatir con certeza y agilidad los riesgos de iniciar una empresa que ofrezca servicios de custodia privada más funcional y con mejor seguridad para trabajadores y participantes del mismo.

Al emerger el negocio en Lázaro Cárdenas Michoacán existe el riesgo de que la rentabilidad sea baja, o las ganancias sean de un proceso muy lento para la recuperación de lo invertido. Esto ya que existen muchas empresas de custodia de contenedores, no solo originaria de la región, también de otros lados, muy común como del Estado de México y Manzanillo (CNN, 2017). Sirve investigar el tema para buscar opciones de rápido crecimiento y buena productividad.

El negocio da preferencia a trabajadores con conocimientos militarizados, ex-soldados y ex-policías, cabe destacar que al contratar a personal sin las estrictas investigaciones correspondientes puede contratarse por error a personal que trabaje ya con la delincuencia organizada, ya que generalmente a pleno siglo es lo que está muy de moda, generando esto niveles de auto robos, y como resultado secuencial se le da mala fama a la corporación de seguridad privada con tantas bajas. Al investigar este tema se crea carpeta de seguimiento y seguridad de control y confianza a futuros postulantes.

Surge la pregunta de investigación: ¿Por qué es importante establecer un plan de negocios para una empresa de custodia y monitoreo de vigilancia en Lázaro Cárdenas? ¿Será rentable abrir una empresa de este tipo? ¿Qué requisitos deben cumplirse para cumplir con todas las exigencias para ofrecer el mejor servicio de custodia y monitoreo?

## **JUSTIFICACION**

“Custodia y Monitoreo Guerrero”, es una empresa del ramo de la seguridad privada, que sirve a clientes que quieren resguardar y perseverar la seguridad de su mercancía desde que llega al puerto de Lázaro Cárdenas y se baja a patio para programar su recorrido terrestre, de igual forma para clientes muy exigentes que desean conocer con exactitud todos los movimientos, paradas, y percances que pueda realizar su carga al momento que sale de patio y sea monitoreado en tiempo real cada que lo necesita.

Sirve para vigilar y cuidar la mercancía del solicitante, desde que va a iniciar recorrido hasta el punto o domicilio que se requirió. Igual funciona para recuperar rápidamente la mercancía en caso de robo. El servicio de custodia que presta nuestra empresa, asegurar que la mercancía o valores, lleguen a su destino en tiempo y seguros. Custodia y Monitoreo Guerrero servirá a la persona que lo solicite. Ya sea persona física o empresa, que solicite el servicio con tiempo de anterioridad para ofrecerle una óptima función positiva. Todo futuro cliente que traslade mercancía lícita con debidos permisos de traslado federal.

Las ventajas de este proyecto ayudan a fomentar la seguridad en mercancías, y en autopistas del país, ayudando a disminuir los índices de violencia que existe en las calles. Volviendo en áreas vigiladas y reportadas todos los espacios por donde laboremos. Una desventaja es que pone en riesgo la vida del personal operativo realizando actividades notificadas como de alto riesgo. Los beneficios de investigar a fondo temas del proyecto son que conocemos más los riesgos que existen, los beneficios y todo lo que se implica hacer para crear una empresa líder, eficaz y con funciones positivas para todos.

---

## OBJETIVOS

## **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de negocios para la empresa “Custodia y Monitoreo Guerrero”, para establecer estrategias de mercadotecnia que contribuyan al mejoramiento y crecimiento del negocio.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer todo lo referente al servicio de custodia y monitoreo, señalando sus funciones y alcances.
- Identificar los requisitos legales para la apertura y operación de una empresa de custodias y monitoreo.
- Describir las generalidades de la empresa y su funcionamiento para una correcta operatividad.
- Determinar las ventajas y desventajas competitivas de la empresa a través de realizar una investigación de mercado.
- Proponer estrategias de mercadotecnia que contribuyan al crecimiento y fortalecimiento de la empresa en Lázaro Cárdenas.

## **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES GENERALES**

Hoy en día existen distintas maneras de transportar mercancía, ya sea por carretera, vía marítima, aérea o ferroviaria, permitiendo que se realicen grandes recorridos alrededor el mundo. Es por esto que la seguridad a los transportes es de suma importancia, para que así se haga todo lo posible por evitar cualquier tipo de incidente durante el trayecto y de esta manera asegurar que el cargamento llegue intacto a su destino. En este capítulo se abordan las generalidades sobre lo que es una empresa de custodia, cómo funciona, los pasos a seguir para dar un buen servicio, así como los requisitos tanto para registrar la empresa como para contratar al personal.

La seguridad al transporte carretero en México es un aspecto que no puede ser ignorado, pues según los informes anuales, a lo largo del año 2019 se dieron 17,053 robos en toda la República Mexicana. Esto representa una disminución del 1% comparado con el 2017, y se pronosticaba el mismo panorama para el 2020. Según datos publicados por el Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), entre enero de éste año y diciembre del pasado se han llevado a cabo 11,451 robos de los cuales, su mayoría fueron perpetrados de manera violenta como lo son los asaltos en carretera. Dichas cifras dejan ver los niveles de inseguridad actuales en México.

Los asaltos en carretera son la manera más común en la que los cargamentos son robados, pues las zonas sin señal y la dificultad para pedir ayuda son factores que juegan a favor de los perpetuadores, Es por esto que un buen servicio de seguridad a transportes carreteros es indispensable para reforzar la seguridad tanto del personal como del cargamento, pues el transportar mercancía no es una tarea fácil y merece un servicio especializado de seguridad que se acople a las necesidades de cada tipo de cargamento. Una buena empresa de seguridad a transporte debe realizar acciones en conjunto para proteger tanto a las personas como a los productos, por lo cual es necesario que cumpla con los controles de seguridad y con las reglas de prevención específicas a los diferentes cargamentos.

## 1.1 GENERALIDAD DE CUSTODIAS

Custodias de mercancía en tránsito es la modalidad de vigilar, monitorear, cuidar y velar por la seguridad de las mercancías que se trasladan del punto A al punto B que así se desee. Es importante para las empresas que trasladan mercancías en territorio mexicano conocer del sistema de seguridad y custodia para la seguridad y preservación de la mercancía durante su trayectoria. Ya que con el servicio adquirido el cliente o dueño de la mercancía puede obtener la información de esta en tiempo real, así como en:

- Posicionamiento de la unidad en su trayectoria.
- Alertas de abandono de rutas.
- Paradas en puntos determinados.
- Alerta de botón de pánico.

También pueden recibir reportes del sistema en tiempo real como son:

- Ubicación de la unidad.
- Kilometraje acumulado.
- Bitácora de actividades.
- Tiempo estimado de arribo.
- Reporte estadístico de eventos.

Así como estas técnicas y más, son ventajas que van a la vanguardia gracias al equipo y herramientas a utilizar del personal adscrito a la seguridad privada ya que monitorean en línea 24 horas al día los 365 días del año, dan comunicación en tiempo real entre transporte y base y pueden obtener la localización actual o anterior de unidades en caso de robo ya que los dispositivos GPS funcionan aun cuando el motor de la unidad se encuentra apagado.

## 1.2 FUNCIONES DE LAS CUSTODIAS

Las principales funciones de las custodias son la prevención y seguridad ante robo de las mercancías trasladadas. La incidencia de robo a transporte que cuenta con

custodia es la más baja a nivel nacional, ya que es ardua la capacitación especializada al personal y la alta tecnología de vanguardia con la que se cuenta. Coordinado con un centro de monitoreo de reacción inmediata. De igual forma se realiza un estudio de seguridad previo al traslado, analizando con esto los posibles riesgos en la ruta, desarrollando protocolos de actuación y monitoreo durante el viaje e identificar supuesto caso de robo en momento inmediato.

Para la empresa del ramo de la seguridad privada *Custodias*, la seguridad es una cadena tan fuerte como lo sea cada uno de los eslabones. Es fundamental identificar cada una de las amenazas específicas para determinar la vulnerabilidad personal y poder actuar. La vulnerabilidad personal varía por la imagen pública de la persona o notoriedad, ya sea social, política, económica y cultural. Deberá entenderse la *prevención* como la mejor arma.

La seguridad debe ser suficientemente visible y discreta para que permita el desarrollo normal de las actividades. La mejor manera de auto protegerse es tomar conciencia de las propias vulnerabilidades. La capacitación en materia de seguridad permite actuar con calidad y eficiencia. Es importante que constantemente se revise las herramientas, así como el automóvil asignado, una herramienta calibrada hace menos pesado el trabajo. El mayor enemigo es la confianza, debe entenderse que son vulnerables en todo momento y en este punto el exceso de confianza los hace perder el estado de alerta necesario (custodiagsd.com, s.f.). El chofer escolta deberá visualizarse como:

- Un conocedor de su trabajo y profesional.
- Debe estar en la mejor plenitud de sus facultades físicas y psicológicas.
- Ser una persona altamente capacitada para atender responsabilidades.
- Como una persona en constante estado de alerta para prever por medio de la observación de su entorno y poder reaccionar.
- Manifestarse como una persona con ganas de desarrollar habilidades, actitudes y destrezas.
- Ser una persona amable imponiendo su liderazgo por medio del convencimiento. *La seguridad no está reñida con la amabilidad.*

- Debe ver que su trabajo es valioso para él y su familia.
- Comportarse como una persona altamente disciplinada, en su persona trabajo y superiores.
- Como una persona que cuida de sí mismo y cuida a sus compañeros.

### **1.3 MODALIDAD PARA GENERAR LA CUSTODIA**

La seguridad al transporte de mercancías es algo indispensable para cualquier empresa que busque la salvaguarda de sus productos durante su distribución a los puntos de venta, es por esto que las empresas dedicadas a la logística del transporte deben contar con métodos confiables, eficientes y que estén a la vanguardia tecnológica. Los pasos y formas de generar un servicio de custodia son los siguientes (C., 2018):

1. El servicio inicia con una solicitud del cliente que puede ser por vía telefónica, fax, e-mail o inclusive personalmente.
2. El personal administrativo solicita la información correspondiente al sitio de presentación, hora y fecha, ruta, número de camiones, lugar de origen y el lugar de destino.
3. Se procede a asignar el personal que intervendrá en la escolta, de acuerdo al Rol del personal de custodios.
4. Se asigna el vehículo y el equipo de comunicación a utilizar, así como la entrega de viáticos que van de acuerdo al trayecto.
5. Una vez de asignado los recursos materiales y financieros, se procede a entregarles la hoja de instrucciones de servicio, así como la bitácora e indicaciones especiales del cliente.
6. El personal de Logística/Supervisión procede a anotar en pizarra la escolta para control y seguimiento del trayecto: Hora de salida de la oficina, hora llegada al lugar de inicio de custodia, hora de inicio de la ruta, entre otros.
7. El custodio se traslada al lugar indicado por el cliente e inicia el llenado de la bitácora.

8. Se realiza el Plan de Trayecto conjuntamente con los operadores, especificando los detalles del viaje, como serán, por mencionar algunos:

- Escalas (abastecimiento de combustible, alimentos y descanso)
- Tiempo del trayecto
- Velocidad preliminar
- Horas requeridas para llegar a destino

Una vez establecido el Plan de Trayecto se firma de aceptación de ambas partes, haciendo la observación que cualquier incumplimiento al mismo, se reportara a su supervisor y al cliente. El grupo de escolta procede a solicitar el número telefónico personal su jefe inmediato para cualquier imprevisto.

9. Una vez establecido el Plan de Trayecto la escolta, reporta su hora de salida a la base con las características del servicio,

10. La escolta anota en la bitácora los incidentes presentados durante el trayecto de la custodia, como extras.

11. Durante el trayecto la escolta se reporta de manera periódica para dar los pormenores del servicio, así como su posición.

12. Entrega de o de los transportes en el domicilio acordado recabando el nombre y firma de quién recibe, confirmando la integridad de los sellos y de las puertas de o de los contenedores, anotando fecha y hora.

13. Una vez de entregado el o los transportes la custodia procede a informar a la base el cumplimiento del servicio.

14. La base recibe la información e informa al cliente el cumplimiento del servicio, así como los por menores que se hallan suscitado.

15. La base solicita a la escolta su retorno y la entrega de documentos.

#### **1.4 REQUISITOS LEGALES PARA UNA EMPRESA DE CUSTODIAS**

En el marco jurídico para la correcta aplicación de empresa de custodia de mercancía en tránsito, estarán sujetos a las leyes siguientes:

- Ley Federal de Seguridad Privada.

- Reglamento de La Ley Federal de Seguridad Privada.
- Ley Federal de Procedimientos Administrativos.
- Ley Federal de Derechos.

Para efectos aplicables a la ley, el Gobierno de México a través de la Dirección General de Seguridad Privada (DGSP) establece los requisitos legales de una empresa de custodia o seguridad privada a cargo de particulares en la república mexicana, ya que será conforme a lo dispuesto por la Ley Federal, Ley Federal de seguridad privada. Al igual que pide la involucración a la Participación de la prevención del delito, de conformidad con la normatividad aplicable. (DGSP, 2019)

El organismo que está acreditada para tramitar el registro de una empresa de servicio de custodias y seguridad privada es la Secretaria de Gobernación. A través de ésta se permite obtener el permiso federal para personas físicas y morales que quieran prestar servicios de seguridad privada en dos o más entidades federativas. Los documentos necesarios que se deben presentar deben ser original y con copia, los cuales son los siguientes:

- Comprobante del pago de derechos por el estudio y trámite de la solicitud de autorización.
- Testimonio notarial o copia certificada del acta constitutiva de la empresa, en la que el objeto social sea congruente con la o las modalidades solicitadas. Acta de nacimiento.
- En caso de ser persona física con actividad empresarial, acompañar copia simple de identificación oficial y copia certificada del acta de nacimiento. Tratándose de persona moral exhibir copia certificada del instrumento que lo acredite como representante o apoderado legal de la empresa.
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC) de la empresa o de la persona física con actividad empresarial.
- Domicilio de la oficina matriz y, en su caso de las sucursales, en el que precise el nombre y puesto de los encargados de cada uno de ellos.

- Comprobantes de domicilio (Recibo de luz, agua, teléfono, predial, constancia domiciliaria emitida por autoridad competente con antigüedad no mayor a tres meses), los que deberán ser recibos de pago por servicios públicos. En caso de que los inmuebles no se encuentren a nombre del prestador de servicios, deberá acreditar la legal posesión del inmueble y presentar las fotografías a color de la fachada del o los inmuebles.
- Acreditar los medios humanos de formación técnico financieros y materiales que le permitan llevar a cabo la prestación de los servicios de seguridad privada.
- Escrito en el que manifieste que cuenta con al menos una línea telefónica destinada para la atención de llamadas del público en general.

Tratándose de la modalidad prevista en la fracción III del artículo 15 de la Ley y particularmente tratándose del traslado de valores, deberá informar la cantidad y características de los vehículos blindados con que cuenta, describiendo marca, tipo, modelo, placas y número de identificación vehicular. El blindaje no será inferior al nivel IV. Asimismo, deberá señalar el número de personal operativo asignado para cada vehículo, cifra que deberá ser congruente con la operatividad de los servicios. El número de personal con que contará para prestar los servicios de seguridad privada en cada una de las entidades federativas en que pretenda operar, justificando que esa cantidad es suficiente para garantizar la adecuada operatividad en la modalidad solicitada.

En caso de no utilizar armamento ni equipo alguno en los servicios prestados en las modalidades previstas en el artículo 15 fracciones I II y III de la Ley, deberá especificar los medios que permitirán al personal operativo desempeñar sus funciones. Adicionalmente a los documentos antes señalados debe exhibir lo siguiente:

- El Plan y programa de capacitación y adiestramiento de la modalidad solicitada, el cual deberá contener curso de formación y de actualización con materias acordes a la modalidad. La materia “Derechos humanos” en ambos cursos. Carga horaria de cada materia, objetivos, duración total de cada curso, personal al que va dirigido, tipo de instructor que lo impartirá y calendario de aplicación.

- Exhibir formato DC-2 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social debidamente llenado con una vigencia máxima de dos años.
- Acreditar su plantilla de capacitadores según sea el caso. Capacitador externo: Formato DC-5 que acredite los conocimientos en la modalidad solicitada con acuse de recibo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, así como constancia de capacitador externo expedida por la referida autoridad. Capacitador interno: Exhibir currículum vitae y constancias, certificados o diplomas que acrediten los conocimientos en la modalidad solicitada.
- Escrito en el que manifieste bajo protesta de decir verdad contar con la infraestructura necesaria para llevar a cabo la capacitación del personal operativo anexando las fotografías de la sala de capacitación.
- Constancias de competencias o habilidades laborales (formatos DC-3) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de cada elemento capacitado, los que deberán corresponder al curso de formación de la modalidad solicitada.
- Manual operativo de la modalidad solicitada con la estructura jerárquica de la empresa y el nombre completo del responsable o responsables operativos. Directrices generales y específicas los principios de actuación obligaciones y deberes que la ley y el prestador de servicios disponen para ser aplicadas por su personal operativo en el desempeño de sus servicios; para tal efecto deberá incorporar textualmente el artículo 33 de la Ley Federal de Seguridad Privada, así como los artículos 27. 28 y 29 del Reglamento de la Ley Federal de Seguridad Privada y las indicaciones básicas para el uso del equipo que el personal operativo pudiera emplear.
- Reglamento Interior de Trabajo que determine las obligaciones y abstenciones del personal administrativo y operativo deberá incorporar textualmente el artículo 33 de la Ley Federal de Seguridad Privada 28 y 29 del Reglamento de la Ley Federal de Seguridad Privada con evidencia de haber sido depositado en la Junta local de Conciliación y Arbitraje.
- Listados del personal Directivo, Administrativo y Operativo con: Nombre; domicilio completo de cada uno de ellos; edad; lugar y fecha de nacimiento; Registro Federal de Contribuyentes; Clave única de registro de población y

grado de estudios. Todo ello comprobado por medio de los documentos idóneos.

- El pago original de derechos para la consulta de antecedentes policiales en el Registro Nacional del Personal de Seguridad Pública por cada elemento operativo que se reporte.

Otros documentos que son muy necesarios de entregar completos es el currículum vitae del personal directivo o de quien ocupará esos cargos, el cual deberá contener al menos:

- Datos personales
- Escolaridad
- Experiencia laboral
- Firma autógrafa

El o los formatos de credencial que portará el personal directivo, administrativo y operativo el cual debe contener al menos las siguientes características:

- Denominación
- Domicilio
- Teléfono del Prestador de Servicios
- Nombre
- Clave Única de Registro de Población; Clave Única de Identificación Personal de ser el caso,
- Fotografía y firma de la persona que portará ésta Vigencia y firma del prestador de servicios por conducto de la persona autorizada para tal efecto y, en su caso, datos de identificación del arma y número de licencia de portación de armas;

Las fotografías del uniforme a utilizar en las que se aprecien sus cuatro vistas; conteniendo colores, logotipos o emblemas los cuales deberá de presentar de manera visible en los costados de las mangas y en la parte izquierda del pecho el logotipo o emblema y denominación del Prestador de Servicios acompañado de las palabras

"Seguridad Privada" de cuerpo completo mismos que no podrán ser iguales o similares a los utilizados por las corporaciones policiales o por las fuerzas armadas o que aludan a los símbolos patrios nacionales a escudos o banderas oficiales de otros países o instituciones de seguridad o militares del extranjero.

Otro aspecto importante es la relación de bienes muebles e inmuebles que se utilicen para el servicio e inventario de equipo que deberá contener:

- Uniformes y aditamentos complementarios al mismo tiempo aparatos eléctricos, electrónicos de telecomunicaciones y de radiocomunicación
- Semovientes, canes y animales entrenados para prestar servicios de seguridad en los formatos correspondientes o, en su caso, la manifestación de que no se cuenta con dicho equipo. Relación en su caso de perros o animales entrenados para prestar servicios de seguridad adjuntando copia certificada de los documentos que acrediten que el instructor se encuentra capacitado para desempeñar ese trabajo; asimismo se anexará listado que contenga los datos de identificación de cada animal como: raza; color; peso; tamaño; nombre y documentos que acrediten el adiestramiento y su estado de salud expedido por la autoridad correspondiente o exhibir protesta en el cual manifieste que no cuenta con canes para la prestación de los servicios.
- Permiso para operar frecuencia de radiocomunicación o red de telecomunicaciones o contrato celebrado con concesionaria autorizada.
- Fotografías de los costados, frente, parte posterior y toldo del tipo de vehículos que se utilicen en la prestación de servicios, las cuales deberán ser impresas en papel fotográfico y mostrar claramente los colores, logotipos o emblemas y que no podrán ser iguales o similares a los oficiales utilizadas por las corporaciones policiales o por las Fuerzas Armadas; además deberán presentar rotulada la denominación del prestador del servicio y la leyenda "seguridad privada"; asimismo deberán apreciarse las defensas reforzadas torretas y otros aditamentos que tengan dichas unidades.

- Muestra física de insignias, divisas, logotipos, emblemas o cualquier medio de identificación que porte el elemento con el nombre completo de la empresa, razón social y la leyenda “Seguridad Privada”.
- Relación de vehículos blindados acompañada de la constancia expedida por el proveedor de los servicios de blindaje con la que acredite el nivel del mismo el cual no inferior al nivel IV de conformidad con la Norma Oficial Mexicana debiendo informar el número de personal operativo asignados para cada unidad vehicular cifra que deberá ser congruente con la operatividad de los servicios.
- Comprobante de pago original de derechos por la inscripción de cada arma de fuego o equipo utilizado en la prestación de los servicios.
- Comprobante original del pago de derechos por la inscripción en el Registro Nacional del Personal de Seguridad Pública de cada uno de los elementos operativos de quienes se haya efectuado la consulta previa de antecedentes policiales.
- Póliza de Fianza expedida por institución legalmente autorizada a favor de la Tesorería de la Federación por un monto equivalente a cinco mil veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

También se debe entregar el comprobante del pago de derechos por la expedición de la autorización. Los costos de dichos trámites pueden tener los siguientes, de acuerdo a los pagos vigentes:

- Para prestar servicios de seguridad privada en los bienes \$17,779.00 mxn
- Para prestar servicios de seguridad privada en el traslado de bienes o valores \$17,488.00 mx

Otros pagos importantes y obligatorios que deberá realizar son por la consulta de antecedentes policiales:

- Pago por consulta de antecedentes policiales \$53.00.
- De ser procedente el trámite, se deberán realizar los siguientes pagos:
  - Pago por expedición \$5,534.00 mxn

- Pago por inscripción del personal operativo \$178.00 mxn

Existen opciones para realizar el trámite de forma presencial en la Dirección General de Seguridad Privada, ubicada en la calle América 300, Los Reyes Coyoacán, Coyoacán, Código Postal 04330, Ciudad de México. Horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Sin embargo puede hacerse por medio de vía telefónica, donde también se puede solicitar información.

### **1.5 REQUISITOS PARA EL PERSONAL DE UN CUSTODIO**

A fin de llevar a cabo la contratación de personal operativo que cumpla con todos los requisitos exigidos por la autoridad y que cumpla con las condiciones que garanticen la operatividad correcta de la empresa de custodio, tiene que contar con los siguientes requisitos legales:

- Carta de antecedentes no penales
- Servicio militar liberado
- Comprobante de domicilio
- Acta de nacimiento
- Clave única de registro de población
- Grado de estudios

Se requiere contar con los documentos antes mencionados debido a será solicitado por la Secretaría de Gobernación (SEGOB) a raíz de la Dirección General de Seguridad Privada derivado a que son requisitos de autorización a empresas que presten servicios de seguridad privada de conformidad con lo previsto en la Ley (Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, 2019). En la figura 1 puede observarse la imagen clásica de un guardia custodio.



Figura 1. Imagen común de un guardia custodio.

## **CAPÍTULO II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.**

Los temas desarrollados a continuación en este capítulo son importantes ya que explican más a detalle de que trata el proyecto de investigación, para que sirva, como se desarrolla, en que consiste, así como señala en donde está y a dónde quiere llegar, más aun que tiene por ofrecer y como piensa mejorar.

Dentro del medio de vida social y económico, la empresa ocupa sin lugar a dudas el centro de desarrollo para cualquier sociedad en que se encuentran los ciudadanos en la actualidad, ya que una empresa está constituida por una organización ya sea pública, privada, política, social, gubernamental, o de cualquier otro tipo. Una empresa es un sistema al que se supone capaz de transformar un conjunto de insumos, materias primas, fuerza de trabajo, capital, información y tecnológica, en conjunto de productos que toman la forma de bienes y servicios que se destinan al consumo de otras empresas, de individuos o grupos dentro de la sociedad.

## **2.1 ANTECEDENTES GENERALES DE CUSTODIA DE CONTENEDORES**

La empresa del ramo de la seguridad privada “Custodia y Monitoreo Guerrero” Es una empresa enfocada en hacer prevalecer la seguridad y vigilancia a mercancías de nuestros clientes. Cumpliendo con las mejores normas y protocolos de seguridad para sus mercancías, vigilándolas con personal altamente capacitado, de forma física y satelital, llevando a cabo reglas de comunicación entre los dos, para llevar todo en buen funcionamiento, delimitando puntos rojos en los que por nada se pueden parar, y marcando en cuales sí, estableciendo las mejores rutas conocidas con riesgos y con seguridad. Vigilando la mercancía desde que sale de puerto a patio, iniciando con la ruta establecida hasta llegar con el cliente o domicilio establecido. Ofreciendo funciones como:

- Custodia de vehículos terrestre
- Sistema de alarmas
- Oficiales de seguridad
- Herramientas satelitales

- Empresa que vela por los bienes y valores importantes.

Preocupados por el gran número de asaltos a vehículos en la ciudad y tramos carreteros. Al participar con la vigilancia, tenemos a favor la oportunidad de alertar y avisar a nuestra base de monitoreo satelital, así como a las autoridades correspondiente en caso de algo raro, o un robo que se trate de efectuar. Para a si prevenir la irregularidad y seguir con la labor. En caso de robo u asalto de la mercancía inmediatamente se lanzan las alertas y da la información y hora exacta del dicho robo, para tratar de recuperar la mercancía y dar con los responsables de asalto.

Sirve para vigilar y cuidar la mercancía del solicitante, desde que va a iniciar recorrido hasta el punto o domicilio que se requirió. Informando de percances y ruta en tiempo real. Igual funciona para recuperar rápidamente la mercancía (en caso de robo). El servicio de custodia que presta nuestra empresa, asegurar que la mercancía o valores, lleguen a su destino a tiempo y seguros.

Custodia y Monitoreo Guerrero servirá a la persona que lo solicite. Ha transporte de carga terrestre y contenedores. Ya sea persona física o empresa, que solicite el servicio con tiempo de anterioridad para ofrecerle una óptima función positiva. Todo aquel que desee vigilancia en carretera nacional a su mercancía con papeleo de compra del producto u pedimento. (Todo futuro cliente que traslade mercancía lícita con debidos permisos de traslado federal).

Las custodias sirven para preservar la integridad física y seguridad de mercancías nacionales y extranjeras, formando conexión entre cliente y traslado exacto de su producto. Funciona utilizando las siguientes características principales: El mejor guardián es uno mismo. El delincuente busca:

- Oportunidad
- Tiempo
- Anonimato
- Resultado Beneficio

La seguridad es una cadena tan fuerte como lo sea cada uno de los eslabones. Es fundamental identificar cada una de las amenazas específicas para determinar la vulnerabilidad personal y poder actuar. La vulnerabilidad personal varía por la imagen pública de la persona o notoriedad, ya sea social, política, económica y cultural. Debemos entender que la “prevención” como nuestra mejor arma. La seguridad debe ser suficientemente visible y discreta para que permita el desarrollo normal de las actividades. La mejor manera de auto protegerse es tomar conciencia de las propias vulnerabilidades.

## **2.2 FILOSOFIA DE LA EMPRESA**

La filosofía de una empresa es una síntesis de su ambiente o cultura en un grupo de valores fundamentales, que tiene como propósito informar a todo mundo acerca de sus prácticas empresariales (Espinosa, 2019). Es una excelente forma de guiar a los empleados en el duro camino de la toma de decisiones, al mismo tiempo que también puede ser una poderosa herramienta de marca, haciendo que el lugar de trabajo sea más agradable.

El servicio de custodia que presta esta empresa, debe de asegurar que la mercancía o valores, lleguen a su destino en tiempo y seguros. Se proporcionará reglas mínimas de seguridad para salvaguardar la mercancía y nuestras vidas. Se basa en el lema: *Salimos juntos, llegamos juntos*. La seguridad no solo es responsabilidad de la empresa, esta es una responsabilidad tripartita: Cliente – Transportista – Seguridad, desde el inicio hasta concluir con la escolta.

Custodio: Es responsabilidad de la escolta el de verificar los datos correspondientes al operador, los cuales requiere revisión de la licencia de conducir, estado físico del conductor; así como el transporte, es decir revisar el tractor del vehículo, modelo color, número económico, placas, contenedor, color número, sello fiscales, candados, por mencionar algunos. Cualquier observación de los primeros dos puntos, deberán ser reportados a nuestra Base y al cliente. Todos los sistemas de seguridad deberán funcionar para un control de seguridad.

La seguridad es una cadena tan fuerte como lo sea cada uno de sus eslabones *Yo te cuido, tú me cuidas*. Se tiene como estrategia en la prestación del servicio la discrecionalidad, es decir no usar autos rotulados, ni torretas, ni armas, así como uniformes por parte del personal de escolta. El servicio que se ofrece es la seguridad por medio de disuasión del delito, *pasar por desapercibido para el intruso es nuestra mejor arma*. De esta forma se busca que se cumpla con las expectativas de los clientes, ofreciendo un trabajo eficiente.

### **2.2.1 Misión**

Es la declaración escrita en la que se describe la razón de ser de la empresa y su objetivo principal. Son los principios corporativos e informan principalmente de que es lo que hace la compañía, a que se dedica, actividad en el mercado, como se lleva acabo, cuál es su propuesta de valor; además se puede completar haciendo referencia al público al que va dirigido y con la seguridad, factor diferencial, mediante la cual desarrolla su labor o actividad. (Espinosa, 2019)

La misión de la empresa de Custodia es: *Prestar los servicios de custodia de mercancías con el personal más capacitados y las herramientas y unidades más destacadas. Y a través de la mejora continua y acciones sustentables, satisfagan las necesidades y expectativas, tanto de instituciones públicas o empresas del sector privado a nivel nacional como de nuestros diferentes grupos de interés.*

### **2.2.2 Visión**

La visión nos ayuda a responder una de las preguntas más importantes y es: ¿Quiénes queremos ser? Es la concepción de lo que queremos llegar a ser. Es importante ya que es el futuro que deseamos para ella, el sueño a cumplir que tienes sobre la compañía y las metas a cumplir.

La visión de la empresa de Custodia es: *Ser una empresa enfocada en su responsabilidad social, que trabaje con calidad y mejora continua para llegar a ser líder*

a nivel nacional en la prestación de servicios integrales de seguridad privada, buscando el bien común de nuestros empleados, comunidad y medio ambiente.

### 2.2.3 Valores

Los valores son los principios éticos, creencias o cualidades sobre los que se asientan la cultura de nuestra empresa, y nos permite crear las pautas de comportamiento. Son importantes ya que son la personalidad de la empresa, quienes plasman la realidad y determinan la forma de relacionarse y de actuar de la compañía con los clientes, proveedores, colaboradores, competidores, por mencionar algunos (Espinosa, 2019).

Los valores de la empresa que definen su actuación en las actividades de la misma son:

- *Orientación al cliente*, el cliente es el núcleo de la actividad de “Custodia y monitoreo Guerrero”, es un tema que se debe tomar con buenas intenciones para él.
- *Sustentabilidad*: Como bien común buscamos estabilidad económica basada en un desarrollo sustentable que nos permita ofrecer beneficios a nuestros clientes, a nuestro personal y a la comunidad a la que llevamos a cabo nuestras actividades.
- *Integridad*: Usar la integridad para poder impulsar a nuestra organización con honradez y rectitud.
- *Honestidad*: Ser una empresa honesta, real, genuina y auténtica.
- *Transparencia*: Tener en práctica el uso transparente de los recursos de la organización.
- *Sentido Solidario*: Actuar con generosidad especial, sensibilidad y solidaridad, particularmente frente a niños, personas de la tercera edad, personas con discapacidad y grupos vulnerables.
- *Compromiso*: Promover y aprobar nuestros compromisos predicando con el buen ejemplo.

- *Respeto*: Teniendo respeto a los derechos y a la dignidad de nuestros trabajadores, compañeros, subordinados, clientes, otras instituciones y a la comunidad en general.

#### **2.2.4 OBJETIVOS**

Son los estados o situaciones que la empresa pretende conseguir en el futuro utilizando sus recursos disponibles, es lo que la empresa quiere para el futuro, a donde quiere estar o los fines que pretende. Es importante tomar en cuenta el concepto ya que se necesita saber dónde va y con que cuenta para hacerlo y mejorar, estos objetivos se deben hacer saber al personal que la conforma para ir a la misma dirección. (Rus Arias, 2020)

Como objetivo principal se tiene impulsada la idea de velar por la seguridad de los bienes que se nos confían. Además, no solo cuidamos la parte que a nosotros nos corresponde, si no también reforzamos toda la cadena de suministro.

#### **2.2.5 Políticas**

Las políticas son pautas o criterios que se tienen en cuenta para la consecución de objetivos en la misma. Las políticas tienen características específicas y particulares en función de cada organización (EALDE Business School, 2020). Es importante conocer a grandes rasgos estas políticas ya que sirven para gobernar la acción en el caminar de un objetivo, sabiendo delegar y mantener la buena relación entre las personas. Los tipos de políticas más comunes en una empresa son:

1. Políticas de empresa según áreas de operaciones y de gobierno. (Producción, comercial, finanzas, control: Stocks, cuenta de clientes)
2. Según su discrecionalidad.
3. Políticas de empresa según obligatoriedad.

Las políticas de la empresa de custodia, que regirán las acciones a seguir por todos los que laboran en ella son:

- Proveer los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la compañía.
- Revisar en forma periódica y aplicando procesos de mejora continua la Política para mantener su vigencia y difundirla entre sus trabajadores, al igual que su Sistema de Gestión de Calidad.
- Garantizar una cultura de calidad en el servicio fomentando un ambiente de confianza mutua y estabilidad laboral entre sus colaboradores.
- Brindar calidad en los servicios de Seguridad Privada y Monitoreo para lograr la satisfacción de nuestros clientes con personal capacitado y competente.

### 2.2.6 Análisis FODA

El análisis FODA es la base de diagnóstico de un plan de negocios ya que sistematiza la información de la empresa y su entorno, con este conocemos las fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas de la misma, la cual se utiliza para definir objetivos realistas y diseñar estrategias competitivas para alcanzarlos. Es importante el concepto por que representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares del negocio y el entorno en el cual este compite o competirá. (OCC Mundial, 2021)

Entre las *Fortalezas* que posee la empresa se pueden señalar las siguientes:

- Calidad en herramientas satelitales.
- Demostración de resultados positivos de los trabajos efectuados por la empresa a clientes.
- Calidad en el trato a usuarios.
- Empresa que posee tecnología avanzada para sus servicios.
- Personal laboral con compromiso a la empresa y la comunidad.
- Equipos fundamentales para desarrollar los servicios presentados.
- Supervisión constante de buen desarrollo de los trabajos por áreas.
- Personal disponible en diferentes áreas, físicas, digitales, administrativos.

- Personal con buen nivel de capacitación técnica, enfocado en los seguimientos de manuales, protocolos y estrategias establecidas funcionales.

*Oportunidades:*

- Participación en capacitaciones por partes de las fuerzas policiales.
- Experiencia en investigación de problemas y resultados.
- Competencia con conocimientos bajos en las labores de custodia.
- Alta necesidad del servicio establecido en Lázaro Cárdenas.
- Convenios con empresas.
- Implementación con sistemas de seguridad.
- Conocimiento del sector de vigilancia y custodias.
- Clientes del servicio mal atendidos (Información, seguimiento, buen trato)
- Apertura del mercado en áreas estratégicas de puertos o mercancías que permitirán ampliar el número de clientes mediante la investigación de nuevos terrenos.

*Debilidades:*

- Situación financiera esperada no obtenida.
- Capital de servicios mal establecidos y ocupados.
- Costos medio rentables.
- Pocos proveedores de equipamiento laboral.
- Poca capacidad para establecer márgenes de riesgos, dando malos resultados al servicio.

*Amenazas:*

- Altos índices de robos de contenedores en carretera.
- Competencia en crecimiento cada día más.
- Aumento de precios del servicio, por aumentos de combustibles frecuentemente.

- Cambios en las tendencias de la seguridad privada.
- Innovaciones tecnológicas en las custodias.

### 2.2.7 Código de Ética

A través de este se trata de hacer efectivos los valores o principios éticos de una organización. Debe apelar a los procesos que determinan decisiones y comportamientos de las organizaciones. Mediante el respeto y cumplimiento de estos códigos se puede acabar con prácticas corruptas que destruyen valor y dañan la economía y la sociedad (Ortega, 2021). Es importante este concepto porque si se estimula y fomenta la cultura organizacional con valores comunes que sirven como guía para los individuos que conforman las organizaciones podríamos dar mayores componentes éticos a una empresa, generar confianza, lealtad y sostenibilidad ante el mercado.

El código de ética debe ser respetado y firmado por cada uno de los integrantes de la empresa de custodias, con el propósito de asegurarse el cumplimiento de las normas y reglas de conducta y comportamiento de cada uno. Entre los aspectos más importantes que aborda el código de ética están los siguientes:

1. *Compromiso social.* Ser socialmente responsable es un requisito para custodias y monitoreo guerrero, como en sus políticas y en sus actuaciones, la Compañía asume el compromiso ético de preocuparse por lo que le rodea, es decir, una sociedad compleja en la que las demandas sociales desbordan los conceptos convencionales y se manifiestan en contextos muy diferentes. El fin último es contribuir a crear una sociedad con más oportunidades para todos y más solidaria.

2. *Derechos Humanos.* Comunicaciones a los empleados sobre principios éticos, canales para quejas, clasificación de proveedores. Además en la lucha contra la corrupción; difusión de la política contra las malas prácticas entre empleados, socios y proveedores, verificación de su cumplimiento, transparencia en donaciones y patrocinios, por mencionar algunos.

3. *Igualdad y respeto entre empleados.* El capital humano es el activo fundamental de CMG. En el área de los derechos laborales, CMG defiende la libre afiliación sindical y la negociación colectiva, apoya la eliminación de trabajos forzados o bajo coacción así como la abolición de la discriminación en el empleo. Además, no emplea a nadie que esté por debajo de la edad legal, ni ningún empleado es discriminado por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad o sexo.

No se permite ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal. El salario que reciben los empleados es acorde con la función desempeñada, siempre respetando los Convenios del sector. CMG se preocupa por encontrar a los mejores y formarlos adecuadamente. También persigue fidelizarlos y ofrecerles una proyección profesional a través de un entorno de trabajo que resulte fiable y posibilite el pleno desarrollo de sus potenciales.

4. *Relaciones con terceros.* Los empleados del CMG se relacionarán con sus clientes y proveedores de bienes y servicios de forma lícita, ética y respetuosa. La selección de los proveedores se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones en el suministro, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

5. *Imagen y reputación corporativa.* Los empleados de CMG se abstendrán de utilizar en su propio beneficio o de un tercero y de comunicar de cualquier manera, cualquier dato, información o documento obtenido durante el ejercicio de su actividad en la Organización que no sea público y/o accesible al público.

6. *Seguridad y salud en el trabajo.* CMG impulsa la adopción de políticas de seguridad y salud en el trabajo y asume las medidas preventivas establecidas en la legislación vigente, garantizando que sus empleados desarrollan sus labores con conocimiento de riesgos para efectuar dificultades. Por lo tanto, es imprescindible crear y mantener un entorno laboral seguro y prevenir los accidentes en el lugar de trabajo. Antes de iniciar una nueva actividad, operación o proyecto, vender un servicio, adquirir

un nuevo negocio o participar en una actividad peligrosa es preciso evaluar los riesgos que implican en materia de seguridad e higiene para las personas directamente involucradas y garantizar su correcta prevención.

*7. Respeto al medioambiente.* La preservación y el respeto al medio ambiente es uno de los pilares básicos de nuestra actuación que se manifiesta en el cumplimiento de las mejores prácticas ambientales en todas sus actividades. CMG se compromete a actuar en todo momento de acuerdo con criterios de respeto y sostenibilidad, adoptando hábitos y conductas coherentes con buenas prácticas medioambientales.

## **2.3 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

La organización administrativa de una empresa es el conjunto de métodos y procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar y dirigir una empresa a través de sus departamentos, recursos y procesos, con el fin de alcanzar sus metas u objetivos trazados de antemano. Es importante la aplicación de este método porque es la forma en la que se define las jerarquías, procesos y sus flujos, a fin del mejor desempeño y mejoramiento del mismo (Raffino, 2020).

Está conformada en organización lineal descendente, encabezada por la gerencia, con apoyo del departamento de contabilidad y coordinación para la logística para el buen desempeño del área de monitores y custodios. Enseguida se muestra el organigrama de la empresa, así como la descripción de los puestos de trabajo, las funciones, las responsabilidades y el perfil que deben cumplir quienes ocupen cualquiera de las áreas de trabajo.

### **2.3.1 Organigrama**

El organigrama muestra la estructura interna de una organización o empresa, este se va desglosando en escala jerárquica. Es buena e importante su aplicación para conocer de esta estructura y saber conocer que se encarga cada departamento o área

específica (Orllana Nirian, 2020). En la figura 2 se demuestra cómo está constituido el organigrama de la empresa.



Figura 2. Organigrama de la empresa de custodias.

### 2.3.2 Descripción de puestos, perfil, funciones y responsabilidades

Para el desarrollo correcto de las actividades de cualquier empresa es necesario que estén bien definidas las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Es imprescindible que haya una correcta descripción de los alcances y límites de cada actividad, así como señalar los requisitos, tanto personales como profesionales, que deben cubrir quienes ocupen los cargos. Enseguida se hace una descripción de cada uno de los puestos señalados en el organigrama anterior:

*Gerente: funciones y responsabilidades.* Organizar visitas a clientes nuevos, potenciales, entre otras. Ofreciendo el servicio de custodias, redactando los beneficios y las diferencias funcionales con la competencia. Dar seguimiento a clientes con promoción de servicios depende las fechas y crear confianza y seriedad ante créditos para asegurar más servicios futuros. Atender dudas personalmente y tomar en cuenta comentarios constructivos de clientes de Custodias y monitoreo Guerrero.

Pasar información proporcionada u obtenida por parte del cliente a personal de coordinación para que organice los servicios. Notificar al personal de contabilidad sobre créditos a clientes, deudores, autorizar pagos de custodios, monitoreo y

coordinación, pagos a proveedores, entre otros. Supervisar los trabajos de cada personal, garantizando que lo efectúen con rendimiento y responsabilidad. Estar al pendiente de las innovaciones en el ramo de custodias de contenedores, para diseñar y modificar ampliamente el servicio en caso de que se necesite y no quedar atrás ante la competencia.

*Perfil deseable de carrera universitaria en:* Ingeniero en logística y transporte, Licenciado en comercio internacional, Licenciado en mercadotecnia, Administración de empresas. Cualquiera de estas con experiencia en el ramo logístico de las funciones terrestres.

*Coordinación: funciones y responsabilidades.* Dar solución a la información proporcionada x la gerencia para efectuar servicios. Rotar custodios, de acuerdo a que todos cubran los mismos servicios a la semana. Dar información a personal de monitoreo sobre los servicios con los que trabajara en el turno nocturno. Establecer viáticos depende el servicio que se efectuara y pasar la información a contabilidad para dar los viáticos.

Atender problemas de las herramientas de trabajo y unidades, demandadas por los custodios. Atender las necesidades de las unidades de trabajo, notificando al departamento de contabilidad para que autoricen presupuesto de reparos y servicios al orden. Realizar chequeo diario de mensajes y notificaciones de los clientes, y dándole a saber de la información al gerente.

*Perfil deseable:* Carrera universitaria en comercio internacional, Mercadotecnia, o técnica en similares. Se capacitará en caso de no tener los conocimientos específicos.

*Personal de contabilidad: funciones y responsabilidades.* Llevar a cabo registro de deudores, clientes con créditos y efectuar fechas de pagos de los mismos. Pagar a proveedores. Pagar necesidades de unidades, herramientas de personal de monitoreo, custodios y de la oficina. Entregar viáticos necesarios para servicios del

día. Encargarse de caja chica. Facturar. Recibir comprobantes de pagos facturados por personal laboral. Crear nómina de custodios, coordinación, gerente y contabilidad. Llevar el orden de los documentos del personal, así como de las unidades, por mencionar algunos.

*Perfil deseable:* Estudiante de contabilidad en carrera universitaria o técnica en contabilidad. Preferente conocimientos básicos o experiencia en el ramo. Se capacitará.

*Custodios: funciones y responsabilidades.* Realizar servicios de custodia. Comunicarse con personal tercero de trabajo para realizar servicio. Recibir información de línea transportista para efectuar actividades. Vigilar físicamente contenedor en todo el recorrido, pegándole un GPS y documentando datos exactos de sellos, números, placas de unidad custodiada, entre otros. Notificar a personal de monitoreo hora de salida, paradas, cosas extrañas, alarmas, y llegada a domicilio para entrega. Hacer chequeo de unidades antes de salir a ruta, aceite, anticongelante, agua, llantas, por mencionar algunos. Traer siempre herramientas proporcionadas e identificación junto con Lic. De conducir.

*Perfil deseable:* Hombres mayores de 19 años, con conocimiento en vigilancia y seriedad ante trabajos de riesgos. Preferentemente casados o con hijos. Experiencia de manejo carretero. Prepa terminada. Se le capacitara para más funciones necesarias.

*Personal de monitoreo: funciones y responsabilidades.* Amplia comunicación con custodios en servicios que se están realizando. Atender mensajes y llamadas rápidas. Siempre con servicio de urgencia. Estar pendiente de reportes en tiempo y forma. Recibir mensajes de percances o puntos rojos que se presenten, y notificarlo a todo el equipo que este laborando en el momento. Tener disposición de GPS. Mantener rutas alternas. Notificar al cliente ruta de su cargamento custodiado, y la hora de llegada a su domicilio.

*Perfil deseable:* Conocimiento en monitoreo (en caso de que no tenga se capacitará). Prepa terminada, ser mayor de edad, conocimiento básico de Hotmail.

## **2.4 IMAGEN DE LA EMPRESA**

La imagen es la manera en la que una empresa, firma o comercio se presenta a sí misma al público, tanto como a clientes o inversores como a empleados. Es el conjunto de ideas, prejuicios, opiniones, experiencias etc. Es importante la imagen ya que no se encuentra en la organización en sí, sino en la mente de los públicos, ya sean internos o externos (Nuño, 2017). La imagen corporativa no es más que el reflejo de cómo es una compañía, de su personalidad, refleja toda una serie de valores y emociones con los que el cliente se siente identificado. Hoy en día las compañías no apuestan únicamente por vender un producto y cuanto más mejor. Van mucho más allá, ofreciendo a los consumidores auténticas experiencias, difíciles de olvidar, logrando así el boca a boca, el hacerse imprescindibles y, sobretodo, marcas cuyo consumo sea un orgullo.

### **2.4.1 Logotipo**

El logotipo es el primer símbolo o elemento gráfico que posibles clientes o consumidores relacionan con una empresa o producto. Su objetivo es conectar a la gente con la marca. Es importante tomar en cuenta el logotipo porque es importante diferenciar de la competencia y saber quiénes somos (López Guimera & Pineda Diéguez, s.f.). La idea de identidad está formada por aquellas características que definen a las cosas y los seres y las hacen singulares. Una organización social, cultural o mercantil tiene también una identidad que deberá ser potenciada por medio del cuidado de su imagen

El logotipo de la empresa está basado en un animal caracterizado por su inteligencia, fortaleza, precisión y de más habilidades. Los nativos honran al águila por sus formas oportunistas. No es que sean hábiles cazadores (que lo son), sino que las vías con las que obtienen sus necesidades son las más eficientes. Es una lección para

la conservación de los recursos, trabajar más inteligentemente, no más duro. En la figura 3 se observa a detalle el logotipo de la empresa. El ave es una especie con autoridad, dominación, control en su habitat, comando, acción, visión, habilidad, enfoque, regla y lo más importante, inteligencia. Es por esto que se tiene al águila como la imagen de la empresa, una empresa que trabaja con habilidad, visión ante las adversidades, inteligencia, seguridad y demás.

## **Custodia y monitoreo Guerrero**



**Seguridad y audacia en manos de expertos**

Figura 3. Logotipo de la empresa.

### **2.4.2 Slogan**

El slogan marca los beneficios del servicio, no usado en otras empresas de custodia, lo hace original. La finalidad de este mensaje es causar credibilidad y confianza en los futuros consumidores que requieren la seguridad de una empresa que y la confianza de ella. En la parte inferior de la figura 3 se observa el eslogan de la empresa que dice: *Seguridad y audacia en manos de expertos.*

## 2.5 LOCALIZACION GEOGRAFICA

Es una decisión de tipo estratégico, esto dependerá de ciertos factores que favorecerán o perjudicaran la actividad económica presente y futura de la empresa. Es importante saber plantearla ya que de aquí influirá en la capacidad de atraer clientes así como también las posibles respuestas o reacciones de los competidores (Sánchez, 2010). La localización geográfica de la empresa de Custodia y Monitoreo Guerrero es una decisión de tipo estratégico.

### 2.5.1 Macro Localización

Ciudad y puerto de Lázaro Cárdenas Michoacán, México. Ubicado en la ciudad y puerto de Lázaro Cárdenas Michoacán. Un punto establecido estratégico en los últimos años, por su gran producción y futuro en el comercio internacional, llegando a su puerto con una producción del 70% en mercancía de contenedor. Y con un alto valor en un 60% de la totalidad de producto que llega a este puerto en contenedores, con destino de fines privados y traslado a diferentes estados del país. En la figura 4 se aprecia la macro localización de la empresa.



Figura 4. Macro localización de la empresa.

### 2.5.2 Micro Localización

Ubicada las instalaciones en la calle Eje peatonal #85. Cel. 4251228336. Correo electrónico: [Jorgelui90@outlook.com](mailto:Jorgelui90@outlook.com). Con estacionamiento público para guardar los autos del servicio de custodia. Accesible localización para el cliente, una cuadra de la avenida Melchor Ocampo. En la figura 5 se observa la ubicación geográfica y microlocalización de la empresa.

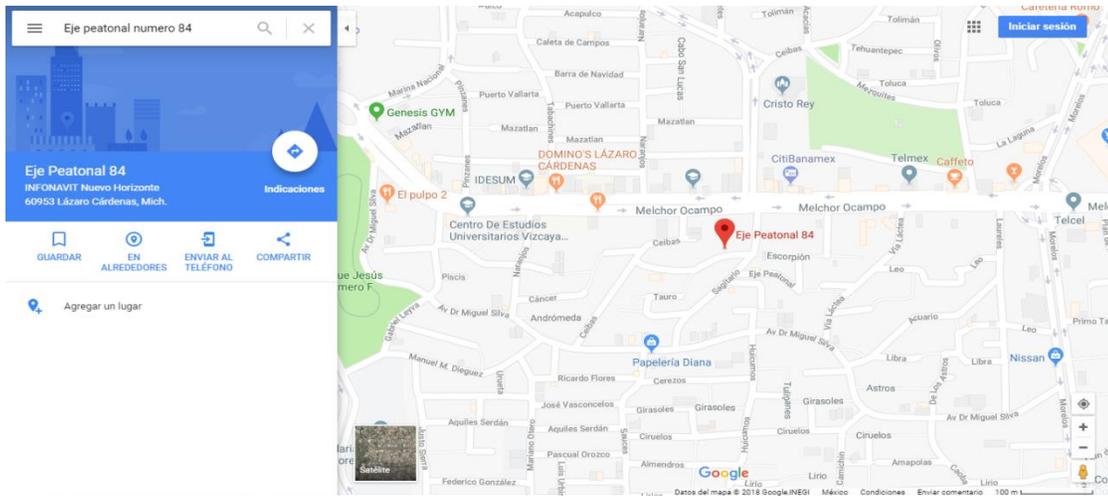


Figura 5. Micro localización de la empresa.

## 2.6. DIAGRAMA DE PROCESOS

Es una representación gráfica de los pasos que se siguen en una secuencia de actividades, y que son identificados mediante símbolos determinados, incluyendo toda la información que sería necesaria para un análisis (Hernández Orozco, 2007). Es importante porque muestra los flujos de trabajo paso a paso tanto concerniente a los factores de negocio como operacional. Los diagramas de procesos son la representación gráfica de los procesos y son una herramienta de gran valor para analizar los mismos y ver en cuales aspectos se pueden introducir mejoras. Hay determinadas actividades o acciones que implican una decisión y que hacen que el camino seguido por el proceso se bifurque. En la figura 6 se muestra el diagrama de proceso.

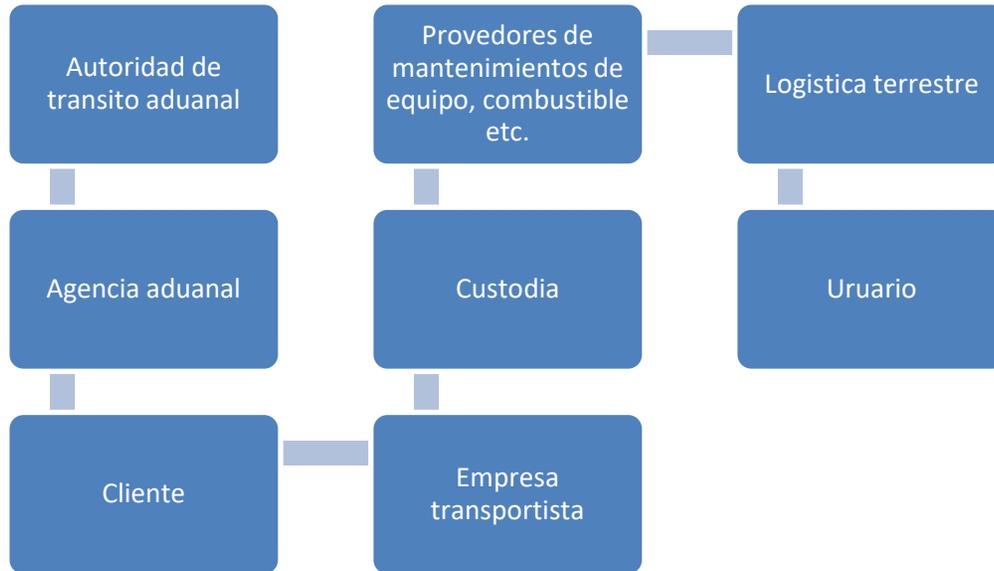


Figura 6. Diagrama de procesos de la empresa

## 2.7 EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Las herramientas y equipo a considerar son objetos diseñados para facilitar la realización de las tareas cotidianas en la empresa. Son importante y necesarias para el desarrollo integro de la empresa y deben ser tomadas muy en cuenta, ya que sin estos insumos es imposible el desempeño y desarrollo de la misma.

Tabla 1. Equipo y herramientas, básico para las custodias.

Bitácora de trayectoria	Vehículo y herramienta vehicular	Directorio de emergencias	Celular y GPS con cargador
Tabla y clips de anotaciones	Llanta de refacción con gato y cruceta	Teléfono de empresa o cliente	Botiquín de primeros auxilios
Plumas	Planos y mapas generales	Licencia y tarjeta de circulación	Uniformes laborales

## **CAPÍTULO III. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.**

La investigación de mercados puede definirse como la recopilación y el análisis de información en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de manera sistemática o expresa para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo. Es una herramienta con tanto potencial, que permitirá a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses.

En este capítulo los temas por abordar son los siguientes: Definición de mercado meta; Selección y segmentación de mercado; Investigación de campo; Tipos de investigación; Técnicas e instrumentos de investigación; Recopilación de datos. Son temas importantes ya que hablan de los alcances del negocio en el mercado, sobre los posibles clientes, el cómo atraerlos y darles un buen servicio, las distintas formas y modalidades para conocer a quien adquirirán el servicio. En general conocer las técnicas a aplicar para conocer las necesidades que se tienen que satisfacer en el servicio, teniendo así datos más certeros para una buena aplicación.

### **3.1 DEFINICION DE MERCADO META**

El mercado objetivo o población a la que se pretende llegar a alcanzar con los servicios de custodias, son empresas que transportan productos muy básicos y de necesidad importante para su comercialización personal. Igual son empresas que no pretenden arriesgar por nada la seguridad e inestabilidad del producto para llegar a sus destinos, seguros y a salvos. Empresas por lo regular extranjeras y no extranjeras, enfocadas en distintas índoles, como es empresas textiles, con fabricación de artículos personales, accesorios, calzado, neumáticos, procesamientos de materia prima, del ramo automotriz o industrializado, entre otros.

Básicamente a empresas estadounidenses, mexicanas o de origen oriental que trabajan dentro del país, como es la empresa Nike, dedicadas al diseño, desarrollo,

fabricación y comercialización de calzado, ropa, equipo, accesorios y otros artículos deportivos. Otro ejemplo en empresas como Michelin, que es una empresa que se especializa en la fabricación de neumáticos, el mayor fabricante de su categoría en el mundo. Empresas Mexicanas de todo tipo como es Prinsel, una empresa que se ha afirmado como líder en el sector de artículos infantiles y juguetes. En la figura 7 se muestran los logotipos de las empresas que contratan servicios de custodias, debido al tipo de productos que comercializan y que son sensibles de ser robadas.



Figura 7. Ejemplos de empresas que se atienden

### 3.2 SELECCIÓN Y SEGMENTACION DE MERCADO

Las empresas a las que va dirigido nuestro mercado son empresas de transporte de productos y usuarios particulares. Que pueden contactarse por medio de agencias aduanales. Son identificables las empresas que trasladan productos o materiales de valor importante, que ocupan ser custodiados, monitoreados y vigilados durante su trayecto de traslado. Son fáciles de contactar por medios telefónicos, ya que en la región se encuentra la información necesaria para hacerlo. Son empresas con una gran comercialización que necesitan el servicio, por lo cual pueden pagarlo.

Las empresas a las que se les puede ofrecer el servicio son: Transportes Monterrey, Transportes Tasagu, Transguz, Transporte Somi, por mencionar algunas. Estas empresas mencionadas se eligieron como propuesta ya que

en el ramo de transporte establecieron sus bases y raíces en el municipio de Lázaro Cárdenas, y es fácil tener el acercamiento con ellas debido a su ubicación geográfica y su compromiso de calidad a la sociedad, esto sin descartar la posibilidad de contactar y ofrecer el servicio a las demás.

### 3.3 INVESTIGACION DE CAMPO

En la investigación de campo se aplicaron encuestas para reunir los datos suficientes para detectar la opinión pública y los factores importantes que se deben tomar en cuenta. Posteriormente las encuestas fueron creadas en papel con preguntas impresas tomar y responder la información requerida. También fueron encuestados usuarios por vía telefónica, tales como: empresas transportistas y agencias aduanales que trasladan mercancía con suficiente influencia.

#### 3.3.1 Tipo de investigación

La modalidad usada para llevar a cabo una investigación fue empleada por medio de búsqueda del mercado meta, reconociendo e identificando al tipo de población al que se dirige el servicio. Regularmente a empresas transportistas, personas físicas dueñas de la mercancía y agencia aduanales.



Figura 8. Tipos de investigación

### 3.3.2 Técnica e instrumento de investigación

La técnica de investigación empleada fue la entrevista, investigación de campo, formulando encuestas y sondeos para sustraer la mayor información posible y detectar las necesidades y usuarios que necesitan del servicio funcional. También fue utilizando el método por medio de llamadas telefónicas, obteniendo resultados positivos en base a las necesidades. A continuación se pone un ejemplo de la encuesta aplicada:

1. ¿Cree que es importante la vigilancia y seguridad de su mercancía en el traslado?
2. ¿Contrataría un servicio de vigilancia y seguridad para su mercancía?
3. ¿Qué tipo de servicios le gustaría que tuviera el cuerpo de seguridad de su mercancía?
4. ¿Con que frecuencia traslada mercancía importante?
5. ¿Qué costos cree serian accesibles para el contrato del servicio?
6. ¿Lo contrataría seguido?

### 3.3.3 Recopilación de datos

Se aplicaron las entrevistas de manera aleatoria a empresas y usuarios de rama de traslado de mercancías foráneas y locales. Las empresas que se eligieron para entrevistar fueron:

- Transportes Monterrey, es una empresa dedicada al servicio de transporte de carga internacional, de soluciones integrales.
- Transportes Rápidos de Michoacán, es una empresa dedicada al transporte de industria textil, química, automotriz, línea blanca como lo son lavadoras, secadoras, hornos, por mencionar algunos. Todos aquellos que tienen que ver con cocina y limpieza en el hogar, entre otras.
- Tasagu, es una empresa dedicada y especializada en transporte de todo tipo de mercancía a cualquier destino de la republica con rapidez y eficiencia.

- Transportes Somi, una empresa de traslado terrestre que realiza su labor dentro de la república mexicana.

Ante la encuesta aplicada vía telefónica y personal respondieron a lo siguiente:

*Transportes Monterrey.* En la entrevista realizada vía telefónica ellos manifestaron que consideran que la vigilancia y seguridad en el traslado de su mercancía es sumamente importante. Por tal razón dicen estar dispuestos a contratar, que ya lo han hecho en otras ocasiones porque lo consideran necesario. Cuando se les preguntó acerca de ¿Qué tipo de servicios le gustaría que tuviera el cuerpo de seguridad de su mercancía? Contestaron que les interesa que haya acceso a la información en tiempo real de la trayectoria, paradas, tiempos, es decir un monitoreo constante del viaje que sigue el transporte desde el punto de salida hasta el lugar de llegada.

Se les cuestionó acerca de la frecuencia con que trasladan mercancía importante y comentan que en un promedio de cuatro a cinco días a la semana. Además se les preguntó sobre cuáles costos consideran serían accesibles para el contrato del servicio, contestaron que sea proporcional al costo de la mercancía o del flete de la misma. También se les preguntó si contrataría la seguridad con frecuencia, a lo que contestaron que claro que sí, mientras sea accesible y ofrezca buen servicio.

*Transporte Rápidos de Michoacán.* La entrevista se realizó personalmente con ellos en sus oficinas locales. Ante la pregunta de si creían importante la vigilancia y seguridad de su mercancía al ser trasladada, contestaron que sí y mucho. Se les preguntó si contratarían un servicio para que acompañara su carga en el trayecto desde el punto de recepción del puerto hasta el de llegada, comentaron que dependía del tipo de cliente que tuvieran y de la exigencia de ellos para asegurar su carga. También se les preguntó acerca de cuáles tipos de servicios les gustaría que tuviera el cuerpo de seguridad de su mercancía, a lo que contestaron que principalmente hubiera monitoreo e información del estatus de la carga a lo largo de todo el trayecto de traslado.

Se les preguntó acerca de la frecuencia con la que trasladan mercancía importante, contestaron que aproximadamente el 75% de la mercancía que transportan de forma mensual es de valor económico alto. Además se les interrogó sobre los costos que consideran accesibles para el contrato del servicio, consideraron que se cobra un promedio de \$10,000.00 (diez mil pesos) por un viaje regular. Al respecto de la frecuencia de contratación comentaron que siempre que no baje el trabajo, si están dispuestos a contratarlo seguido.

*Transportes Tasagu.* Con esta empresa se contactó vía telefónica solicitándoles la entrevista a la cual estuvieron muy dispuestos a contestar las preguntas. Ante la importancia que consideran de la vigilancia y seguridad de su mercancía en el traslado, comentan que siempre ha sido una necesidad prioritaria para ellos. Con respecto a si contratarían un servicio de vigilancia y seguridad qué les interesa más para asegurarse que la carga llegue bien al destino, comentaron que una de las cosas que más les interesa es que les ofrezcan asistencia organizada y facilidades en el pago.

Al respecto de cuáles tipos de servicios les interesaría contratar en un servicio de seguridad, contestaron que principalmente se les informara constantemente y se les diera a conocer el estatus y movimiento de la mercancía a lo largo de todo el trayecto. Se le preguntó acerca de la frecuencia con la que traslada mercancía importante, respondió que siempre lo hacen, ya que son de alto valor económico, continuamente cada tres días o a veces más frecuentemente.

Con la pregunta de cómo consideran que los costos pueden ser accesibles para ser deseables de contratación, contestaron que en precios de entre \$8,000 (ocho mil) a \$20,000 (veinte mil pesos), que han sido los pagos que han realizado en servicios de seguridad y monitoreo de la mercancía que mueven. También se le preguntó que si estaría dispuesto a contratar frecuentemente estos servicios, contestó que siempre que el cliente dueño de la mercancía este de acuerdo sí lo harían.

*Transportes Somi.* Esta empresa permitió la entrevista de forma presencial, la cual se llevó a cabo en un ambiente bastante cordial y ameno. Cuando se les preguntó

acerca de si consideraban importante la vigilancia y seguridad de la mercancía en el traslado, contestaron que definitivamente lo creían muy necesario. Se les preguntó si estarían dispuestos a contratar esos servicios, contestaron que si el costo es adecuado, la atención brindada sea buena y accesible les interesaría mucho.

Con respecto al tipo de servicios le gustaría que tuviera el cuerpo de seguridad de su mercancía, consideran importante que haya buena capacitación para el personal y sobre todo que sean honesto y transparentes en la rendición de cuentas, asegurando la entrega de la mercancía en óptimas condiciones. Interrogados al respecto de la frecuencia con que trasladan mercancía importante, comentan que lo hacen por lo menos dos o tres veces por semana.

Al preguntarles sobre cuáles costos consideran accesibles para que ellos contraten el servicio de seguridad y monitoreo de la carga, consideran que dependería de la distancia de traslado, así como del tipo de mercancía que se mueva. También se les preguntó acerca de con qué frecuencia estaría dispuestos a contratar este servicio, comentaron que si así lo desea el cliente dueño de la mercancía si lo haría, o si ellos vieran que es muy necesario hacerlo, también los contratarían.

### **3.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En referencia a las encuestas aplicadas a las 4 tipos de empresas de transporte diferentes todas valoran que más del 50% de su mercancía es importante, sobre la contratación de un servicio de custodia dos dijeron que contratarían dependiendo del cliente y otros dos que si lo harían, así como comentan que lo contratarían seguido si el costo es accesible y el servicio es bueno.

Derivado que del pequeño sondeo ya realizado en 4 empresas, la mitad dijo que si contrataría con frecuencia un servicio de custodia, las otras 2 dijeron que dependiendo del cliente, con este porcentaje de información afirmativa y negativa podemos aplicar publicidad y difusión del servicio con las agencias aduanales y los mismos propietarios directos de las mercancías trasladadas, esperando se tenga

resultados satisfactorios para llenar ese espacio negativo y aplicar el servicio por medio de todas las formas y fuentes. Demostrando así que es redituable el servicio para llevarlo a cabo en el municipio de Lázaro Cárdenas, Michoacán.

## **CAPÍTULO IV. ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA**

El diseño de las estrategias de marketing es uno de los principales aspectos a trabajar dentro del marketing. Es de suma importancia ya que las estrategias de marketing definen como se van a conseguir los objetivos comerciales de nuestra empresa. Son acciones encaminadas a la consecución de un objetivo determinado. Cada unidad de negocio espera lograr sus objetivos de mercadotecnia mediante diversos factores necesarios y eficientes, con estas se define como se van a conseguir los objetivos comerciales dentro de la misma. Es necesario identificar y priorizar aquellos productos que tengan un mayor potencial y rentabilidad. Es importante llevar acabo las estrategias ya que sin ellas las posibilidades de alcanzar los objetivos se reducen significativa.

### **4.1 MODELO DE LAS 4 P'S DE LA MERCADOTECNIA**

Producto, precio, punto de venta y promoción o más conocido como las 4 P's del marketing. Concepto que introdujo el profesor E. Jerome McCarthy en 1960. Estas variables tienen como objetivo explicar el funcionamiento de manera integral y completa del marketing dentro de una empresa u organización, o lo que es lo mismo, el marketing mix (Acibeiro, 2019). Estas cuatro variables, que son producto, plaza, precio y publicidad, son esenciales porque explican óptimamente cómo funciona el marketing de una forma integral y completa dentro de una empresa u organización. Es importante aplicarlo a esta empresa ya que así puede darse a conocer generalmente el servicio y poder ofrecer un poco más de él, ante el valor del mismo, así como saber llegar y dar a conocer a los clientes el servicio y beneficio del mismo.

### 4.1.1 Plaza

También conocida como distribución, es todo el proceso de llevar el servicio de la empresa a cliente final. Consiste en cómo distribuir el servicio, si solo será a ciertos estados, a todos los de la república mexicana o hasta un cliente en exclusivo. Con esto dar a conocer la ubicación de la sucursal. Su aplicación en el servicio de custodias es significativo, ya que va dirigido para todo tipo de consumidor o usuario que necesite de la seguridad dentro del territorio nacional (González, s.f.).

Derivado a los medios de comunicación y canales alternativos para la localización y el conocimiento del servicio a posibles clientes. Empezando la distribución del servicio desde antes que se inicia el recorrido terrestre hasta su punto final.



Figura 9. . Distribución del servicio

### 4.1.2 Producto

Todo aquello que se va a vender, en este caso un servicio, tiene que ver con aquello relacionado con el mismo, como la marca, el nombre, su diseño, tiempos de entrega, tiempos del servicio y todos los factores relacionados con el servicio. Para una óptima satisfacción del servicio, esto se lograra capacitando al personal para el buen desarrollo del mismo, y así sea satisfactoria para el usuario. Capacitación y asesoría a personal de monitoreo, rutas alternas, estado crítico de la trayectoria al igual que al personal operativo de seguridad. El servicio lleva cuatro etapas, que se describen a continuación:

- La primera etapa consiste en promocionar el servicio por medio de publicidad física, digital y personal, ofreciendo los beneficios del servicio en su totalidad, así como la promoción y factibilidad del mismo.
- La segunda es de una forma más audaz, la demostración a detalle del servicio, para así concretar la aprobación y venta del mismo.
- En tercera etapa se desarrolla y realiza el servicio en tiempo y forma cubriendo la trayectoria y proceso.
- Una vez así la cuarta etapa hace referencia de la entrega del producto por medio del servicio, constando su eficiencia al cliente.

#### 4.1.3 Precio

El valor monetario que invierte el cliente para conseguir el producto. Para poder fijar este concepto en el servicio se debe realizar un estudio sobre cuánto están dispuestos a pagar los clientes y se pueden analizar comparativas en los precios fijados por la competencia que ofrece el mismo servicio. Con esto sabemos qué precio poner y ofrecer para poder competir y adecuarlo a la necesidad del cliente. En la tabla 2 se muestra una lista de precios de algunos servicios básicos.

**Tabla 2. Cotización de precios de acuerdo a traslados en distancias.**

LUGAR DE ORIGEN	LUGAR DE DESTINO	DISTANCIA EN KM	PRECIO
Lázaro C.	Torreón C.	1,225	\$15,800.00
Lázaro C.	C.D. México	622	\$8,500.00
Lázaro C.	León, Gto.	506	\$7,300.00
Lázaro C.	Guadalajara Jal.	494	\$8,350.00
Lázaro C.	Celaya, Gto.	449	\$7,400.00
Lázaro C.	Puebla, Puebla	739	\$9,900.00
Lázaro C.	Toluca	542	\$8,000.00
Lázaro C.	Aguascalientes	622	\$8,500.00

#### 4.1.4 Publicidad

Todo aquello relacionado con dar a conocer y presionar el producto, los medios, canales y técnicas para comunicar el mensaje, su ventaja competitiva y así valorar

todas las posibilidades y conocer cuáles son los mejores medios de comunicación para dar a conocer la marca y servicio a los clientes.

Tabla 3. Ejemplos de medios de publicidad.

Medios de comunicación TV	Redes sociales
Radio	Periódico
Pancartas publicas	Entre otras



Figura 10. Ejemplo de publicidad

#### 4.2 ANALISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER

En la actualidad, organizaciones de todo tipo se ven obligadas a competir para aportar valor, entendido este último como la capacidad de satisfacer o rebasar las necesidades de los clientes de manera eficaz. Las empresas deben ofrecer valor a sus clientes, y los países tienen que ofrecer valor como emplazamientos de negocios. El marco de las cinco fuerzas permite entender la rivalidad a largo plazo de cualquier sector, así como de qué forma las compañías pueden mejorar su competitividad en el sector en el que se encuentran (Michaux & Cadiat, 2016).

Consiste en analizar las cinco fuerzas existentes permitiendo a la empresa conocer la competencia que tiene el sector en el que opera. Así se puede realizar un análisis con el objetivo de hacer frente a cualquier situación. Es importante aplicarlo

ya que con este concepto se puede maximizar los recursos y superar a la competencia. Comenzando por desarrollar la visión de la empresa, y con esto establecer la estrategia necesaria para cumplir la visión de la misma. Michael Porter sostiene que el potencial de rentabilidad de una empresa está definido por cinco fuerzas, tales como (Porter, 2015):



Figura 11. Las 5 fuerzas de Porter.

*1° Poder de negociación de los clientes.* Mientras más se organicen los consumidores, más exigencias y condiciones impondrán en la relación de precios, calidad o servicios, así la empresa contara con menos margen y el mercado será entonces menos atractivo.

- Aumentar la inversión en marketing y publicidad.
- Mejorar los canales de venta.
- Incrementar la calidad del producto-servicio o reducir su precio.
- Proporcionar un nuevo valor añadido.
- Poder de negociación de los proveedores
- Cuando los proveedores están bien organizados en su sector, recursos y precios, hacen un mercado más atractivo.

- Para no depender de un solo proveedor o encontrar mejores opciones son:
  - Aumentar cartera de proveedores.
  - Establecer alianza a largo plazo con ellos.
  - Pasar a fabricar nuestra materia prima.



Figura 12. Métodos de publicidad y difusión

*2° Amenaza de nuevos competidores entrantes.* Se considera que en un sector en el que se conoce que el rendimiento del capital invertido es superior a su costo, la llegada de empresas interesadas en participar del mismo será muy grande y rápida, hasta aprovechar las oportunidades que ofrece ese mercado. Como es obvio, las compañías que entran en el mercado incrementan la capacidad productiva en el sector. Si las barreras de entradas son muy accesibles para entrar a una empresa, entonces no son muy atractivas. Las barreras más importantes para preservar nuestra cuota de mercado son:

- Inversiones de capital.
- Diferenciación del producto.
- Identificación de marca.
- Experiencia acumulada.
- Movimientos de organizaciones ya sentada.
- Mejorar y aumentar canales de venta.

*3° Amenazas de nuevos productos o servicios constitutivos.* Un mercado no es atractivo si hay productos sustitutos o si son más avanzados tecnológicamente o presentan precios más bajos. Estos productos y/o servicios suponen una amenaza

porque suelen establecer un límite al precio que se puede cobrar por un producto. Debemos estar siempre atentos a las novedades de nuestro sector y a la influencia que dichas novedades pueden tener sobre nuestra organización.

- Las estrategias para combatirlo son:
- Mejorar canales de venta.
- Aumentar inversión de marketing.
- Aumentar calidad de producto.
- Diversificar producción a posibles productos sustitutos.

*4° Rivalidad entre los competidores.* Si las barreras de entrada a una industria no son muy accesibles, entonces, no es atractiva. La amenaza está en que pueden llegar otras empresas con los mismos productos y nuevos recursos que se adueñen de esa parte del mercado. Si son muchos competidores esta aumenta, están bien posicionados o tienen costos fijos. Ante esto es conveniente:

- Aumentar inversión de marketing.
- Incrementar calidad de producto.
- Asociación con otras organizaciones.
- Proporcionar un valor añadido nuestros clientes.

*5° Poder de proveedores.* Cuando los proveedores cuentan con mucha organización dentro de su sector, recursos relevantes y condiciones sobre precios y tamaños de los pedidos, es aquí cuando hacen un mercado más atractivo. Mediremos lo fácil que es para nuestros proveedores variar precios, plazos de entrega, formas de pago o incluso cambiar el estándar de calidad. Cuanta menor base de proveedores, menor poder de negociación tendremos.

Las estrategias a seguir para no depender de un solo proveedor o encontrar mejores opciones son:

1. Aumentar nuestra cartera de proveedores.

2. Establecer alianzas a largo plazo con ellos
3. Pasar a fabricar nuestra propia materia prima.

## CONCLUSIONES

Los aspectos más importantes a considerar en la tesina son: De acuerdo al objetivo planteado, se tiene que realizar y planificar las estrategias de mercadotecnia a utilizar, si no se realiza este planteamiento afectara al mejoramiento y crecimiento del negocio. Generalmente ayuda a conocer lo referente al servicio de custodia así como sus funciones, requisitos legales, ventajas, desventajas y estrategias de mercadotecnia. De no aplicarlo debilita toda la estructura y la hace carecer de fortaleza y crecimiento.

Se tiene que realizar y planificar las estrategias de mercadotecnia a utilizar, si no se realiza este planteamiento afectara al mejoramiento y crecimiento del negocio. Generalmente nos ayuda a conocer lo referente al servicio de custodia así como sus funciones, requisitos legales, ventajas, desventajas y estrategias de mercadotecnia. De no aplicarlo debilita toda la estructura y la hace carecer de fortaleza y crecimiento.

Es de mucha importancia la implementación y conocimiento del marco legal y jurídico para la correcta aplicación a la ley de una empresa y así no sobresalir de los lineamientos que se otorgan. De igual forma se debe saber cuáles son las capacidades y actitudes del personal así como la documentación que se necesitara en la empresa al momento de reclutar, para un buen desempeño y capacidad.

La misión de la empresa es una de sus razones de ser ya que habla y practica los principios corporativos, su desarrollo, funciones y esencia. En la Visión nos ayuda a entender y saber qué es lo que queremos ser en un futuro determinado, es el sueño a cumplir con metas de la compañía. Los Valores son necesarios por el hecho de ser los principios éticos, creencias y cualidades de la cultura empresarial, definiendo el modo de relacionarse con los clientes, colaboradores y competidores.

Los objetivos son los resultados que se piensan conseguir en un futuro por medio del desempeño gradual de la empresa, como mejorar y alcanzar ciertas metas. Así como en sus políticas ya que son criterios de la organización para su buen manejo y eficiencia, promoviendo la calidad y su buena cultura laboral.

El análisis FODA es el claro diagnóstico base para planificar un negocio, ya que toma en cuenta lo general del negocio y su entorno, para fortalecer las debilidades e implementar las oportunidades, haciendo de esto un desarrollo continuo en la empresa. El Organigrama es la estructura de la organización, nos ayuda a saber qué tipo de personal se ocupa en cierta área para hacerla efectiva y saber a dónde canalizar o donde se encontrara cierta información.

En la investigación de mercados se recopilan y analizan la misma información referente a la empresa y su mercado, para saber tomar las decisiones necesarias para los intereses. Dentro de la misma es importante la definición del mercado meta, ya que es el mercado objetivo al que se desea llegar por medio de los servicios de custodia, son aquellas empresas que pueden ser posibles clientes y que trasladan mercancías de importancia para su comercialización.

En las estrategias de mercadotecnia se tienen acciones que se encaminan a un objetivo determinado, utilizando diversos factores para poder definir como obtener y conseguir los objetivos comerciales. También el Modelo de las 5 Ps de mercadotecnia nos permite desarrollar nuestra estrategia de negocio, especialmente de diferenciación, al poder analizar a nuestra competencia ya que hablan del (Producto, plaza, precio y publicidad) elementos formulados que explican cómo funciona el marketing de forma completa e integral, conociendo nuestro servicio y así tratar de ofrecer más de él, dándole a conocer a nuestros clientes los servicios y beneficios del mismo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acibeiro, M. (09 de agosto de 2019). *Las 4 P del marketing: qué son y para qué sirven*. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <https://es.godaddy.com/blog/las-4-p-del-marketing-que-son-y-para-que-sirven/>
- C., S. A. (11 de Febrero de 2018). Sugerencia de servicios de custodia. (J. L. Ramirez, Entrevistador)
- CNN. (04 de 04 de 2017). *Expansion*. Obtenido de <https://expansion.mx/nacional/2017/04/04/pena-nieto-inaugura-la-terminal-de-contenedores-del-puerto-de-lazaro-cardenas>
- custodiagsd.com. (s.f.). *CUSTODIA DE TRASLADO DE MERCANCIA EN TRANSITO*. Recuperado el 15 de diciembre de 2020, de GCD Sistema Ópalo: <https://custodiasgcd.com.mx/>
- DGSP. (2019). *Conoce la DGSP. Marco jurídico*. Recuperado el 20 de Enero de 2021, de Dirección General de Seguridad Privada: [https://siesp.ssp.gob.mx/Conoce\\_La\\_DGSP/Marco\\_Juridico](https://siesp.ssp.gob.mx/Conoce_La_DGSP/Marco_Juridico)
- EALDE Business School. (2020). *4 políticas de empresa*. Recuperado el 03 de Febrero de 2021, de [www.ealde.es](https://www.ealde.es): <https://www.ealde.es/tipos-politica-empresa/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20una%20empresa,de%20objetivos%20en%20la%20misma.&text=Por%20ello%2C%20cualquier%20profesional%20con,pol%C3%ADticas%20de%20empresa%20que%20existen>
- Espinosa, R. (2019). *Definicion mision, vision y valores en la empresa*. Recuperado el 23 de Enero de 2021, de <https://robertoepinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa#:~:text=La%20misi%C3%B3n%20empresarial%20es%20una,y%20valores%20de%20otras%20compa%C3%B1%C3%ADas>
- González, C. (s.f.). *El modelo de las 4 P*. Recuperado el 16 de marzo de 2021, de [emagister.com/blog/modelo-las-4-p/](http://emagister.com/blog/modelo-las-4-p/)
- Hernández Orozco, C. (2007). *Análisis Administrativo. Técnicas Y Métodos*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

- López Guimera, E., & Pineda Diéguez, C. (s.f.). *Logos, identidad, brand. Reflexiones del diseño gráfico en la actualidad*. Recuperado el 01 de marzo de 2021, de <http://virtualbo.net/libros/libro-diseno-logotipo-logo-brand-identidad.pdf>
- Michaux, S., & Cadiat, A.-C. (2016). *Las cinco fuerzas de Porter: Cómo distanciarse de la competencia con éxito*. (L. Bernal Martín, Trad.) España: Economía y Empresa 50 minutos.es.
- Nuño, P. (24 de noviembre de 2017). *Importancia de la imagen corporativa*. Recuperado el 28 de febrero de 2021, de [www.emprendepyme.net](http://www.emprendepyme.net): <https://www.emprendepyme.net/importancia-de-la-imagen-corporativa.html>
- OCC Mundial. (19 de enero de 2021). *¿Qué es un análisis FODA, cómo se hace, para qué sirve? Guía 2021*. Recuperado el 12 de febrero de 2021, de <https://www.occ.com.mx/blog/que-es-un-analisis-foda-y-como-se-hace/>
- Orllana Nirian, P. (14 de abril de 2020). *Organigrama*. Recuperado el 28 de febrero de 2021, de [Economipedia.com](http://Economipedia.com): <https://economipedia.com/definiciones/organigrama.html>
- Ortega, V. (12 de febrero de 2021). *¿Por qué es importante el código de ética en las empresas?* Recuperado el 23 de febrero de 2021, de PSR Asesores Empresariales: <https://www.psrasesores.com/por-que-es-importante-el-codigo-de-etica-en-las-empresas/>
- Porter, M. E. (2015). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: Grupo Editorial Patria.
- Raffino, M. E. (19 de septiembre de 2020). *Organización Administrativa*. Recuperado el 20 de febrero de 2021, de [Concepto.de](http://Concepto.de): <https://concepto.de/organizacion-administrativa/>
- Rus Arias, E. (10 de abril de 2020). *Objetivos de una empresa*. Recuperado el 26 de enero de 2021, de [Economipedia.com](http://Economipedia.com): <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-de-una-empresa.html>
- Sánchez, L. (22 de febrero de 2010). *La importancia de la buena localización de un negocio*. Recuperado el 01 de marzo de 2021, de [www.emprendepyme.net](http://www.emprendepyme.net): <https://www.emprendepyme.net/la-importancia-de-la-buena-localizacion-de-un-negocio.html#:~:text=La%20ubicaci%C3%B3n%20de%20un%20negocio,a%20la%20gesti%C3%B3n%2C%20incluso%20del>

Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana. (07 de Noviembre de 2019).

*Trámites de la Dirección de Seguridad Privada.* Recuperado el 15 de Enero de 2021, de Dirección General de Seguridad Privada:

<https://www.gob.mx/sspc/acciones-y-programas/direccion-general-de-seguridad-privada>