



unitec[®]
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES[®]

FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA APERTURA DE UNA
AGENCIA DE TRANSPORTE DE VALORES EN LA CIUDAD DE
SANTA ROSA DE COPÁN**

SUSTENTADO POR:

**SANDRA LUCÍA VILORIO SANTOS
YEFRIN LEONEL LÓPEZ HERNÁNDEZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN FINANZAS**

TEGUCIGALPA, F.M.,

HONDURAS, C.A.

JULIO 2015

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

**SECRETARIO GENERAL
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO
MARLON BREVÉ REYES**

DECANA FACULTAD DE POST GRADO

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA APERTURA DE UNA
AGENCIA DE TRANSPORTE DE
VALORES EN LA CIUDAD DE SANTA ROSA DE COPÁN**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN FINANZAS**

**ASESOR METODOLÓGICO
JOSÉ TRÁNCITO MEJÍA ALVARENGA**

**ASESOR TEMÁTICO
JOSÉ MARCELO FLORES SÁNCHEZ**

MIEMBROS DE LA TERNA:

MARLON JAVIER MEJÍA MEDRANO

CLAUDIA CAROLINA RAMOS



FACULTAD DE POSTGRADO

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE TRANSPORTE DE VALORES EN LA CIUDAD DE SANTA ROSA DE COPÁN

AUTORES:

SANDRA VILORIO / YEFRIN LÓPEZ

Resumen:

El presente estudio tiene como objetivo analizar la pre factibilidad de mercado, técnica, y financiera de la apertura de una agencia de traslado de valores en la ciudad de Santa Rosa de Copán, considerando el hecho de que la zona ha tenido crecimiento económico y no cuenta con una atención personalizada en la ciudad y el servicio prestado actualmente se brinda desde la agencia de PROVAL ubicada en San Pedro Sula a Costos elevados, por estas razones la zona se considera como un mercado meta a ser atendido. Se examinaron indicadores mercadológicos, operativos y financieros, con el objetivo de determinar la demanda insatisfecha de la zona y determinar la mejor manera de suplirla, por último la evaluación financiera mediante los indicadores financieros como la TIR y la VAN que permitan obtener información más clara sobre la factibilidad de invertir en el proyecto que se pretende iniciar.



unitec[®]
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES*

FACULTAD DE POSTGRADO

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE
TRANSPORTE DE VALORES EN LA CIUDAD DE SANTA ROSA DE
COPÁN**

AUTORES:

SANDRA VILORIO / YEFRIN LÓPEZ

Abstrac

The following study has the objective to analyze the technical and financial feasibility of the market in opening an office of armored transport services in the city of Santa Rosa de Copán, considering the fact that the region has been growing economically but lack of local offices that provide this service. Now days, if a client need the service, they have to contact offices of PROVAL in San Pedro Sula at higher costs. Marketing, Operating, and financial indicators where examined, in order to determine the unsatisfied demand in the area and stablish the best way to provide it. The financial evaluation was made with indicators such as IRR (Internal Rate of Return) and NPV (Net Present Value) that allow us to obtain more clear information on the viability to invest in the project.

DEDICATORIA

SANDRA VILORIO

A Dios y su infinita misericordia porque sin el nada sería posible; a mí más grande inspiración y el motor de mi vida mi hijo Milton Alejandro gracias a quien cada día tengo una dosis de felicidad, una razón para esforzarme por ser mejor y sobrepasar cada prueba que pueda presentarse, a mi madre Sandra Santos quien desde niña ha sabido apoyarme e infundirme ánimo, aliento, a quien debo todo lo que soy y la principal impulsora de mi decisión de continuar mis estudios a nivel de post grado, A mis hermanos Carlos y José quienes han sido fundamentales en cada etapa de mi vida con su ejemplo, cuidados y respaldo siempre. A mi padre José y mi hermano Francisco a quienes extraño, pero, me consuela saber que desde el cielo se alegran por este nuevo triunfo, A todo el resto de mi familia quienes desde siempre han sabido regalarme su amor; a mis amigos en especial a Gilberto Gradiz de quienes he recibido ánimo, ayuda consejos y momentos de relajamiento tan necesarios.

YEFRIN LÓPEZ

A Dios todopoderoso que es el arquitecto para que yo haya realizado este nuevo proyecto en mi vida, a mis hijos quienes son el motor para darme la fuerza a seguir a delante cada día con la esperanza que miren en su padre un ejemplo a seguir y que sientan que este objetivo logrado es para ellos. Agradezco a mis padres Reina Idalia Hernández y Cesar Cruz López Ferrera quienes con sus consejos sabios y con la virtud de darme siempre el buen ejemplo he logrado llegar hasta aquí. A mi hermano quien es parte de núcleo y que está en una etapa formación de vida y con este logro obtenido de mi parte le de la guía para que pueda seguir superandose, a mi Abuela que desde el cielo sabe todo cuanto la extraño y ella sería una de las más felices por saber que estoy cosechando nuevos triunfos por tanto se lo dedico con todo mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

SANDRA VILORIO

Al ingeniero Daniel Montenegro, por ese interés en ayudarme, que abrió esa puerta que necesitaba en el momento justo, lo que me dio la oportunidad de realizar mi sueño de continuar mis estudios a nivel de post grado. A mis colaboradores Juan Carlos y Azucena quienes me han dado ánimo cada día y entendido alguna falta de atención o apoyo que se haya podido presentar a lo largo de este periodo de estudio. A mi compañero y amigo Yefrin quien desde un inicio de la maestría fue esa ayuda idónea que se necesite en cada clase. A Dunia Sánchez por ayudarme cuidar de mi familia durante este periodo de muchas ausencias necesarias. Al Lic. Marcelo Flores y el Dr. José Tránsito Mejía por su asesoramiento en el desarrollo de este proyecto, a los docentes de cada una de las clases cursadas por los muchos conocimientos que tan gustosa y profesionalmente me transmitieron.

YEFRIN LÓPEZ

Agradezco a Dios por haberme dado la sabiduría y la fortaleza necesaria por la culminación de esta etapa académica. Que era un deseo en mi vida y gracias a tu obra he llegado al fin de este sueño. A mi amiga y compañera Sandra Lucia quien con su carácter fue el complemento necesario para hacer un equipo de éxito a lo largo de todas las clases. Al Lic. Marcelo Flores y el Dr. José Tránsito Mejía por su asesoramiento en el desarrollo de este proyecto. A nuestros catedráticos que con su profesionalismo supieron despertar en nosotros el interés y la dedicación por cada uno de los cursos desarrollados. A todas las personas con las que hemos compartido en este periodo de nuestras vidas, con las cuales hemos estrechado lazos de compañerismo y amistad.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1 INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA | 5 |
| 1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA..... | 5 |
| 1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | 6 |
| 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO..... | 7 |
| 1.4.1 OBJETIVO GENERAL | 7 |
| 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 7 |
| 1.5 VARIABLES DE ESTUDIO | 8 |
| 1.5.1 DECLARACIÓN DE LAS VARIABLES | 8 |
| 1.6 JUSTIFICACIÓN..... | 10 |
| 1.7 DELIMITACIÓN..... | 11 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO..... | 12 |
| 2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL | 12 |
| 2.1.1 RESEÑA HISTORICA | 12 |
| 2.1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGURIDAD DE HONDURAS | 13 |
| 2.1.3 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO..... | 15 |
| 2.1.3.1 Antecedentes de PROVAL..... | 18 |
| 2.1.3.2 Logros Obtenidos Por PROVAL..... | 19 |
| 2.1.4 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO..... | 19 |
| 2.1.4.1 IMPACTO SOCIAL DE GENERACIÓN DE EMPLEO | 20 |
| 2.1.4.2 ANÁLISIS INTERNO | 20 |
| 2.1.4.3 ANÁLISIS EXTERNO | 21 |
| 2.1.4.4 MANEJO ACTUAL DE LAS OPERACIONES | 24 |
| 2.1.4.5 CANTIDAD DE OPERACIONES A NIVEL NACIONAL..... | 25 |
| 2.1.4.6 CAPACIDAD INSTALADA MÁXIMA A NIVEL NACIONAL | 26 |
| 2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO | 27 |
| 2.2.3 TEORÍA DE LOS PROYECTOS | 27 |
| 2.2.4 TEORÍA DE LA FACTIBILIDAD..... | 28 |
| 2.2.5 TEORÍA DEL PLAN DE NEGOCIOS..... | 29 |
| 2.2.6 CONCEPTUALIZACIÓN | 29 |

| | | |
|--|---|----|
| 2.2.6.1 | ESTUDIO DE MERCADO..... | 29 |
| 2.2.6.2 | ESTUDIO TÉCNICO..... | 30 |
| 2.2.6.3 | ESTUDIO ORGANIZACIONAL..... | 31 |
| 2.2.6.4 | ESTUDIO FINANCIERO..... | 31 |
| 2.3 | MARCO LEGAL..... | 33 |
| 2.3.3 | ESTABLECIMIENTO DE UNA EMPRESA EN HONDURAS..... | 34 |
| 2.3.4 | LICENCIA MARCAS Y PATENTES..... | 35 |
| 2.3.5 | REQUISITOS Y PERMISOS DE OPERACIÓN..... | 36 |
| 2.3.6 | PERMISO DE OPERACIÓN..... | 36 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | | 37 |
| 3.1 | CONGRUENCIA METODOLÓGICA..... | 37 |
| 3.1.1 | MATRIZ METODOLÓGICA..... | 37 |
| 1.1.1 | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... | 39 |
| 3.2 | ENFOQUE Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN..... | 41 |
| 3.2.1 | ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN..... | 41 |
| 3.2.2 | ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN..... | 42 |
| 3.3 | DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 42 |
| 3.3.1 | DISEÑO..... | 42 |
| 3.3.2 | POBLACIÓN..... | 44 |
| 3.3.3 | MUESTRA..... | 44 |
| 3.3.4 | UNIDAD DE ANÁLISIS..... | 45 |
| 3.4 | TÉCNICA E INSTRUMENTOS APLICADOS..... | 46 |
| 3.4.1 | INSTRUMENTOS CUANTITATIVOS..... | 46 |
| 3.4.1.1 | CUESTIONARIO..... | 46 |
| 3.4.2 | INTRUMENTOS CUALITATIVOS..... | 47 |
| 3.4.2.1 | ENTREVISTA..... | 47 |
| 3.4.3 | TÉCNICAS..... | 47 |
| 3.4.3.1 | LA ENTREVISTA..... | 47 |
| 3.4.3.2 | VALIDEZ DE CONTENIDO..... | 48 |
| 3.5 | FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 49 |
| 3.5.1 | FUENTES PRIMARIAS..... | 49 |
| 3.5.2 | FUENTES SECUNDARIAS..... | 49 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADO Y ANÁLISIS..... | | 50 |
| 4.1 | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO..... | 50 |
| 4.2 | DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO..... | 52 |

| | | |
|---|---|-----|
| 4.3 | PROPIEDAD INTELECTUAL | 54 |
| 4.4 | FACTORES CRÍTICOS DE RIESGO..... | 56 |
| 4.5 | ESTUDIO DE MERCADO..... | 59 |
| 4.5.1 | ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA E INDUSTRIA..... | 60 |
| 4.5.2 | ANÁLISIS DE LA DEMANDA..... | 60 |
| 4.5.3 | ESTIMACIÓN DE TENDENCIAS DE MERCADO..... | 65 |
| 4.5.4 | ESTRATEGIA DE MERCADO Y VENTAS..... | 65 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 70 |
| 5.1 | CONCLUSIONES..... | 70 |
| 5.2 | RECOMENDACIONES | 72 |
| CAPÍTULO VI APLICABILIDAD | | 74 |
| 6.1 | ESTUDIO DE MERCADO..... | 75 |
| 6.1.1 | COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO..... | 75 |
| 6.1.1.1 | CANALES DE DISTRIBUCIÓN | 75 |
| 6.1.2 | PRECIO..... | 76 |
| 6.1.3 | SERVICIOS | 77 |
| 6.1.4 | PROMOCIÓN | 78 |
| 6.2 | ESTUDIO TÉCNICO..... | 79 |
| 6.2.1 | CAPACIDAD INSTALADA | 79 |
| 6.2.2 | LOCALIZACIÓN | 81 |
| 6.2.2.1 | MACRO LOCALIZACIÓN..... | 81 |
| 6.2.2.2 | MICRO LOCALIZACIÓN | 82 |
| 6.2.3 | TECNOLOGÍA | 83 |
| 6.2.3.1 | ESTRUCTURAS EN INSTALACIONES y SEGURO para los valores..... | 83 |
| 6.2.4 | PROCESO DEL SERVICIO..... | 84 |
| 6.2.4.1 | ETAPAS QUE CONLLEVA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRASLADO DE VALORES | 84 |
| 6.2.4.2 | EQUIPAMIENTO DE LA NUEVA AGENCIA EN SANTA ROSA DE COPÁN. | 88 |
| 6.2.4.3 | DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS..... | 91 |
| 6.2.4.4 | DISTRIBUCIÓN DE LA AGENCIA..... | 92 |
| 6.3 | ESTUDIO ORGANIZACIONAL..... | 93 |
| 6.3.1 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 93 |
| 6.3.2 | DESCRIPCION DEL PERFIL DE LOS PUESTOS..... | 95 |
| 6.4 | ESTUDIO LEGAL..... | 106 |
| 6.5 | PROGRAMACIÓN DE EJECUCIÓN..... | 107 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 6.6 | ESTUDIOS FINANCIERO | 108 |
| 6.6.1 | INVERSIÓN INICIAL Y FUENTE DE FINANCIAMIENTO..... | 108 |
| 6.6.2 | ANÁLISIS FINANCIERO..... | 110 |
| 6.6.2.1 | SUPUESTOS DEL PROYECTO..... | 110 |
| 6.6.3 | PUNTO DE EQUILÍBRIO..... | 115 |
| 6.6.4 | SENSIBILIZACIÓN DEL PROYECTO | 117 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 124 |
| | | 132 |
| | ANEXOS..... | 132 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1. Ubicación de las Empresas de Traslado de Valores en Honduras..... | 14 |
| Tabla 2. Factores Políticos | 17 |
| Tabla 3. Factores Económicos..... | 17 |
| Tabla 4. Factores Sociales | 18 |
| Tabla 5. Matriz FODA | 23 |
| Tabla 6. Matriz Metodológica..... | 37 |
| Tabla 7. Operacionalización de Variables..... | 39 |
| Tabla 8. Tendencias de Mercado..... | 65 |
| Tabla 9. Porcentaje de participación de los Bancos en zona occidental..... | 75 |
| Tabla 10. Capacidad Instalada del Servicio de Recolección de Valores..... | 80 |
| Tabla 11. Capacidad Instalada del Servicio de Remesas..... | 80 |
| Tabla 12. Capacidad Instalada del Servicio de Planillas..... | 80 |
| Tabla 13. Capacidad Instalada del Servicio a Cajeros ATMs..... | 80 |
| Tabla 14. Capacidad Instalada del Servicio Transval..... | 81 |
| Tabla 15. Costos necesarios para la operación..... | 88 |
| Tabla 16. Maquinaria y Equipo..... | 88 |
| Tabla 17. Equipo de Cómputo..... | 89 |
| Tabla 18. Equipo de Seguridad | 89 |
| Tabla 19. Vehículos..... | 90 |
| Tabla 20. Mobiliario y Equipo de Oficina..... | 90 |
| Tabla 21. Cuadro anual de Depreciaciones..... | 91 |
| Tabla 22. Presupuesto de Mejoras Área Arrendada | 93 |
| Tabla 23. Descripción de Puesto de Supervisor de Agencia..... | 95 |
| Tabla 24. Descripción de Puesto de Coordinador de Tesorería..... | 96 |
| Tabla 25. Descripción de Puesto de Coordinador de Bóveda | 97 |
| Tabla 26. Descripción de Puesto de Receptor de Valores..... | 98 |
| Tabla 27. Descripción de Puesto de Cajero..... | 99 |
| Tabla 28. Descripción de Puesto de Transcriptor de Datos..... | 100 |
| Tabla 29. Descripción de Puesto Piloto de Blindada..... | 101 |
| Tabla 30. Descripción de Puesto Guardia de Seguridad..... | 102 |
| Tabla 31. Descripción de Puesto Oficial de ATMs Abastecimiento..... | 103 |
| Tabla 32. Descripción de Puesto de Aseadora..... | 104 |
| Tabla 33. Costos Fijos en concepto de salarios primer año..... | 105 |
| Tabla 34. Costos Fijos en concepto de salarios segundo año..... | 105 |
| Tabla 35. Detalle de costos por Trámites Legales..... | 106 |
| Tabla 36. Cronograma de Ejecución del Proyecto | 107 |
| Tabla 37. Tabla resumida de amortización de préstamo..... | 108 |
| Tabla 38. Tabla de Supuestos..... | 110 |
| Tabla 39. Estado de Resultados Proyectoado..... | 111 |
| Tabla 40. Flujo de Efectivo Proyectoado | 112 |
| Tabla 41. Balance General Proyectoado | 112 |
| Tabla 42. Relación Costo Beneficio..... | 114 |
| Tabla 43. Indicadores Financieros..... | 114 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 44. Periodo de Recuperación..... | 115 |
| Tabla 45. Disminución en la participación de mercado. | 117 |
| Tabla 46. Estado de Resultados Escenario Pesimista..... | 118 |
| Tabla 47. Indicadores Financieros Escenario Pesimista..... | 118 |
| Tabla 48. Incremento en el precio de venta y Reducción de Costos..... | 119 |
| Tabla 49. Estado de Resultados Escenario Optimista. | 120 |
| Tabla 50. Indicadores Financieros Escenario Optimista. | 120 |
| Tabla 51. Comparación de Proyecto Original y Escenarios Planteados..... | 121 |
| Tabla 52. Verificación de la Concordancia del documento con el plan de acción..... | 122 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Tasa de Homicidios por departamento..... | 1 |
| Figura 2. Relación de Variables Independientes y Dependientes | 9 |
| Figura 3. Trámites para Constituir una Empresa..... | 35 |
| Figura 4. Esquema y diseño de la investigación..... | 43 |
| Figura 5. Modelo de Negocios bajo estándares de servicio | 54 |
| Figura 6. Marca de Grupo PROVAL y Eslogan..... | 55 |
| Figura 7. Fuerzas Fuentes de Diamante Porter..... | 56 |
| Figura 8. Rubro de las empresas entrevistadas..... | 60 |
| Figura 9. Negocios con pérdidas por hacer sufrido robos. | 61 |
| Figura 10. Contratación del Servicio..... | 61 |
| Figura 11. Frecuencia en la prestación del servicio | 62 |
| Figura 12. Disposición de Logística para el traslado de valores. | 63 |
| Figura 13. Continuaría siendo cliente de PROVAL. | 64 |
| Figura 14. Aumento en la frecuencia de los servicios contratados | 64 |
| Figura 15. Servicios a Contratar..... | 65 |
| Figura 16. Tipo de Vehículo que prefieren los clientes..... | 66 |
| Figura 17. Preferencia en Hora de Visita | 66 |
| Figura 18. Rango de Montos que estarían dispuestos a transportar. | 67 |
| Figura 19. Opinión sobre el servicio de PROVAL..... | 68 |
| Figura 20. Precio de los servicios es adecuado. | 68 |
| Figura 21. Aceptación de la apertura de la agencia en Santa Rosa de Copán. | 69 |
| Figura 22. Contenido de Capitulo 6 | 74 |
| Figura 23. Canal de Distribución | 76 |
| Figura 24. Logo de la empresa Protección de valores S.A..... | 78 |
| Figura 25. Mapa Político de Departamento de Copán | 81 |
| Figura 26. Seguridad Perimetral Razon Ribbon. | 82 |
| Figura 27. Flujograma del proceso del Servicio de Traslado de Valores..... | 87 |
| Figura 28. Diseño área de agencia Santa Rosa de Copán..... | 92 |
| Figura 29. Organigrama de la Agencia..... | 94 |

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

Honduras es uno de los países con mayores índices de inseguridad y criminalidad en Latinoamérica según datos estadísticos el país posee uno de los índices más altos de inseguridad pública en la región,

El problema que más preocupa a la población es la inseguridad, el gobierno hace lo que puede y está adoptando medidas drásticas a través de las patrullas y del aplicación de la ley seca, en Centro América el costo económico total del crimen y la violencia alcanza el 7.7% del producto interno bruto (PIB) y en Honduras ese costo es casi del 10% la reducción de hechos violentos a partir de la aplicación de la ley seca ha sido de un 40% estima el comisario Cesar Johnson... el observatorio de la violencia de la UNAH detalló que en el 2013 ocurrieron 6,757 homicidios en todo el país, de estos 1,350 se registraron el domingo 1,036, el lunes representa el 35%. (Aguero,Luisa, 2014, pp. 42-45)

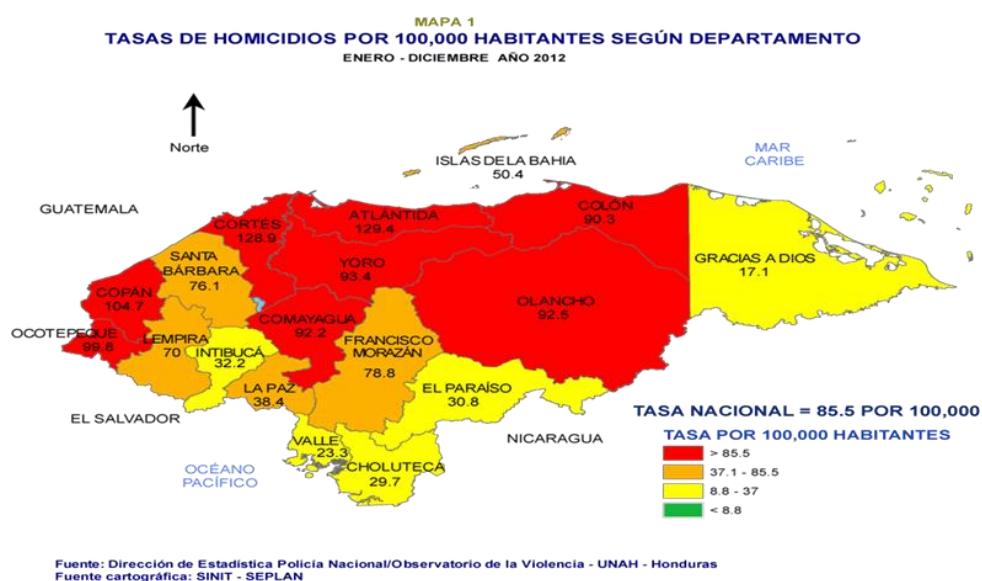


Figura 1. Tasa de Homicidios por departamento.

Fuente: (Instituto Universitario de Democracia, Paz y Seguridad, 2015, p. 4)

Es Honduras resaltada por porciones completas de su territorio soberano fuera de control del gobierno central debido a actividades de carteles de drogas, así como índices muy altos de homicidios y violentos crímenes. Estos niveles de inseguridad han ocasionado que la población tome algunas medidas de resguardo, para poder sobrevivir y tener una alternativa de vida. El comercio no se queda atrás y busca alternativas de proteger sus activos y en especial la liquidez diaria de sus negocios.

Es por tal razón que en el país desde ya hace varios años se ha venido implementando una forma de resguardar, transportar y proteger los valores del comercio de los grandes contribuyentes (Bancos) y la pequeña y mediana empresas. Es así como surgen los servicios de traslado de valores dirigida en principio a la protección de entidades bancarias. Sin embargo,

La realidad cotidiana ha ido provocando la evolución de ese concepto y ha llevado a una serie de empresas del mundo mercantil e industrial a demandar los servicios de compañías privadas, en virtud de una serie de circunstancias como el incremento de actividades delictivas.(Chamorro, 2010, p. 13)

Entre las empresas de traslado de valores figura PROVAL, DUNBAR, SISTEC... etc. que se dedican a reducir el riesgo de pérdida por robo y atracos a los comerciantes hondureños mediante mecanismos de seguridad como ser vehículos blindados, guardias de seguridad “La presentación de los servicios de transporte y distribución de objetos valioso... abra de efectuarse en vehículos blindados de las característica que se determinen por el ministerio de Seguridad” (Chamorro, 2010, p. 182).

El departamento de Santa Rosa de Copán ha tenido en los últimos años un crecimiento económico en diferentes rubros y productos sin embargo esta alza en la economía ha generado también incremento en los índices de inseguridad y violencia, lo que ha generado la necesidad de tener una alterativa de traslado de valores en esta zona es por este motivo que la empresa Protección de Valores S.A. está analizando la posibilidad de la apertura de una agencia que preste este servicio en esta zona del país.

Nuestra investigación consiste en determinar la rentabilidad de este proyecto con el propósito de brindar a través de un estudio de factibilidad que permitirá a PROVAL tener elementos de juicio necesarios para tomar esta decisión de apertura o no la agencia en esta zona del país.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El incremento de inseguridad en la ciudad de Santa Rosa de Copán y sus alrededores ha ocasionado temor en la población y especialmente en los dueños de comercios los cuales temen que a raíz esta problemática social las pérdidas no presupuestadas por robos o atracos empiecen a afectarlos, quedando expuestos al riesgo de quiebras o cierres de sus negocios. En la actualidad solo ciertas empresas (Bancos) tiene la capacidad para trasladar sus envíos de fondos de un lugar a otro o depositar o resguardar a bóvedas fuera de la ciudad, y esto se debe al costo alto que tiene que incurrir en contratar los servicios del traslado y resguardo de valores de la empresa que tiene sus oficina más cercana a 157.2 kilómetros de Santa Rosa de Copán, agregando al factor de distancia otro de los factores como ser “La Violencia en sus varias manifestaciones (homicidio, robo, secuestro, violencia doméstica) es uno de los mayores obstáculos al desarrollo y bienestar de la población” (Buvinic, Morrison, & Orlando, 2006, p. 167).

Los habitantes de América Latina, sobre todo en áreas urbanas, viven con una sensación de inseguridad permanente. Esta sensación se ve reflejada en encuestas de opinión pública como las de Latinobarómetro (Latinobarómetro, 2002), en las que la delincuencia figura como uno de los problemas más importantes de cada país junto al desempleo, la inflación, la pobreza y la corrupción.(Buvinic et al., 2006, p. 180)

Los distintos gobiernos intentan encontrar mecanismos para reducción de la inseguridad, para devolver la tranquilidad a la población, pero en el caso de Honduras los intentos han sido en vano, pues día a día las páginas titulares de los diarios se pueden ver los diferentes hechos atroces que se suscitan día a día lo que es un clara prueba de la inseguridad que se vive.

La opinión pública deriva de la alarma social generada por el flagelo de una sucesión de delitos de gravedad inusitada algunos atroces y la mayoría en ocasión de robo o de secuestro extorsivo que ha convertido el tema de la violencia delictiva y la inseguridad ciudadana urbana y rural en una cuestión que afecta de igual manera a vastos sectores de nuestra población. (Beltrame, 2013, p. 13)

“Un dato relevante que se extrapola de la encuesta es el hecho de que el 50% de la población percibe un aumento sustancial de la violencia en su entorno durante el último año” (FLACSO, 2011, p. 16).

Por todos estos aspectos hay personas que han tenido necesidad de tomar medidas para enfrentar la delincuencia, creando diferentes formas entre ellas, el contratar una agencia de traslado de valores y las instituciones financieras y comerciantes de Honduras no han sido la excepción.

Actualmente los comercios en la zona de Santa Rosa de Copán son atendidos en resguardo de valores por la agencia de PROVAL en San Pedro Sula, la que envía sus vehículos para el prestar el servicio.

Esto afecta los costos directos de las empresas y el hecho de no existir una agencia que pueda suplir la necesidad a menores costos es un aliciente para la apertura de esta agencia y dar una alternativa viable a los clientes actuales y potenciales que puedan decidir contratar los servicios de una agencia local de traslado de valores a un costo menor.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La ciudad de Santa Rosa de Copán y sus alrededores no cuenta con una empresa que preste los servicios de resguardo y protección de valores en forma personalizada y el poco servicio que los clientes de esta zona reciben se deriva de la programación en horarios especiales de los clientes y de la logística que tenga en su momento la agencia más cercana de PROVAL que es en la ciudad de San Pedro Sula. Estos servicios prestados a larga distancia genera un alza a los costos de los servicios contratados por los clientes lo que repercute negativamente en la decisión de contratar los servicios de protección de valores e incrementar las ventas de servicio en esa zona y brindar una mejor atención a los clientes existentes y potenciales.

La inseguridad en la Ciudad de Santa Rosa de Copán en los últimos tiempos se ha incrementado provocando en la población y en especial en los grandes contribuyentes (bancos) y la pequeña y mediana empresa incertidumbre sobre la seguridad y continuidad de sus negocios debido al alto riesgo que corren a mantener cantidades grandes de efectivo bajo custodia de sus empleados o el riesgo que implica transportarlo personalmente para su resguardo en instituciones financieras de su confianza, es por esto que se sabe la necesidad que estos tienen de recibir una servicio de traslado de valores que les brinde la seguridad que ellos necesitan para realizar las operaciones.

Razones por la que PROVAL está analizando la alternativa de apertura de esta agencia. Como valor agregado podrían también tomarse en cuenta a futuro el prestar servicios de protección de valores a otras zonas cercanas a Santa Rosa de Copán y explorar nuevos mercados.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El crecimiento de la economía de Santa Rosa de Copán ha tenido un auge importante en los últimos tiempos, sin embargo se ha visto acompañada también un incremento en la inseguridad.

La distribución espacial de los homicidios en el año 2014, refleja tres zonas diferenciadas según el nivel de intensidad del fenómeno que mantiene año con año. Los departamentos de la zona norte (Cortés, Atlántida, Yoro y Colón) y Francisco Morazán, son los que presentan más violencia homicida del país con tasas entre 106.3 a 73.2 pccmh Copán, Comayagua, Santa Bárbara, Lempira, Ocotepeque, Islas de la Bahía y Olancho presentan tasas de homicidios entre 66 y 41.7 pccmh siendo una zona de ocurrencia de homicidios intermedia alta. (Instituto Universitario de Democracia, Paz y Seguridad, 2015, p. 4)

Es por esto que los altos ejecutivos de PROVAL pretenden analizar la posibilidad de cubrir esa zona con una nueva agencia de traslado de valores en esa ciudad que supla la necesidad de contar con un servicio seguro de traslado de valores que proteja liquidez diaria de los negocios.

Por lo anterior se pretende determinar:

¿Qué tan factible es para PROVAL la apertura de una agencia de traslado de Valores en la ciudad de Santa Rosa de Copán que incremente su rentabilidad y a la vez proporcione mecanismos de atención personalizada a sus clientes a menores costos operativos?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

-¿Cuál es la posición actual de PROVAL en el mercado, nivel de satisfacción de sus clientes, cual será demanda potencial que obtendrá en la zona de Santa Rosa de Copán?

- ¿Cuál será la rentabilidad que obtendrá PROVAL después de poner en funcionamiento operativo la agencia en la ciudad de Santa Rosa de Copán?

- ¿Cuál será el monto total de la inversión que PROVAL debe hacer para la apertura de su agencia en Santa Rosa de Copán?

-¿Cuáles son los requerimientos legales que PROVAL debe cumplir para poner en marcha la nueva agencia en Santa Rosa de Copán?

- ¿Cuál será la estructura organizacional que necesita la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán para ponerla en operación?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la factibilidad de la apertura de una agencia de Traslado de Valores en la Ciudad de Santa Rosa de Copán, mediante un estudio de mercado, técnico, legal, organizacional y Financiero, para aumentar la cobertura de la empresa Protección de Valores S.A y a la vez le permitan dar una atención personalizada a sus clientes existentes y potenciales en esa zona.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un estudio de mercado en la zona de Santa Rosa de Copán para determinar la posición actual de PROVAL en el mercado y la satisfacción de sus clientes actuales, así como definir la existencia demanda potencial.
2. Cuantificar mediante un estudio financiero la rentabilidad que obtendrá PROVAL al poner en funcionamiento operativo la agencia en la ciudad de Santa Rosa de Copán.
3. Determinar a través del estudio técnico el monto total de la inversión requerida para la apertura de la agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán.
4. Describir los requerimientos legales para poner en marcha la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán.

5. Evaluar la estructura organizacional que necesitará la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán para ponerla en operación.

1.5 VARIABLES DE ESTUDIO

1.5.1 DECLARACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables Independientes:

- Rentabilidad de la apertura de una nueva agencia de Transporte de Valores.
- Cuantificación de la Inversión.
- Reducción de Costos Operativos de los clientes.
- Suplir la necesidad existente en la zona de un servicio seguro de traslado de valores.
- Análisis de la demanda potencial.
- Requisitos legales.
- Posicionamiento Institucional y comercial.

Variable Dependiente:

- Factibilidad de la apertura de una Agencia de Transporte y resguardo de valores de la empresa PROVAL.

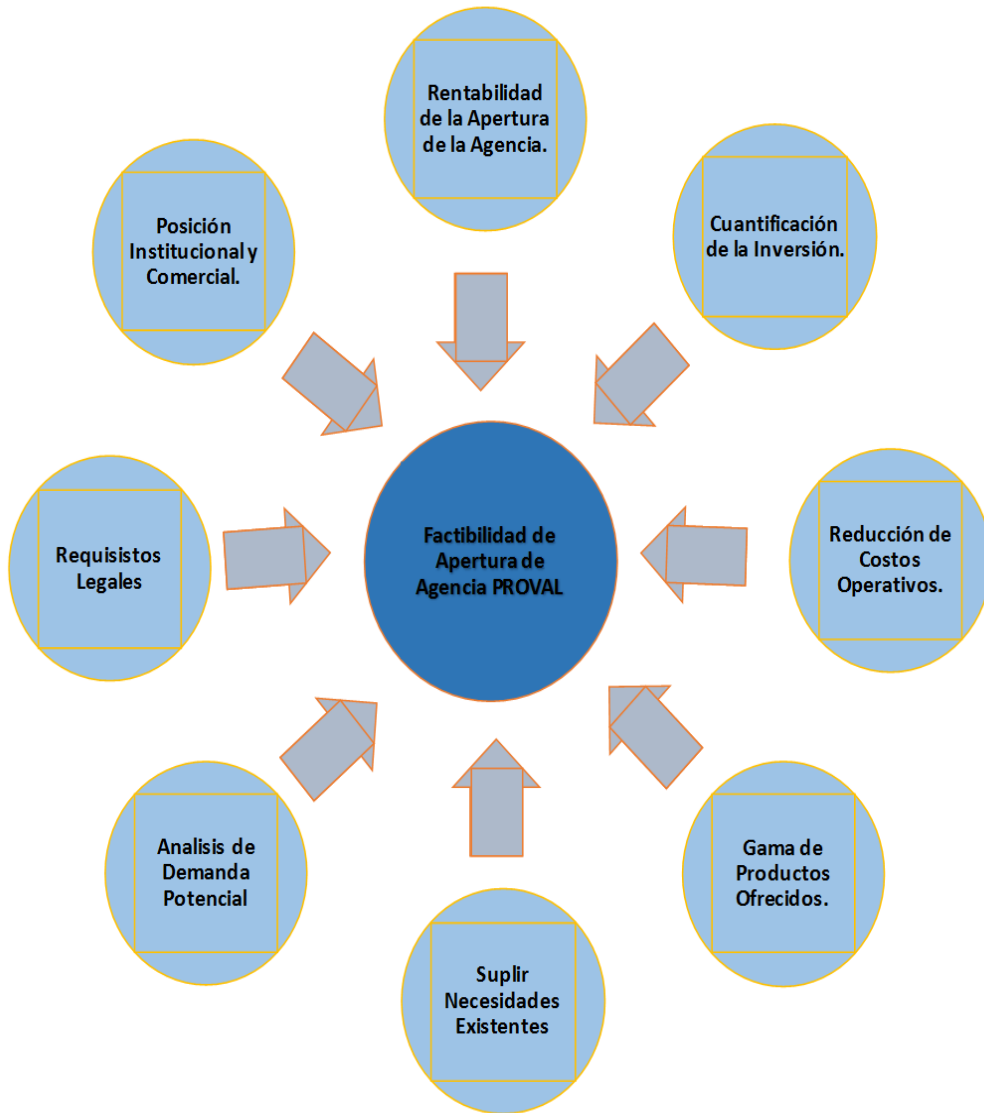


Figura 2. Relación de Variables Independientes y Dependientes

1.6 JUSTIFICACIÓN

Hernández Sampieri & Fernández Collado (2010) afirma: La justificación de una investigación conlleva destacar varios criterios entre los que destaca la Conveniencia, Relevancia Social, Implicaciones prácticas, Valor Teórico, Utilidad Metodológica. En el caso particular de este estudio de factibilidad se consideran relevantes las siguientes justificaciones:

Relevancia Social: Debido al crecimiento de la criminalidad que en los últimos años enfrenta el país, incluida la ciudad de Santa Rosa de Copán, genera la necesidad en los comerciantes de la zona de requerir un servicio seguro de traslado de valores que les permita tener mayor seguridad en el manejo de su liquidez diaria. La Apertura de esta nueva agencia de PROVAL, permitirá contribuir a disminuir el riesgo de pérdidas por robos a sus clientes actuales y potenciales en la zona de Santa Rosa de Copán.

Conveniencia: La apertura de una agencia de traslado de valores en Santa Rosa de Copán Permitirá a PROVAL brindar el servicio de traslado de valores en una atención personalizada y con esto ampliar el segmento de mercado existente en esta zona proporcionándoles mejores precios lo que repercutirá directamente en las utilidades de los comerciantes de la ciudad, además de bríndales una reducción en el riesgo de pérdidas por robos en la administración de valores.

Implicaciones Prácticas: El presente estudio contiene aplicación práctica a cerca de la factibilidad de la apertura de una agencia de Traslado de Valores el que se guiara por información recabada mediante un estudio de mercado, técnico, legal, económico financiero; que servirá de guía para futuros estudios de aperturas de Agencias de Traslado de valores en otras zonas del país.

Por medio de este estudio de factibilidad se podrá definir como analizar mejor un nicho de mercado al cual se quiera dirigir una empresa de traslado de valores según los objetivos planteados. En este

caso analizaremos las necesidades de los clientes en ciertas zonas del país que tienen alto grado de inseguridad lo que afecta los pobladores del lugar específicamente a los comerciantes.

En resumen este estudio servirá de lineamiento para impulsar futuras inversiones de este tipo de negocio ya que aportará guías de cómo hacerlo de manera exitosa.

Utilidad Metodológica. Esta investigación aportará información que permitirá tener a PROVAL una base para la toma de futuras decisiones de expansión de su operatividad a otras zonas del país. Este estudio revelará las necesidades de logística, capacidad de operación y los beneficios económicos que se obtendrán con la planeación estratégica de futuras aperturas de agencias.

1.7 DELIMITACIÓN

El presente estudio de factibilidad se realizará en la ciudad de Santa Rosa de Copán y sus alrededores, la investigación se llevará a cabo en el periodo comprendido entre el 26 de Abril al 1 de Julio de 2015 y se efectuará en conjunto con representantes de la empresa Protección de Valores S.A. y algún personal sub contratado para el trabajo de campo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Para sustentar esta investigación, se debe definir un marco teórico, que abarque todos los conceptos de una investigación orientada a determinar la factibilidad de un proyecto, con el respaldo de teorías anteriores ya probadas por diversos autores que sirvan de guía para cumplir los objetivos finales trazados, a esto, contribuirán diversos enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que estén relacionados con el problema de investigación los que serán seleccionados de acuerdo a como están relacionados con este estudio.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1 RESEÑA HISTORICA

Grupo Almo la organización a la cual pertenece Protección de Valores S.A. (PROVAL) tiene la siguiente historia; en 1964, Don Alfredo Cerwin crea Cerwin Murillo y Cía. Limitada, empresa dedicada a la importación de productos electrónicos de seguridad, la década se termina y somos un país Guatemala, con 20 colaboradores.

Llegan los 70's, Cerwin Murillo y Cía. Limitada, se transforman en ALARMAS DE GUATEMALA, inicia la historia del grupo en la industria de servicios, siendo una de las primeras fuerzas de seguridad privada en Guatemala, con 100 colaboradores.

En los 80's. El grupo empresarial ALMO y sigue creciendo con la fundación de PROTECCION DE VALORES, S.A. (PROVAL), y CARGO EXPRESO, además se inicia la expansión a Centro América con la apertura de operaciones en Honduras y El Salvador, con ALARMAS DEL SALVADOR, PROVAL DE EL SALVADOR, PROVAL DE HONDURAS, UNIFORMADOS DE HONDURAS, formado con 3 países y 1,000 colaboradores.

Los 90's se incorporan nuevos socios a ALMO en el grupo como ser la incorporación de EL EBANO S.A. y funda METROPOL, S.A. y luego recibe el contrato de operaciones de

UPS. Se añade la empresa comercial de El Correo, añadiendo una operación más y 4,000 colaboradores.

2,000. Se extiende operaciones hasta Panamá y se suman al grupo Costa Rica y Nicaragua con CRESINSA, VSN, AVT, ALS, además el grupo se crean negocios nuevos como PRONET, NEO SEGURIDAD, LINKER, TRANSVAL* Y NUESTRA INMOBILIARIA. En el grupo se inicia la labor de apoyo a los colaboradores con la FUNDACION ALMO.

La visión empresarial que ha tenido el grupo nos ha llevado de un país de 20 colaboradores a 7 países y más de 13,000 colaboradores. (Grupo PROVAL, 2015)

2.1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGURIDAD DE HONDURAS

Honduras presenta altos índices de inseguridad y violencia que ha venido ocasionando un deterioro de la economía, así también un clima de insatisfacción en la población en especial los comerciantes que asumen un gran riesgo en la administración de sus valores.

La ciudad de Santa Rosa de Copán es parte de la estadística de aumento en el índice de inseguridad de la población, creando la necesidad de buscar un mecanismo de resguardo y seguridad para el traslado de los valores de sus negocios, esta necesidad es la que PROVAL desea satisfacer mediante la apertura de una agencia en esta ciudad. La estrategia de mercado se realizará dirigida en esta zona del país.

Honduras registró en 2011 una tasa anual de homicidios de 86,5 por cada 100.000 habitantes, el cuádruple de la media latinoamericana y 10 veces más que la media mundial de 8,8. Pérez recordó que Chile designó al general de Carabineros, Aquiles Blu, para que forme parte de la Comisión de Reforma a la Seguridad Pública que tiene la responsabilidad de depurar la Policía de Honduras. "Mi país está al lado de Honduras manejando este tema debidamente con todos los resguardos de seguridad que se deben dar", indicó Pérez, al señalar que entiende "la impaciencia de un pueblo que anhela recobrar su tranquilidad. («Chile reafirma a Honduras su apoyo para contrarrestar la inseguridad», 2012).

Tabla 1. Ubicación de las Empresas de Traslado de Valores en Honduras

| UBICACIÓN DE AGENCIAS | DUMBAR | PROVAL | SISTEC |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| Tegucigalpa | X | X | X |
| San Pedro Sula | X | X | |
| Ceiba | X | X | |
| Choluteca | | X | |
| Comayagua | | X | |

Fuente: (Dunbar International, 2015; Grupo Proval, 2015)

Actualmente la zona de Santa Rosa de Copán no está siendo atendida de manera personalizada por ninguna de las compañías de traslado de valores existentes en el país, un pequeño segmento de las empresas de la zona son atendidos por la agencia de PROVAL en San Pedro Sula pero a costos elevados, es por esto que se considera como una posibilidad de expansión en la cobertura de servicios prestadas por PROVAL en el país. Su valor estratégico puede ser medido en ofrecer los servicios de traslados de valores en la zona de Santa Rosa de Copán a un menor costo operativo y de manera más eficiente y personalizada de acuerdo a las necesidades de los clientes la zona, Finalmente su valor social se puede medir por la generación de nuevas fuentes de empleo en la ciudad de Santa Rosa de Copán lo que impactará directamente en el nivel de vida e ingresos de sus habitantes.

2.1.3 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO

El Servicio de traslado de valores tiene alta demanda a nivel mundial, todas las instituciones financieras contratan estos servicios para proteger sus valores y su liquidez Sin embargo no solo los bancos contratan este servicio tan seguro sino también las demás empresas comerciales lo hacen, “Comentó Erik Seiersen Director general de Brink s... de los negocios a los que damos servicio en la actualidad, los bancos representan el 20% y el restante 80% es empresa de otro rubro” (Economista, 2012, párr. 1). Por esta razón el auge de este tipo de instituciones ha sido grande y se han ido creando en para satisfacer las diferentes necesidades que han surgido en todos los países del mundo alguna de ellas a nivel internacional por ejemplo "Brink's tiene más de 150 años en el mundo y es la empresa a nivel global más importante en traslado de valores, vimos una gran oportunidad en México como país por su potencial de crecimiento” («Empresa de traslado de valores prevé expansión», 2013, párr. 1).

Las diferentes instituciones financieras, comercios y hasta las PYMES contratan el servicio de traslado de valores en mayor medida por resguardar sus valores sin embargo la decisión de contratar una empresa que preste este servicio se ve también impulsada por la comodidad que el servicio brinda, pues las empresas llegan directamente a la institución que les contrata recogen el efectivo y los valores y lo transportan de manera segura en camiones blindados, con cámaras de seguridad donde se puede visualizar, el desempeño del personal a cargo, también durante se hace inventario de lo que se recibe (conteo de dinero o valores) se hace en cabinas con cámara de seguridad que filman el proceso, para garantizar que no se presente cualquier tipo de anomalía que ponga en duda la legalidad del traslado de valores y el depósito de estos en las cuentas que las empresas tienen en los bancos o dentro de las bóvedas propias que PROVAL destina para tal fin.

Otro plus importante a considerar es el hecho de que el riesgo es trasladado a la empresa de traslado de valores dejando de ser asumido directamente por la empresa o sus empleados.

Las pérdidas que sufren las empresas por robos al enviar a sus empleados a realizar depósitos de sus ventas diarias a las instituciones financieras de su confianza, ha provocado no solo pérdidas monetarias sino también pérdidas de vidas de personas, el servicio de traslado de valores ha venido a servir para reducir en gran medida este riesgo a un bajo costo el que es prestado por personal especializado, con esto el riesgo es asumido por otro personal distinto al de la empresa contratante, pero aun así el riesgo es reducido, ya que el servicio se presta bajo estrictas medidas de seguridad como son vehículos blindados, los que cuentan con cámaras que graban audio y video entre otras medidas de seguridad, esto permiten tener una certeza de la reducción del riesgo (Flores, 2014)

El éxito de estas compañías a nivel mundial ha sido notorio por los múltiples beneficios que aportan a sus contratantes, por eso su auge ha sido importante, PROVAL dentro de Honduras es la empresa actualmente con mejor cobertura, es por eso que el presente estudio pretende darle la respuesta de los niveles de ingresos que puede esperar por abrir una agencia en Santa Rosa de Copán zona donde se tiene un mercado actual el que no está siendo del todo atendido, más un mercado potencial que necesita ser atendido el que se pretende determinar con este estudio, para sustentar apropiadamente la decisión de PROVAL de mejorar su cobertura a nivel nacional dando opciones con la apertura de esta nueva agencia brindando costos menores a sus clientes actuales y una opción viable de servicio a su mercado potencial en la zona.

Como parte del análisis del macro entorno externo es importante analizar factores que pueden afectar a PROVAL las que se presentan como amenazas que difícilmente se pueden controlar como ser cambios políticos, económicos y sociales, pero, que deben de ser tomados en

cuenta para la elaboración de nuestro estudio de factibilidad para poder conocer su impacto y la respuesta que el proyecto daría a las exigencias de estos factores.

MATRIZ DE UN MACROENTORNO ESTRATÉGICO

Tabla 2. Factores Políticos

| POLÍTICO |
|--|
| ¿Qué políticas fiscales pueden aplicarse a la economía para controlar el Déficit Fiscal que tiene el gobierno? |
| ¿Qué nuevos impuestos pueden ser aplicados que afecten directamente los resultados de la empresa privada? |
| ¿Cómo podemos vernos impactados por cambios políticos significativos como ser la aprobación de la reelección presidencial? |
| ¿Cómo menguar el impacto negativo de los cambios de favorables que pueden presentarse? |

Tabla 3. Factores Económicos

| ECONÓMICOS |
|--|
| ¿Qué identificar las tendencia económicas que afectan las compañías de Traslado de Valores? |
| ¿Cómo enfrentar los incrementos en los carburantes y controlar el impacto de estos en la los costos del servicio y la operatividad? |
| ¿Cómo dimensionar el impacto de fluctuaciones en variables como la pobreza, inflación, desempleo, devaluación, salario mínimo? |
| ¿Cómo menguar el impacto negativo de los cambios desfavorables que pueden presentarse en el ámbito económico? |
| ¿Cómo puede impactar el alto costo de la vida que experimenta la población en las decisiones de contratar los servicios que presta PROVAL? |

Tabla 4. Factores Sociales

| SOCIALES |
|--|
| ¿Cómo nos impacta los cambios en niveles de seguridad del país? |
| ¿Cómo impacta el alto nivel de desempleo el comportamiento adquisitivo de la población en general especialmente a los comercios posibles clientes potenciales? |
| ¿Está la estrategia de impacto en la nueva zona que atenderá PROVAL diseñada de acuerdo a las necesidades específicas de los habitantes de la Zona de Santa Rosa de Copán? |

2.1.3.1 ANTECEDENTES DE PROVAL

Protección de Valores, S.A., es una empresa que se constituyó a mediados de 1978 como una necesidad de protección y seguridad personal en la ciudad de Guatemala, para ello se pretendía inundar el mercado con armas que de una manera u otra forma protegieran los valores y propiedad privada de la ciudadanía en esos conflictivos años.

Se establece en Honduras en 1981, su nombre inicial era Alarmas de Centro América, construyéndose el 31 de julio de 1989 como PROVAL, S.A. una empresa solida especializada en el Transporte de Valores.

La cobertura en Honduras está actualmente en Tegucigalpa, San Pedro Sula, La Ceiba, Comayagua y Choluteca. PROVAL, inicio con 8 empleados, hoy en fuente de empleo para más de 600 colaboradores.

En el 2006 se trasladó a su edificio ubicado en la colonia San Ignacio, 5ta. ave., 4ta. Calle, Tegucigalpa M.D.C. con nuevas, modernas y seguras instalaciones, igualmente las oficinas de San Pedro Sula que anteriormente estaban ubicadas en la Col. Las Palmas, se trasladó en octubre de 2006 a las nuevas instalaciones en la colonia. San Fernando, 2da. Calle, 10 y 11 ave. Salida vieja a la Lima.

***Transval:** Es un servicio de traslado de valores, diseñado para empresas que transportan montos menores (PYMEs)

2.1.3.2 LOGROS OBTENIDOS POR PROVAL

En los años 1996 y 1997 PROVAL obtiene el Premio a la Excelencia, en donde compitió con todas las empresas de Grupo ALMO, obteniendo dicho premio durante dos años consecutivos.

PROVAL es una empresa con más de 30 años de experiencia en el traslado, proceso y protección de valores. Inició operaciones a finales de los setenta.

Hoy en día PROVAL es líder indiscutible en su categoría a nivel centroamericano. Con la flota de vehículos blindados más moderna, las mejores instalaciones y la mayor cobertura regional, los que se llevan a cabo con el apoyo de colaboradores profesionales y competentes.

Tiene como objetivo principal satisfacer y superar las expectativas de los clientes, a través de sistemas, procedimientos y tecnología de vanguardia. (Grupo PROVAL, 2015)

2.1.4 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO

El sector de traslado de valores en Honduras es cubierto principalmente por tres Compañías que prestan el servicio de traslado de valores PROVAL, DUNBAR y SISTEC. Estas empresas cubren este servicio en la mayoría del territorio nacional, las instituciones financieras son la que contratan en mayor medida los servicios de este tipo de empresas, sin embargo las empresas de otros rubros hacen contratación del servicio debido a la seguridad que implica para la administración de la liquidez diaria de sus negocios.

DUNBAR cuenta con agencia en SPS, Tegucigalpa y la Ceiba más Zonas aledañas, SISTEC es una empresa de traslado de valores que nace como parte del grupo Atlántida, que presta el servicio a sucursales del mismo banco en la zona central del país, PROVAL es la empresa que tiene mayor cobertura en el país con agencias en cinco de las principales ciudades del país,

Tegucigalpa, SPS, La Ceiba, Choluteca y Comayagua con miras a abrir una agencia en Santa Rosa de Copán donde se considera existe una posibilidad rentable de expansión.

2.1.4.1 IMPACTO SOCIAL DE GENERACIÓN DE EMPLEO

El índice de desempleo en Honduras es alarmante convirtiéndose en una de la principales razones de la crisis económica del país también repercute en el pérdida de poder adquisitivo de las personas en el incremento de la pobreza y la delincuencia, afectando directamente el Producto Interno Bruto (PIB). Son pocas las empresas que asumen el riesgo de invertir en un país tan convulsivo como Honduras y como sabemos uno de los beneficios de la inversión es la generación de fuentes de empleo.

El Desempleo es un problema de carácter personal y social, porque la falta o pérdidas de empleo ocasionan crisis familiares por la reducción de sus ingresos y asimismo provoca reacciones en cadena en los ingresos de otras personas que realizan actividades auxiliares como elaboradoras de alimentos, atenciones de aseo y otros servicios personales (Tinta Roja, 2011, párr. 1).

La nueva agencia de PROVAL generara nuevas fuentes de empleo para los habitantes de la Santa Rosa de Copán lo que aportara para el crecimiento de los ingresos y mejorar el nivel de vida de algunas familias de la zona, además de dinamizar la economía, bajar los niveles de inseguridad y mejorara el PIB de la zona.

2.1.4.2 ANÁLISIS INTERNO

Michael Porter profesor de la escuela de negocios de Harward, quien es conocido como el “Padre de la Estrategia” diseñó el análisis FODA en su obra Estrategia Competitiva de 1979.

El FODA es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos a la empresa controlables, tales como fortaleza y debilidades, además de factores externos a la misma y por tanto no controlables, tales como oportunidad y amenazas. Este análisis ha tenido

mucho uso hasta tornarse famoso, porque, permite tener un panorama focalizado en aspectos internos y externos de la empresa que la afectan y la benefician, esta sección de nuestro análisis se basa en factores internos de la empresa como son las llamadas Debilidades las que se analizan para controlarlas y superadas , los otros factores a analizar son las Fortalezas las que son importantes de conocer, analizar y saber explotar para poder utilizarlas en su máximo nivel generando así rentabilidad y excelente desempeño para la empresa.

“Aspectos internos se agrupan bajo los conceptos “Fortalezas” y “Debilidades”. El análisis que se realiza de ellos es la relación entre el estado actual de la variable en análisis y el estado futuro necesario para el sostenimiento de la competitividad” (Lazzari & Maeschalck, 2006, p. 74).

Con el FODA se podrá detectar:

- **Las Fortalezas de su empresa:** Los recursos y las destrezas que ha adquirido su empresa; aquello en lo que tiene una posición más consistente que la competencia.
- **Las Oportunidades en el entorno:** Variables que están a la vista de todos pero que, si no son reconocidas a tiempo, significan la pérdida de una ventaja competitiva.
- **Las Debilidades de su empresa:** Aquellos factores en los que se encuentra en una posición desfavorable respecto de sus competidores.
- **Las Amenazas en el entorno:** Variables que ponen a prueba la supervivencia de su empresa y que, reconocidas a tiempo, pueden esquivarse o ser convertidas en oportunidades.

2.1.4.3 ANÁLISIS EXTERNO

Este análisis tiene como objetivo identificar factores externos Amenazas y Oportunidades que son claves para PROVAL como ser competencia, cambios en el mercado, cambios económicos, devaluaciones del lempira, conductas de los clientes, tecnología algo importante a

considerar es que los factores externos no son controlables por la empresa y tienen un impacto directo en su funcionamiento y resultados esperados.

El análisis FODA es una herramienta que permite que los gerentes creen estrategias tales como combinar Fortalezas con Oportunidades, Debilidades y Oportunidades, Fortalezas con Amenazas y Debilidades con Amenazas, de esta manera pueden analizar cómo poder contrarrestar las amenazas, superar las debilidades y aprovechar las fortalezas y oportunidades en beneficio de la empresa y su éxito actual y futuro.

Para nuestro estudio es preciso conocer las necesidades reales de traslado de valores que tienen los comerciantes de Santa Rosa de Copán, los precios actuales que la competencia ofrece a ellos, así como el costo actual del servicio que la Agencia de PROVAL SPS les presta a la zona, para así tener claro el entorno y fijar los precios adecuados que permitan ser competitivos y a la vez generan algún margen de utilidad para la empresa además de cubrir los costos generados por la operatividad de la empresa.

Después de definir el análisis FODA de PROVAL se podrá tener más clara la oportunidades que existen en la zona y considerar de manera adecuada las amenazas del mercado y la competencia de la zona, podremos tener una idea de las debilidades y generar ideas de cómo mejorarlas y por último conocer las fortalezas nos permitirá aplicarlas en todo el proceso de funcionamiento de la nueva agencia en Santa Rosa de Copán.

“Cualquier debilidad o amenaza que usted logre resolver se convierte, automáticamente, en una fortaleza o una oportunidad”(Marketing Publishing, 2007, p. 163).

Tabla 5. Matriz FODA

| | Fortalezas: F | Debilidades: D |
|--|---|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Líderes en la industria 2. Estándares de servicios 3. Infraestructura adecuada 4. Capacidad instalada 5. Confianza institucional 6. Personal de confianza | <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de inversión 2. Falta de nuevos servicios 3. Innovación tecnológica 4. Debilidad en la mercadotecnia 5. Gestión enfocada en lo operativo 6. Carencia de un sistema rutas |
| Oportunidades: O | Estrategias: FO | Estrategias: DO |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar cobertura 2. Mejora de procesos 3. Establecer alianzas 4. Renovación de flota 5. Acceso al financiamiento 6. Retención de clientes | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar la confianza del mercado para ampliar la cartera de clientes (F1, O1) 2. Al tener la capacidad instalada se puede aprovechar para establecer alianzas comerciales(F4, O3) 3. Al contar con personal de confianza podemos diversificar el mercado para innovar nuevos servicios (F6,O1,O6) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Al tener acceso al financiamiento se puede crear planes de inversión para el innovación de nuevos servicios (D1, D2, OD) 2. Automatizar Las Operaciones Para La Eficiencia Del Servicio (D6, O2) 3. Proyectar una imagen fresca (D4, O3) |
| Amenazas: A | Estrategia: FA | Estrategias: DA |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia agresiva 2. Reducción de la economía 3. Riesgo de robos 4. Retiro de clientes 5. Reclamos de clientes | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener los estándares de servicio para evitar el retiro de clientes (F2, A4) 2. Aprovechamiento de la infraestructura para la reducción de riesgo de asaltos (F3, A3) 3. Mantener el liderazgo comercial y las relaciones institucionales para evitar la introducción de la competencia (F1, F5, A1) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar la cartera con nuevos servicios para reducir la injerencia de la competencia en el mercado 2. Mejorar el sistema de call center para atención inmediata de reclamos de clientes (D3, A5) 3. Fortalecer la operación para evitar retiro de los clientes (D5, A4) |

Se hace necesario analizar también factores económicos y los comercios existentes en la zona de Santa Rosa de Copán para poder definir correctamente el servicio a prestarles que nos permita satisfacer las necesidades de estos de manera personalizada.

2.1.4.4 MANEJO ACTUAL DE LAS OPERACIONES

“Esta etapa corresponde a un período permanente de producción de bienes o a la prestación de un servicio. Al entrar el proyecto en operación se inicia su ciclo de vida útil que termina en el momento de su liquidación”(J. de J. Meza Orozco, 2013, p. 20).

Protección de Valores S.A. tiene la operación más grande a nivel nacional de las empresas transportadoras de valores, en la actualidad el manejo de la operación está regido bajo estándares internacionales de servicio que han venido a revolucionar la manera de atención a los clientes, estos estándares de servicio que PROVAL ofrece a sus clientes son cuatro:

1. **Seguridad:** El cuyo objetivo es proteger la vida y los bienes de sus empleados, de la empresa como tal y de sus clientes.

2. **Calidad:** Esta va encaminada a cumplir con el compromiso de brindar los servicios con puntualidad, seguridad y excelencia siempre. Este estándar de calidad es considerado de vital importancia por esto se efectúa un control de calidad del servicio el que se hace con el propósito de asegurar que los productos o servicios ofrecidos cumplan con las necesidades del cliente, de esto depende el concepto de calidad que sobre un producto o servicio, tengan las personas que lo utilizan o consuman entre más se acerquen a sus necesidades mejor será el concepto de calidad que tengan (Horngren, Sundem, Stratton, 2006) .

3. **Cortesía:** El trato con el cliente y compañeros de trabajo debe de ser respetuoso, amable y educado y debe de ser refrendado con nuestras acciones siempre bajo cualquier circunstancia.

4. **Eficiencia:** Utilizar correctamente los recursos disponibles para obtener los mejores resultados, para la empresa y sus clientes.

Hoy en día PROVAL es líder en su categoría a nivel centroamericano. Con la flota de vehículos blindados más moderna, las mejores instalaciones y la mayor cobertura regional, PROVAL ofrece hoy soluciones integrales en la protección de valores, que se han ganado la confianza en las empresas e instituciones financieras de Centroamérica incluida Honduras.

2.1.4.5 CANTIDAD DE OPERACIONES A NIVEL NACIONAL

En la actualidad PROVAL tiene operaciones en las ciudades más importantes del país con lo que logra dar cobertura y atención a todos sus clientes. Cubre la geografía en dos zonas, la zona centro oriente y sur, son cubiertas por la agencias de Tegucigalpa, Comayagua y Choluteca; la zona norte lo cubre la agencias de San Pedro Sula y La Ceiba.

Cada operación está dirigida por un supervisor de agencia que se encarga de dar la supervisión que corresponda a cada área de servicio de la empresa y estos le reportan al Gerente de Operaciones a nivel nacional.

La operación de PROVAL esta segmentada en varias unidades especializadas que hacen que la empresa brinde el servicio de manera estándar en todas sus agencias, esta segmentación de la operación está integrado por el área de Seguridad la unidad que requiere más personal, y la que tiene bajo su responsabilidad la administración de todos los protocolos de seguridad que

garantizan la protección de los valores en custodia y también de velar por la integridad física de los compañeros todo esto se traduce en la brindar confianza del servicio prestado a los clientes..

Otra área importante en la operación de PROVAL es el área de Logística que se encarga de manejar la administración de los vehículos blindados esta área está formada por el motorista de cada vehículo quien maneja las rutas a seguir y se complementa con el receptor que es quien recibe y entrega los valores a los clientes.

Otra de las unidades operativas es el área de Bóveda esta se encarga de administrar y hace más eficientes las rutas.

Todas estas unidades operativas funcionan de manera integral y provocan que PROVAL preste un servicio de calidad y bajo estándares de excelencia en el servicio de atención al cliente.

2.1.4.6 CAPACIDAD INSTALADA MÁXIMA A NIVEL NACIONAL

La capacidad que tiene PROVAL para prestar sus servicios depende específicamente de la capacidad instalada que posee, su infraestructura cuenta con la dotación de recursos físicos, humanos, tecnológicos, maquinarias y equipos que se relacionan para poder hacer la prestación del servicio con los estándares que establece el Grupo PROVAL.

Córdoba Padilla (2011) afirmo que Capacidad instalada: “Corresponde al nivel máximo de producción o prestación de servicios que los trabajadores con la maquinaria, equipos e infraestructura disponible pueden generar permanentemente” (p. 108).

Como parte de la capacidad instalada que tiene la empresa PROVAL en Honduras podemos mencionar que cuenta con dos operaciones principales en el país la de Tegucigalpa y la de San Pedro Sula estas están ubicadas en dos edificios inteligentes específicamente diseñados para el

funcionamiento de la empresa, estos edificios fueron diseñados dentro de los estándares de seguridad, así como las mejores condiciones físicas y ambientales para los empleados, en la parte de vehículos cuenta con una flota vehicular de 80 unidades entre operativas (blindadas) y vehículos convencionales, los empleados de seguridad tiene asignado su uniforme debidamente identificado, un chaleco antibalas y un arma de reglamento que tiene las especificaciones técnicas y cuentan con los permisos de portación de armas respectivos.

Con la logística detallada anteriormente la operación de PROVAL tiene en promedio 44 rutas locales, 17 rutas foráneas y 19 rutas remeseras que atienden la cobertura a nivel nacional.

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

Es importante sustentar nuestro trabajo de investigación con algunas teorías que se han definido a lo largo de la historia que sirven como guía y que han sido aprobadas por diferentes actores, los estudio de factibilidad están encaminados a determinar el grado de rentabilidad que generara determinado proyecto de inversión con el propósito de sustentar una decisión emprender o no un proyecto sobre una análisis financiero proyectado confiable. A continuación detallamos cada una de las teorías que están relacionadas y sustentan las variables que decidimos investigar:

2.2.3 TEORÍA DE LOS PROYECTOS

Los proyectos serán necesarios en tanto existan diferentes necesidades humanas que se deben satisfacer, pues siempre existirá alguien que desee emprender un proyecto que requiere de una inversión para satisfacer esa necesidad humana, sin embargo es necesario hacer un análisis que justifique la inversión de manera inteligente y esa base que se necesita es un proyecto bien estructurado.

Córdoba Padilla (2011) afirma: “Un proyecto es la combinación de actividades interrelacionadas que deben ejecutarse en un cierto orden... Las actividades están interrelacionadas en una secuencia lógica, en el sentido en que algunas de ellas no pueden comenzar hasta que otras se hayan terminado” (p.326).

El éxito de un proyecto se puede obtener si desde un inicio se plantea de manera adecuada todo el estudio de pre factibilidad y se continúa con un adecuado manejo del proceso de implementación y operación, es por esto que es necesario una adecuada gerencia de proyectos que sepa definir bien desde un inicio los lineamientos a seguir.

La Gerencia de Proyectos es el conjunto de estrategias, políticas y métodos que permiten organizar, liderar, planear y controlar en forma óptima el desarrollo del proyecto promovido a través de las gestiones de manejo, de las diferentes actividades requeridas por los frentes de trabajo, necesarios para ejecutarlo y que logran los objetivos del proyecto, dentro de unas metas preestablecidas de calidad, costo y oportunidad en el tiempo. (Rojas López, 2008, p. 38)

2.2.4 TEORÍA DE LA FACTIBILIDAD

La factibilidad es la posibilidad que tiene un proyecto de ser más que un papel bien estructurado a pasar a ser ejecutado de manera real y puesto en marcha para beneficio de los inversionistas.

“Este componente estima la inversión requerida, los costos de operación, los ingresos potenciales y el retorno de la inversión” (Ortiz Ibáñez, 2011, p. 19).

La factibilidad se asocia al carácter técnico para expresar las posibilidades que tiene un proyecto determinado en el marco de los recursos físicos y tecnológicos, es decir si un proyecto cuenta con los elementos necesarios para ser ejecutado físicamente; por otro lado la viabilidad es asociada al entorno económico y para un proyecto, significa: la disponibilidad de recursos financieros para invertir en aquellos que hacen factible técnicamente el proyecto. (Rojas López, 2008, p. 46)

2.2.5 TEORÍA DEL PLAN DE NEGOCIOS

“Proceso que busca darle identidad y vida propia a la entidad. Es un procedimiento para enunciar en forma clara y precisa los propósitos, ideas... conceptos, las formas operativas, los resultados y en resumen, la visión del empresario sobre el proyecto” (Varela, 2008, p. 316).

2.2.6 CONCEPTUALIZACIÓN

Todo proyecto bien estructurado debe de contener una serie de estudios para reunir la información necesaria que nos permita proyectar los resultados económicos que el proyecto generara y así poder hacer el análisis financiero necesario que servirá para sustentar la decisión de invertir o no en un proyecto. Estos estudios necesarios son Estudio de Mercado, Estudio Técnico, Estudio Organizacional, Estudio Financiero.

2.2.6.1 ESTUDIO DE MERCADO

Todo estudio de factibilidad debe de contener un estudio formal de mercado que ayude a determinar la oferta, la demanda también debe permitir definir el precio adecuando del producto o servicio a ofrecer y definir la manera de distribución del producto o promoción del servicio, el estudio de mercado de una empresa existente permite partir de el para hacer una revisión de la política actual de precios y rediseñar las estrategias actuales de comercialización.

Es un estudio de demanda, oferta y precios de un bien o servicio. El estudio de mercado requiere de análisis complejos y se constituye en la parte más crítica de la formulación de un proyecto, porque de su resultado depende el desarrollo de los demás capítulos de la formulación, es decir, ni el estudio técnico ni el estudio administrativo y el estudio financiero se realizarán a menos que éste muestre una demanda real o la posibilidad de venta del bien o servicio. (J. J. Meza Orozco, 2010a, p. 28)

El estudio de mercado además de hacer un análisis de oferta demanda y precios requiere de analizar también la competencia, proveedores, medios de distribución y si es necesario aspectos del mercado interno y externo.

Conceptos importantes en el estudio de Mercado:

Producto.

“Producto es cualquier cosa que se ofrece en un mercado para: la atención, la adquisición, uso y consumo, capaz de satisfacer una necesidad o deseo.” Kotler (citado por Sangri Coral, 2014, p. 58)

Precio

“Constituye un elemento crítico en la estrategia de mercadotecnia ya que supone, de alguna forma, la síntesis de la política comercial de la empresa. Las decisiones acerca de la fijación de precios condicionan la evolución de la compañía” (Sangri Coral, 2014, p. 80).

Promoción: “Incentivos de corto plazo para alentar las compras o ventas de un producto o servicio” (Alave Calani, 2009, p. 4).

Distribución: Incluye el transporte, almacenamiento y manejo de los bienes a fin de que puedan adecuarse a las necesidades de los consumidores meta. (Sangri Coral, 2014, p. 106).

2.2.6.2 ESTUDIO TÉCNICO

Este estudio tiene como propósito cuantificar el monto total de la inversión requerida para echar en marcha el proyecto, también tiene como propósito determinar el tamaño optima, los requerimientos técnicos de equipo, mobiliario, maquinarias para que el proyecto localización del proyecto para que la empresa funcione de manera adecuada.

El estudio técnico busca responder a los interrogantes básicos: ¿cuánto, dónde, cómo y con qué producirá mi empresa?, así como diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto o servicio deseado, sea éste un bien o un servicio... hay necesidad de definir el producto en el estudio técnico. Este determina la necesidad de capital y de mano de obra necesaria para la ejecución del proyecto. (Córdoba Padilla, 2011, p. 106)

2.2.6.3 ESTUDIO ORGANIZACIONAL

Este estudio es necesario para determinar las fortalezas y debilidades de la empresa que va a realizar la inversión, también permite determinar la estructura organizacional necesaria para manejar cada una de las etapas del ciclo de vida del proyecto desde la inversión hasta la puesta en funcionamiento, este estudio sirve también para determinar el costo que la estructura organizativa implicara para el proyecto, lo que debe de ser considerado en los flujos de caja del proyecto dentro de los costos fijos.

Según (Meza Orozco (2010)

Este estudio tiene como propósito definir la forma de organización que requiere la unidad empresarial, con base en sus necesidades funcionales y presupuestales. Comprende el análisis del marco jurídico en el cual va a funcionar la empresa, la determinación de la estructura organizacional más adecuada a las características y necesidades del proyecto, y la descripción de los procedimientos y reglamentos que regularán las actividades durante el período de operación. Mediante este estudio se concretan todos los aspectos concernientes a la nómina de personal y a la remuneración prevista para cada uno de los cargos. (p. 28)

2.2.6.4 ESTUDIO FINANCIERO

El propósito de este estudio financiero es determinar la viabilidad del proyecto desde el punto de vista financiero, es necesario establecer los estados financieros proyectados para poder aplicar diferentes criterios de evaluación de proyectos como son la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Presente Neto (VAN). Estos métodos de valuación permitirán definir financieramente la viabilidad del proyecto.

En el marco financiero se especifican las necesidades de recursos a invertir, con detalles de las cantidades y fechas para los diversos ítems señalados, su forma de financiación (aporte propio y créditos) y las estimaciones de ingresos y egresos para el período de vida útil del proyecto (Unión Europea, 2008). El marco financiero permite establecer los recursos que demanda el proyecto, los ingresos y egresos que generará y la manera como se financiará. (Córdoba Padilla, 2011, p. 186)

Algunos conceptos claves del Estudio Financiero de proyectos son:

Inversión Inicial: “El período de inversión se inicia en el momento en que se toma la decisión de ejecutar el proyecto y termina cuando el proyecto entra en operación. En esta etapa se materializa lo definido en el estudio técnico”(J. de J. Meza Orozco, 2013, p. 20).

Costos: “Se denomina costo a todos los desembolso relacionados con la producción, puesto que se incorporan en los bienes producidos y quedan por lo tanto capitalizados en los inventarios hasta tanto se vendan los productos”(Pastrana Pastrana, 2012, p. 5).

Valor Presente neto: Es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos de efectivo descontados de la inversión inicial. (Gabriel, 2008, p. 221)

Análisis de Sensibilidad: Gitman, (2007) “es un método conductual que usa diversos valores posibles para una variables, específica como las entradas de efectivo, para evaluar el impacto que esa variable puede tener en el rendimiento de la empresa.” (p. 371)

Capital de Trabajo: “El capital de trabajo es el exceso de activos corrientes sobre las cuentas de pasivo, que constituyen el capital de trabajo de disposición inmediata necesario para continuar las operaciones de un negocio”(Alfonso Pérez, 2009, p. 6).

Rentabilidad: Es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan bienes materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados; la medida de rendimiento que

durante un periodo de tiempo producen los capitales utilizados. (Santiesteban Zaldívar, Fuentes Frías, & Leyva Cardeñosa, 2011, p. 5)

Tasa Interna de Retorno: “Es la tasa de descuento por la cual el Valor Presente Neto es igual a cero. Es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial” (Baca, 2008, p. 224)

Flujos de Efectivo: “Que ordena la secuencia de las inversiones, costos y beneficios del proyecto. Relaciona éstos con el momento en que se producen y permite, en consecuencia, establecer en qué momento el proyecto demandará o generará recursos”. (Córdoba Padilla, 2011, p. 186).

Activos: “es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos” (IASCF, 2006d. C., p. 79).

2.3 MARCO LEGAL

PROVAL es una persona jurídica constituida como una Sociedad Anónima.

Es la que se crea con una denominación, su capital se divide en acciones, los socios limitan su responsabilidad únicamente al pago de las acciones que suscribieron, el nombre de la empresa hará referencia a la actividad principal de la empresa e ira seguida de las palabras Sociedad Anónima o de sus abreviaturas S.A. (Honduras, 2012)

Con socios extranjeros, cuenta con todos los permisos operativos y licencias legales requeridas para funcionamiento de su rubro de operación. Entre ellos tenemos que cada agencia de PROVAL cuenta con su permiso de operación municipal, está debidamente inscrita en la cámara de comercio, cuenta con una licencia de emisión de la marca, con la licencia de seguridad que es emitida por la seguridad, licencia para circulación de vehículos blindados cuenta con las

constancias de solvencia tributarias, los beneficios de empleados Incluyen la afiliación al IHSS, RAP e INFOP.

Además deben de cumplir las siguientes responsabilidades según el reglamento de servicios privados de seguridad

Las empresas de seguridad dedicadas al transporte de valores en el país, tendrán las siguientes responsabilidades: Reportar a la secretaria de estado en los despachos de seguridad, un informe detallado de sus clientes y productos que transportan, listado de unidades transportadoras de valores con sus respectivo registro, los vehículos deben de tener un blindaje, los vehículos deben de tener un sistema de alarma con dispositivo acústico, la tripulación debe estar conformada por un conductor, un responsable de los valores y dos guardias de seguridad, todos los miembros de la tripulación deben estar plenamente identificados, no se permite en los vehículos blindados el uso de sirenas. (Honduras, 2010, p. 5,6)

2.3.3 ESTABLECIMIENTO DE UNA EMPRESA EN HONDURAS

Formas Jurídicas Empresariales para Constitución

En Honduras la creación de una empresa se hace siguiendo una serie de pasos o requisitos que sirve para poder operar legalmente y acceder a beneficios e incentivos que otorga la ley, dependiendo del tamaño y actividad a la que se dedique.

El sector de las MIPYMES tiene una función decisiva en la creación de empleo, en la estabilidad social y en el dinamismo económico de un país. Crear las condiciones favorables para el desarrollo de un clima de inversión, es uno de los primeros pasos para lograr que un país sea competitivo; y la base para fomentar la creación de nuevas empresas. La creación de una nueva empresa implica gestionar diferentes licencias, permisos, registros y trámites legales, que les permitirá al empresario(a) comercializar libremente sus productos y/o servicios a nivel nacional e internacional, en un mercado cada vez más competitivo. (Comité Entorno Institucional y Legal, 2006, p. 2)

1.2 TRÁMITES NECESARIOS PARA CONSTITUIR LEGALMENTE UNA EMPRESA

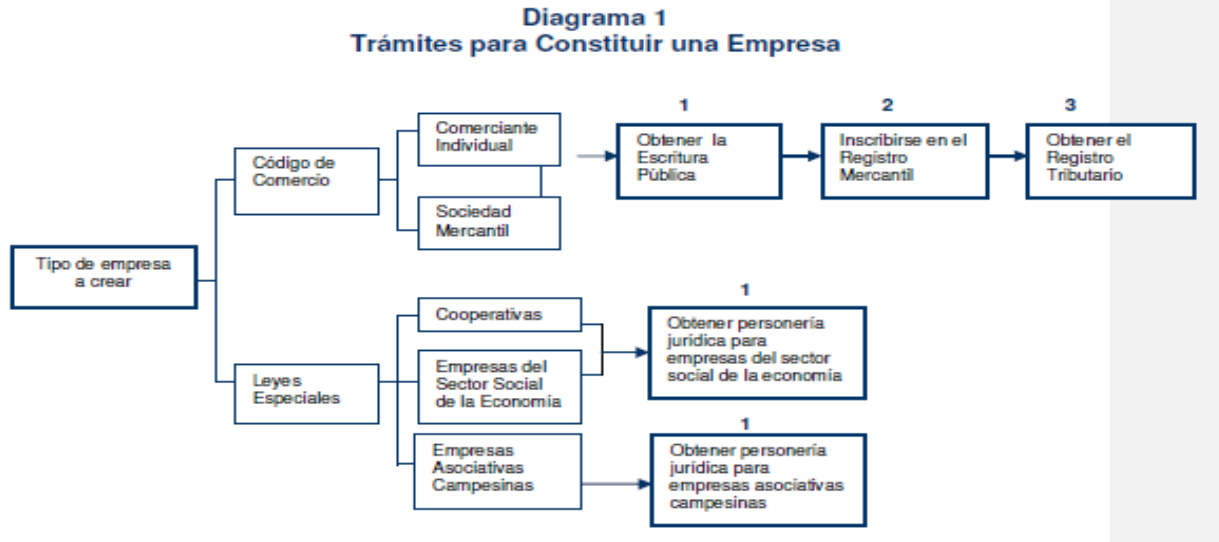


Figura 3. Trámites para Constituir una Empresa

Fuente: (Comité Entorno Institucional y Legal, 2006, p. 11)

2.3.4 LICENCIA MARCAS Y PATENTES

Toda empresa que se constituye y que tiene la idea de explotar una marca o usar una patente en Honduras debe tener un certificado de ya sea de ser dueño o tener un permiso de explotación de marca que le va permitir generar rendimientos por su uso. Esta certificación se debe de legalizar o inscribir en la Dirección General de Propiedad Intelectual de Honduras (DIGEIH)

En 1902 bajo Decreto No. 106, se crea la Oficina de Marcas, dependiente del Ministerio de Fomento y de acuerdo con los libros que aún se conservan se puede observar que dicha oficina llevaba simultáneamente el registro de patentes, que para ese entonces eran algunos cuantos casos, pero que vale resaltar su importancia, por cuanto desde entonces y en forma ininterrumpida se ha venido trabajando a favor de la comunidad emprendedora nacional en la protección de sus activos intangibles. (Antecedente Histórico de Propiedad Actual, 2015)

REGISTRO DE MARCAS, PATENTES Y DERECHOS DE AUTOR

Patente es un derecho concedido por el Estado a un inventor, a cambio de la publicación de su invento. Asegura al inventor, durante un tiempo convenido, de la no utilización por un tercero de la invención bajo ningún concepto. **Marca** es el nombre de producto y/o servicio que lo diferencia de la competencia. Para que una marca sea registrada no debe violar la protección legal de otra marca ya existente; la palabra debe ser corta, sencilla, fácil de reconocer, pronunciar, recordar y escribir; debe describir al producto o servicio, debe ser aplicable a un servicio o producto de la misma línea que más tarde se quiera agregar. (Comité Entorno Institucional y Legal, 2006, p. 26)

2.3.5 REQUISITOS Y PERMISOS DE OPERACIÓN

Una vez que sea constituido legalmente una empresa en Honduras, esta debe seguir una serie de pasos que le permitirá poder operar según la legislación que establezca las autoridades locales (Alcaldías), estas se registrarán por un plan de arbitrios que será como el reglamento legal en la cual las empresas se deberán registrar.

2.3.6 PERMISO DE OPERACIÓN

Es el documento que extiende la alcaldía municipal, para garantizar que la empresa opera conforme a las leyes municipales. El empresario realiza el trámite en la alcaldía municipal donde operara la empresa, el tiempo promedio de entrega es entre cuatro (4) hasta (30) días hábiles, el costo es de acuerdo a la declaración de volumen de ventas del año y la actividad económica, si es sociedad deberá presentar constancia de compatibilidad, croquis, clave catastral, tarjeta de identidad, solvencia municipal del representante legal, RTN , Fotocopia de escritura de constitución, inscripción en la cámara de comercio e industria, si arrienda el local del negocio debe presentar el contrato de arrendamiento y llenar las formas 04 y 05, recibo de bienes inmuebles.(CONAMIPYME, 2006, p. 19,21)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

En objetivo principal de este capítulo es dar a conocer el alcance que tendrá esta investigación en términos relacionados a los elementos de estudio, técnicas, procedimientos, fórmulas y métodos, que definirán hasta donde será posible llegar con la investigación para el análisis de la factibilidad de este proyecto. Se describen los métodos llevados a cabo para realizar el estudio y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Para garantizar la coherencia y congruencia entre los elementos del diseño de la investigación y facilitar la construcción de instrumentos para este estudio, se ha preparado la siguiente matriz metodológica basada en los objetivos de la investigación:

Tabla 6. Matriz Metodológica

| Congruencias del Planteamiento | | | |
|--|---|---|---|
| Título | Objetivo general | Objetivo Específicos | Preguntas de Investigación |
| Estudio de factibilidad de la apertura de una agencia de transporte de valores en la ciudad de Santa Rosa de Copán | Determinar la factibilidad de la apertura de una agencia de Traslado de Valores en la Ciudad de Santa Rosa de Copan, mediante un estudio de mercado, técnico, legal y Financiero, para aumentar la cobertura de la empresa Protección de Valores S.A y a la vez le permitan dar | O1. Realizar un estudio de mercado en la zona de Santa Rosa de Copán para determinar la posición actual del PROVAL en el mercado y la satisfacción de sus clientes actuales, así como definir la demanda potencial. | 1. ¿Cuánto es la posición actual de PROVAL en el mercado, nivel de satisfacción de sus clientes, cuál será la demanda potencial que obtendrá en la zona de Santa Rosa de Copán? |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | una atención personalizada a sus clientes existentes y potenciales en esa zona. | | |
| | | O2. Cuantificar mediante un estudio financiero la rentabilidad que obtendrá PROVAL al poner en funcionamiento operativo la agencia en la ciudad de Santa Rosa de Copán | 2. ¿Cuál será la rentabilidad que obtendrá PROVAL después de poner en funcionamiento operativo la agencia en la ciudad de Santa Rosa de Copán? |
| | | O3. Determinar a través del estudio técnico el monto total de la inversión requerida para la apertura de la agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán. | 3. ¿Cuál será el monto total de la inversión que PROVAL deber hacer para la apertura de su agencia en Santa Rosa de Copán? |
| | | O4 Describir los requerimientos legales para poner en marcha la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán. | 4. ¿Cuáles son los requerimientos legales que PROVAL debe cumplir para que su agencia en Santa Rosa de Copán entre en operaciones? |
| | | O5 Evaluar la estructura organizacional que necesitará la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán para ponerla en operación | 5. ¿Cuál es la estructura organizacional que necesita la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán para ponerla en operación? |

1.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 7. Operacionalización de Variables

| Variable Independientes | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicador | |
|-------------------------------------|--|--|--|------------------------------------|------------------------|
| Rentabilidad de la Apertura Agencia | Es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan bienes materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados | Rendimiento que se espera obtener sobre la inversión que PROVAL efectuara para la puesta en marcha la nueva agencia de traslado de valores en SRC | Retorno sobre la inversión | Indicadores Financieros (VAN, TIR) | Preguntas 7,8,9 y 10 |
| Cuantificación de la Inversión | El período de inversión se inicia en el momento en que se toma la decisión de ejecutar el proyecto y termina cuando el proyecto entra en operación. | Recolección de todos los elementos necesarios desde el punto de vista de costos en que PROVAL debe invertir para poner en marcha su nueva agencia en SRC | Análisis de todos los costos necesarios en que se debe incurrir para abrir la nueva agencia de PROVAL en SRC | Estudio Técnico | Preguntas 3,7,8,9 y 10 |

| | | | | | |
|--------------------------------|---|---|---------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| Reducción de Costos | Se denomina costo a todos los desembolso relacionados con la producción, puesto que se incorporan en los bienes producidos y quedan por lo tanto capitalizados en los inventarios hasta tanto se vendan los productos | El funcionamiento de la nueva agencia de PROVAL en SRC proporcionara una reducción en los costos de los servicios que pagan los clientes actuales que se atienden por la agencia de SPS | Análisis de la estructura de costos | Precio de los Servicios | Preguntas 7,8,9 y 10 |
| Variable Independientes | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicador | |
| Productos Ofrecidos | Producto es cualquier cosa que se ofrece en un mercado para: la atención, la adquisición, uso y consumo, capaz de satisfacer una necesidad o deseo | Análisis de los productos a ofrecer en la nueva agencia de PROVAL en SRC, los que irán orientados a satisfacer los clientes de la zona. | Definición de los productos a ofrecer | Listado de Productos | Pregunta 7 |
| Análisis de la Demanda | Se refiere a la cantidad de una bien o servicio que desean adquirir los | La disposición que tienen los bancos y comerciantes de Santa Rosa de Copan de pagar | Demanda existente y Potencial en la | Estudio de Mercado | Preguntas 4,5,6 |

| | | | | | |
|------------------|---|---|------------------------------|---------------|--|
| | consumidores a un precio determinado | por el servicio de traslado de valores | Zona de Santa Rosa de Copán | | |
| Viabilidad Legal | Requisitos que se deben cumplir dentro de la Republica de Honduras para validad la operación de una empresa | Estudio de los requerimientos legales para la operatividad de la nueva agencia de PROVAL en SRC | Análisis de viabilidad Legal | Estudio Legal | |

3.2 ENFOQUE Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto se realiza basándose en un enfoque Mixto que se recogerá elementos cuantitativos a través de la aplicación de una encuesta de la manera más objetiva posible, lo que permitirá hacer un análisis estadístico y medición numérica de la demanda potencial a satisfacer, esto ayudará a hacer proyecciones numéricas de ingresos y gastos, se elaborará un estudio de mercado, técnico y financiero, se tomará como base de información toda la estadística que estos estudios darán basado en: encuestas, costos operativos y desarrollo del estudio financiero. Al obtener la información necesaria, se podrá determinar la rentabilidad de la apertura de la agencia de Transporte de Valores en Santa Rosa de Copán.

También se hará un análisis de la información cualitativa de PROVAL, para entender de mejor manera las experiencias en otras zonas del país y así afinar detalles de las preguntas contenidas en la encuesta, tomando en cuenta también cualidades de los bancos y comercios de la zona para poder lograr una mejor orientación del estudio.

El enfoque mixto entre otros aspectos logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, ayuda a formular el planteamiento del problema con mayor claridad, produce datos más “ricos” y variados, potencia la creatividad teórica, apoya con mayor solidez las inferencias científicas, y permite una mejor “exploración y explotación” de los datos.(Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2010, p. 4).

3.2.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio será basado en un alcance descriptivo “Los **estudios descriptivos** buscan especificar las propiedades, las características y los perfil les de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2010, p. 80). Se definió este tipo de alcance porque el objetivo de la investigación consiste en analizar la factibilidad de abrir una agencia de traslado de valores de la empresa PROVAL en Santa Rosa de Copán, lo que se hará por medio de un estudio de mercado, técnico, financiero y legal.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 DISEÑO

Para este proyecto se obtendrá la información centrando la investigación en un modelo no experimental de corte transversal, pues no requiere de la manipulación de variables, y se basará en analizar la presencia, cantidades, y estados de las principales variables en un único momento de tiempo. “El diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. “El término Diseño Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2010, p. 120).

Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández Sampieri 2010 p.149)

“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”(Hernández Sampieri 2010, p. 151).

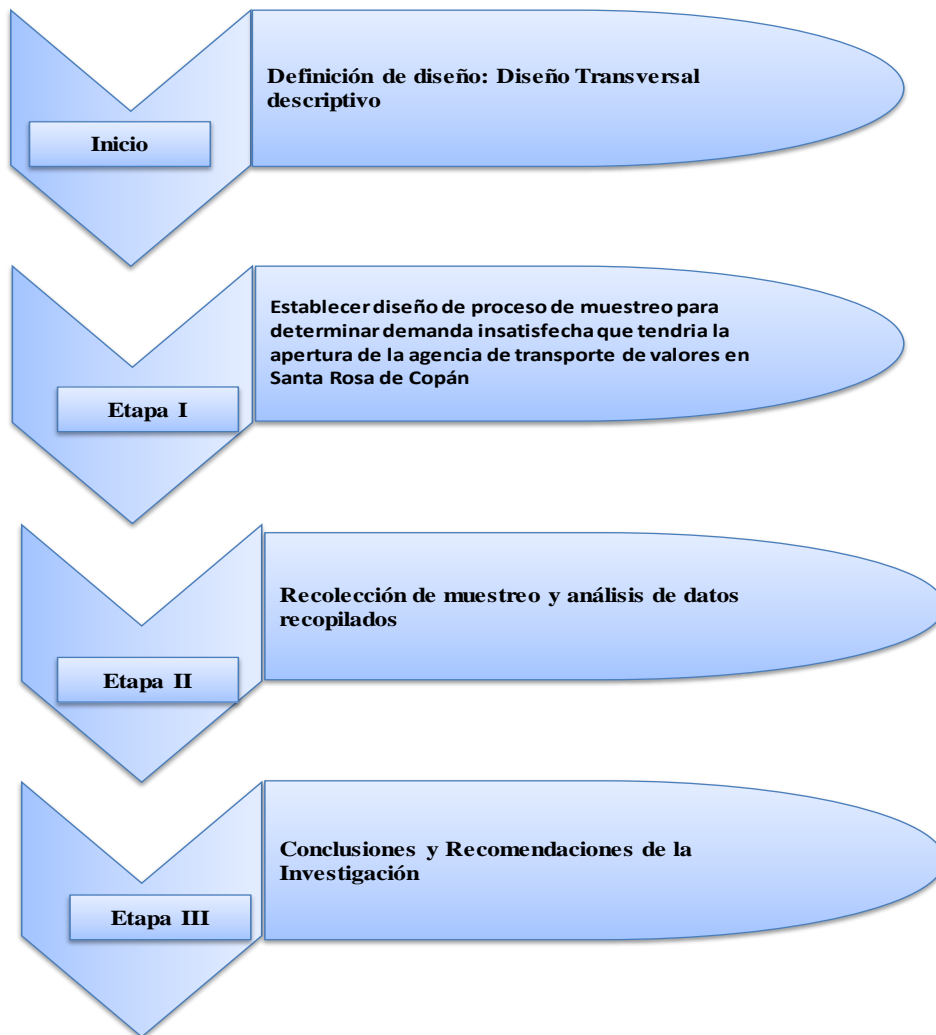


Figura 4. Esquema y diseño de la investigación.

3.3.2 POBLACIÓN

“Población es el conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones” (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2010, p. 174). Este estudio corresponde al listado de empresas y negocios inscritos en la cámara de comercio de Santa Rosa de Copán que suman 180 empresas registradas más la base de clientes de la zona occidental que PROVAL atiende desde la agencia de San Pedro Sula que suman 438.

3.3.3 MUESTRA

Para el cálculo de la muestra de este proyecto se consideró el registro de las empresas de la ciudad de Santa Rosa de Copán en La Cámara de Comercio y la base de clientes que atiende PROVAL en la zona. “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (Sampieri, 2010, p 173). Para este proyecto se estimó una población de 180 empresas o negocios y se utilizará para el cálculo de la muestra la siguiente fórmula:

$$n = \frac{K^2 (p) (q) (N)}{e^2 (N - 1) + K^2 (p) (q)}$$

Dónde:

N: Es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

K: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos.

e: Es el error maestro deseado. El error maestro es la diferencia que puede haber entre el resultado que se obtiene preguntando a una muestra de la población y el que se obtendría si se pregunta al total de ella.

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

N: Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Para determinar el número de encuestas a realizar se estableció un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%.

$$n = \frac{K^2 (p) (q) (N)}{e^2 (N - 1) + K^2 (p) (q)}$$

$$n = \frac{((1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (180))}{((0.05)^2 * (180 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5))}$$

$$n = 123$$

3.3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS.

Es importante definir la unidad de análisis que será objetivo específico del estudio, “aquí el interés se centra en “que o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio (las unidades de análisis), lo cual depende del planteamiento de la investigación y el alcance del estudio” (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2010, p. 172). Para este proyecto la unidad de análisis serán las instituciones financieras y empresas de Santa Rosa de Copán que son actualmente clientes de PROVAL y son atendidos desde la agencia de San Pedro Sula y otras empresas inscritas en la Cámara de comercio de SRC que formarían la demanda potencial.

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS APLICADOS

La recolección de datos resulta fundamental ya que resume toda la labor de la investigación determinando en gran medida la calidad desempeño tanto del investigador como de la información siendo esta la base para las etapas subsiguientes y resultados, estos instrumentos pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos.

Para recaudar la información se ha diseñado herramientas fundamentadas en las características de la muestra, a quienes se les aplicó una encuesta y una entrevista. El uso de la encuesta es para medir el volumen de demanda insatisfecha y que desean que se le pueda dar seguridad en la administración de sus valores a través del resguardo y traslado en vehículos blindados con personal especializado. La Entrevista se aplicó a los clientes que actualmente se atiende en la zona occidental y que con la apertura de la agencia se espera dar un mejor servicio.

3.4.1 INSTRUMENTOS CUANTITATIVOS

3.4.1.1 CUESTIONARIO

Como instrumento de medición cuantitativa, se utilizará una encuesta o cuestionario que recoge una serie de preguntas para el análisis de información. Las preguntas en el cuestionario están enfocadas a la determinación de la demanda de la ciudad de Santa Rosa de Copán, para luego realizar un análisis sobre las variables de interés en esta investigación y determinar si permiten la operación sostenible y rentable de la Apertura de una Agencia Transportadora de Valores en la ciudad de Santa Rosa de Copán (Ver anexo 1).

3.4.2 INSTRUMENTOS CUALITATIVOS.

3.4.2.1 ENTREVISTA

Para la recolección de datos cualitativos, se utilizará la técnica de la entrevista. Este instrumento será utilizado para la determinación de la muestra a través de satisfacción de los clientes que actualmente PROVAL les presta el servicio de la Agencia de Santa Rosa de Copán y así poder extraer información vital para el mejoramiento del servicio que se ha estado prestando, se seleccionarán los elementos de la muestra con base en el juicio.

3.4.3 TÉCNICAS

Las técnicas de medición empleadas se basaron en el enfoque mixto de la investigación. Cabe resaltar que se utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas, como cuestionarios y entrevistas a representantes de clientes potenciales y actuales respectivamente. A continuación se explicaran sobre el tema.

3.4.3.1 LA ENTREVISTA

El objetivo de la aplicación de la encuesta en el presente estudio es obtener la información sobre los clientes potenciales que pueden contratar los servicios de transporte y resguardo de valores en la ciudad de Santa Rosa de Copán, por consiguiente, esta técnica fue de mucha utilidad para respaldar los resultados relacionados a las variables de investigación en el estudio de mercado. “La confiabilidad y validez son cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos” (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2010, p. 188).

3.4.3.2 VALIDEZ DE CONTENIDO

Hernández Sampieri & Fernández Collado, (2010) afirman: “La validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la(s) variable(s) de interés” (p. 304). Por esta razón deben definirse bien las preguntas de tal manera que estas obtengan las respuestas que nos ayudaren a cumplir el objetivo del estudio, en este caso procedimos a seleccionar las preguntas que ayudaran a determinar la demanda potencial que PROVAL tendría en la zona de Santa Rosa de Copán además se definieron preguntas que indaguen sobre las preferencias en el servicio del cliente para definir en base a elementos como los volúmenes de efectivo, la periodicidad que requieren el servicio y los tipos de vehículos que contratarían para poder hacer una proyección de los ingresos, y la tendencia de los costos que requiera atenderlos, además se diseñaron preguntas para los clientes actuales que atiende PROVAL en la zona que permitan definir su fidelidad con la empresa, además de algunas opciones para mejorar el servicio así como variaciones en el servicio que puedan ser provechosas para PROVAL, que surjan como resultado de la personalización del servicio brindado desde la agencia más cercana ya ubicada en la zona. Para lograr lo anteriormente expuesto el cuestionario se sometió a revisión de tres expertos la Ing. Rosalpina Rodríguez, el Dr. José Tráncito Mejía, MAP José Marcelo Flores, quienes recomendaron correcciones hasta lograr que las preguntas estuvieran de acuerdo a los objetivos de la investigación, con la aprobación de ellos se procedió a aplicar el instrumento.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para poder efectuar una investigación es necesario consultar los siguientes tipos de fuentes:

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Se consideran fuentes primarias a los documentos que reflejan resultados de investigaciones científicas, trabajos de diseño y experimentación, materiales o productos, originales o elaborados, que aportan noticias o testimonios a través de los cuales se accede al conocimiento. La información brindada por las fuentes primarias no ha sufrido ningún tipo de procesamiento. Entre ellas se pueden encontrar: los libros, publicaciones seriadas, informes, tesis, traducciones y otro (Guevara Calnick, 2009). Las fuentes primarias en este documento son; los cuestionarios personales, la encuesta y las entrevistas a expertos. El cuestionario fue aplicado de manera personal a la muestra de la población seleccionada lo que proporcionó los datos de mercado con lo que se logró contestar varias interrogantes investigativas. La entrevista a expertos que proporcionó información para el estudio de mercado y técnico del proyecto.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados.

CAPÍTULO IV. RESULTADO Y ANÁLISIS

Previo a este capítulo se desarrolló el planteamiento del problema, se redactó el marco teórico y se definió la metodología a utilizarse. Se calculó el universo y la muestra, además de las técnicas e instrumentos de análisis. Es oportuno decir, que lo anterior funge como guía para presentar los resultados obtenidos en la elaboración del presente estudio. En este mismo orden y dirección se pretende responder a las preguntas de investigación para luego realizar dar respuesta sobre la factibilidad del proyecto de PROVAL mediante el análisis del estudio de mercado, técnico y financiero.

4.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio es muy importante en cualquier negocio, si este no cumple con las expectativas de los consumidores, o no posee la logística para mantener costos bajos muy difícilmente podrá subsistir. Como servicio se plantea el transporte y resguardo de valores en el mercado geográfico de la ciudad de Santa Rosa de Copán y sus alrededores. Donde los comercios y negocios que soliciten el servicio podrán contar con diferentes servicios de traslado y resguardo de sus valores con las máximas garantías de seguridad tanto en la prestación del servicio como en las coberturas de seguros por los montos transportados, obteniendo con esto todas las precauciones de reducción del riesgo para los negocios que contraten los servicios y requieran la administración de valores en forma segura. La Agencia de Santa Rosa de Copán prestará los servicios de recolecciones, remesas, planillas, cajeros Atm, tesorería, servicios para PYME, y otros de manera que pueda captar y mantener el interés de las instituciones financieras, negocios y comercios de la zona.

En detalle la agencia estará ubicada en la ciudad en un barrio o colonia, en un local de preferencia que tenga un patio de maniobras en su interior que también se adecúe a la pernoctación

de las unidades blindas, la ubicación en su generalidad no debe tener en su entorno locales de negocios y restaurantes, casinos, bares, el perímetro con altura de muros más alta que la de los vecinos, de esta forma poder implementar nuestro propio Razzor Ribbon (dos hileras) y maya electrificada (4 hilos) con su respectiva conexión anti interrupción eléctrica y alarma con dispositivo de alerta sonora, De preferencia cercana a un puesto policial o militar, vías de acceso en cualquier momento de diferentes puntos. En cuanto a la Estructura e instalaciones de seguridad debe mantener la siguiente disposición en las instalaciones de control de acceso con exclusiva anti intromisión, con dispositivo pasa documentos y puertas bajo dispositivo interlock, exclusas de ingreso a instalaciones en su interior a zonas de alta restricción, salas de tesorerías y bóvedas, disposición de caja fuerte en la pre bóveda para valores de menor cuantía, exclusiva para entrega de valores desde el exterior a la pre bóveda, cubículo de monitoreo de CCTV, cubículo para albergar Armero con dispositivo pasa armas desde su exterior, torreón de vigilancia para mantener posición en alto. En lo que corresponde a las unidades están serán vehículos blindados los cuales cuenta con una bóveda en su interior con especificaciones de camión para el traslado de valores para los grandes contribuyentes y vehículos tipo pick up para las pequeñas y medianas empresas. Con todo lo mencionado anteriormente se prestaran los siguientes servicios:

1. **Traslado de Remesas Bancarias:** Es un servicio diseñado a la medida de las necesidades del sector financiero. Concebido bajo los más altos estándares de seguridad y con la más avanzada tecnología aplicada en la administración de flota. Remesas PROVAL garantiza el traslado de Oficinas Centrales de y hacia redes de agencia en todo el territorio, así como hacia el Banco Central.
2. **Recolección de Valores:** El sistema más confiable de retiro, traslado y depósito de valores diseñados especialmente para el comercio y la industria en la región, sustentado en procesos

de máxima seguridad, apoyados con alta tecnología y con el recurso humano mejor capacitado.

3. **Planillas:** Presenta las siguientes modalidades de Servicio:
 - a) Ensobrado de nóminas se prepara y personaliza sobres para realizar el pago de nóminas a los colaboradores según los requerimientos de nuestros clientes.
 - b) Pago Físico se entrega a cada colaborador un sobre con su sueldo, en su lugar de trabajo.
 - c) Pago Verificado se hace entrega de los valores (no ensobrados), en su lugar de trabajo.
4. **Servicio de Tesorería:** Profesionales altamente calificados administran integralmente sus valores. Servicio que presta PROVAL que permite realizar recuentos, validación de depósitos a bancos, clasificación y suministro de monedas y billetes de baja denominación, con los recursos tecnológicos más avanzados en seguridad y control.
5. **Atención de Cajeros Automáticos.** El cumplimiento de altos estándares de calidad permiten a PROVAL proporcionar un servicio rápido y eficiente a cajeros automáticos (ATM'S). Preparación y reemplazo de cassetes de efectivo y de billetes rechazados, retiro, control de tarjetas retenidas y reparación de fallas menores.

4.2 DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

Los factores claves de éxito de esta industria y especialmente en PROVAL se manejan mediante la aplicación de estándares de servicio como ser:

1. Seguridad: Proteger la vida y bienes de los colaboradores, de la empresa y de los clientes.
2. Calidad: Cumplir con la promesa de entregar unos servicios y productos con puntualidad y excelencia siempre.

3. Cortesía: Las acciones de los empleados de PROVAL se enmarcan en ser respetuosos, amables y educados con los clientes y compañeros de trabajo.
4. Eficiencia: Utilizar correctamente los recursos disponibles para obtener los mejores resultados, para la empresa y sus clientes.

A lo anterior se debe sumar los altos valores morales que forman parte del espíritu empresarial y representa la forma cómo se deben manejar y comportar los colaboradores tanto dentro como fuera de la empresa los que son Honestidad, Orden, Respeto y Responsabilidad con todo lo anterior se crea valor, permite captar clientes, persuadirles, generar compromiso y por ultimo motivarlos a la contratación del servicio.

Además de lo antes expuesto es importante mencionar que para que este modelo de estándares de servicio y valores sea exitoso se tiene que tener un enfoque de alta productividad y de competitividad en los costos. Esto permitirá obtener un mejor rendimiento financiero y generará mayor valor al negocio aportando recursos que pueden ser reinvertidos en áreas estratégicas que aporten más utilidades.



Figura 5. Modelo de Negocios bajo estándares de servicio

4.3 PROPIEDAD INTELECTUAL

Para poder hacer uso de la marca PROVAL se tiene que contemplar todo el trámite de propiedad intelectual como patentes, logos, y marcas. Este estudio solamente hace una alusión a este aspecto sin profundizar por qué PROVAL es una empresa existente desde hace 30 años y ya tiene todos los estos aspectos legalmente establecidos, por ende la nueva agencia que abrirá en Santa Rosa de Copán podrá hacer uso de ellos sin problemas.

La propiedad intelectual es una parte integral para la prestación del servicio de cualquier empresa. El precio del servicio de traslado de valores que se preste se verá claramente influenciado por el prestigio que la marca ha logrado obtener a nivel nacional. Adicionalmente la comercialización del servicio dependerá enormemente de la imagen de

la empresa, plasmada fundamentalmente en su marca, su logo y eslogan la que está debidamente registrada en el Instituto de la Propiedad.



Figura 6. Marca de Grupo PROVAL y Eslogan

En Honduras, para poder patentar una inversión se tiene que tener los siguientes conocimientos:

- Propiedad Intelectual:
Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio (ADPIC)

Convenio de París para la Protección de la Propiedad Industrial
- Marcas:
Ley de Propiedad Industrial decreto 12-99-E (incluye reformas RD-CAFTA)
- Patentes:
Ley de Propiedad Industrial decreto 12-99-E (incluye reformas RD-CAFTA)
- Derecho de Autor y Derechos Conexos:
Ley de Derecho de Autor y Derechos Conexos decreto 4-99-E (incluye reformas RD-CAFTA)
- Decreto 219-2012 Reforma de ley de Indicaciones Geográficas y Denominación de Origen:
Reforma de Ley a la IG y DO decreto 219-2012 Indicaciones Geográficas y Denominación de Origen
- Ley Sobre Firmas Electrónicas:
Ley Sobre Firmas Electrónicas decreto 149-2013 Sobre Firmas Electrónicas
- Reforma Artículos 59, 60, 61 En La Ley de Propiedad Industrial:
Reforma de Artículos 59, 60, 61 decreto 51-2011 Reforma Artículos 59, 60, 61.

4.4 FACTORES CRÍTICOS DE RIESGO

Una herramienta de definición de factores de riesgo de la industria de un estudio de factibilidad es el análisis de las cinco Fuerzas de Porter, por esto fue escogido para realizar la evaluación de la competencia dentro de la industria de Traslado de Valores que servirá para los fines del presente estudio de factibilidad.

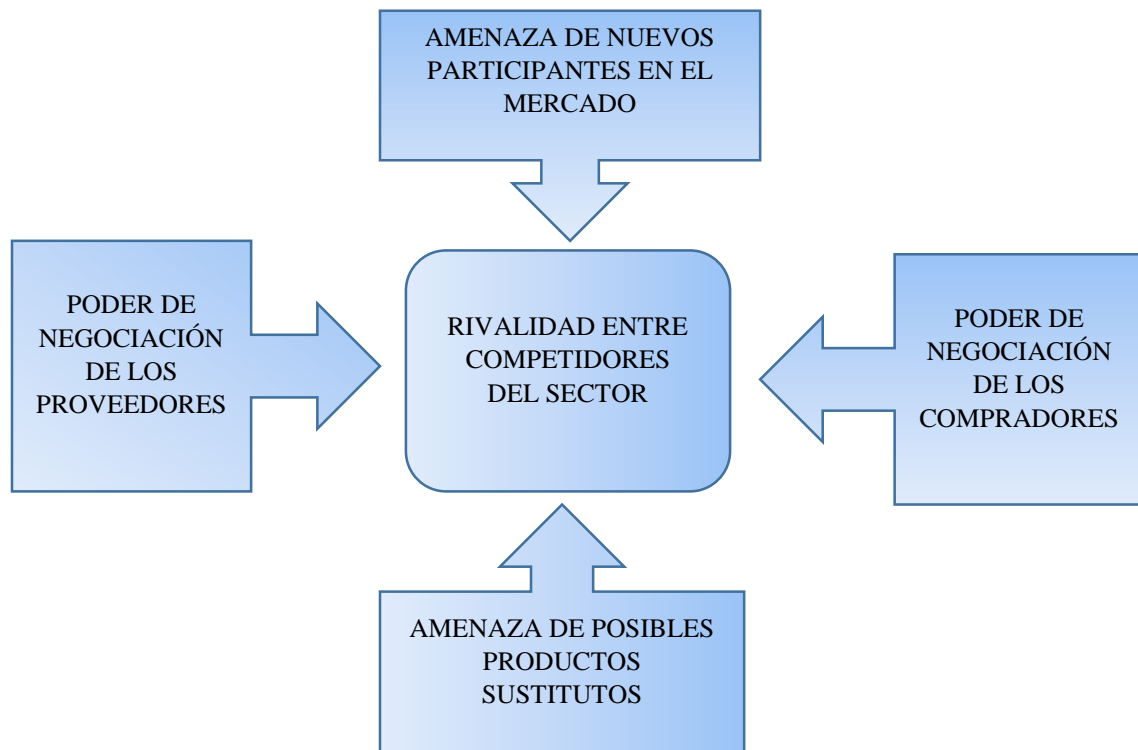


Figura 7. Fuerzas Fuentes de Diamante Porter

Poder de negociación de los compradores.

Los compradores del servicio de traslado de valores que prestará PROVAL con su nueva agencia en Santa Rosa de Copán son sin duda la fortaleza más importante, porque, sin ellos la empresa no podrá subsistir y ser rentable para ello determinamos algunas características de los clientes o compradores del servicio.

- a) Grado de dependencia de la seguridad prestada durante el servicio.
- b) Poder de negociación, especialmente en instituciones con costos fijos elevados.
- c) Frecuencia de visitas para prestación del servicio.
- d) Costos bajos y la facilidad que la empresa puede tener de cambiar de proveedor de servicios de acuerdo a su conveniencia.
- e) Dependencia de las rutas disponibles
- f) Disponibilidad de información para los clientes.
- g) Sensibilidad del cliente o comprador al precio del servicio.
- h) Ventaja que aporta la exclusividad en la forma de ofrecer el servicio.

Poder de negociación de los proveedores.

Para poder llevar a cabo el servicio de traslado y resguardo de valores es necesario contar con la logística correcta y en perfectas condiciones así también los insumos requeridos para la operación por lo cual los proveedores son una fuerza importante en el análisis.

- Dentro de la logística requerida para hacer la prestación del servicio de traslado de valores se requiere:
- Vehículo blindado.

- GPS
- Armas de reglamento
- Chalecos antibalas
- Municiones
- Uniformes de identificación de personal
- Tarjetas de identificación
- Radios de comunicación
- Bolsas de traslado de valores
- Talonario de entregas

Para todo lo anterior la operación requiere contar con proveedores confiables y comprometidos que tengan la capacidad de cubrir emergencias en el momento que se le requiera. Dentro de las características que deben tener los proveedores son los siguientes:

- a) Presencia a nivel nacional
- b) Facilidad para la negociación de precios
- c) Proveedores certificados
- d) Solidaridad y confianza con los empleados
- e) Ser empresas de confianza y reconocidas
- f) Disponibilidad en los horarios.

Amenaza de los competidores en la zona.

Actualmente la zona de Santa Rosa de Copán no tiene presencia de ninguna empresa de traslado de valores, sin embargo la ciudad es vista como un mercado virgen que puede ser explotado por todas las empresas que forman el rubro, por esta razón en cualquier

momento la competencia puede entrar a atender la zona y reducir así el número de clientes a satisfacer por PROVAL, entre los desafíos que la competencia puede tener para ingresar podemos encontrar:

- a) Requerimiento de capital para realizar la inversión requerida.
- b) Prestigio de sus marcas.
- c) Diferencias en el servicio en propiedad
- d) Contar con la adecuada logística
- e) Economías en escala

Amenaza de productos sustitutos.

El servicio de traslado de valores es un rubro poco explotado y con la competencia restringida a únicamente tres empresas en el país, por eso la posibilidad de amenaza por productos sustitutos es baja.

Rivalidad entre los competidores.

La rivalidad entre los competidores directos en la zona de Santa Rosa de Copán actualmente es baja debido a que ninguna de las empresas existentes que prestan el servicio de traslado de valores en el país tiene una agencia específicamente en esa zona.

4.5 ESTUDIO DE MERCADO

El objetivo de este estudio es analizar la viabilidad de ofrecer el servicio de traslado de valores en la zona de Santa Rosa de Copán, se aplicó una encuesta donde se captaron datos que permiten analizar la demanda que el servicio tendrá en la zona.

4.5.1 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA E INDUSTRIA

El área donde se pretende abrir la agencia nueva de PROVAL es en la ciudad de Santa Rosa de Copán y sus alrededores e ira dirigido especialmente a las instituciones financieras de la zona y otros comercios, la intensión es proporcionar un servicio de traslado de valores personalizado y de calidad desde la agencia que este ubicada en la ciudad lo que permitirá ofrecer costos más bajos. La iniciativa de esta expansión en la cobertura de PROVAL surge para satisfacer la necesidad que las instituciones financieras y comercios de Santa Rosa de Copán tienen de una servicio seguro para el traslado de sus valores.

Santa Rosa de Copán, no tiene antecedentes de que la competencia tenga instalada una agencia en dicha zona, lo que nos lleva a calificar nuestra oferta como una oferta competitiva de mercado libre, ya que seremos pioneros en instalar una agencia en la zona y las variables que nos permitirán consolidarnos en el mercado serán la calidad del servicio, el precio y la variedad de servicios que se ofrezcan.

4.5.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Sobre la demanda se obtuvieron los siguientes resultados:

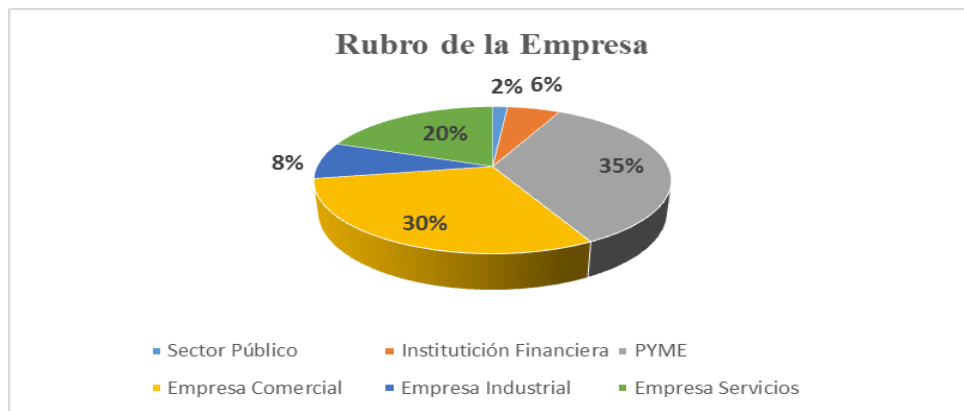


Figura 8. Rubro de las empresas entrevistadas.

Se entrevistaron 123 empresas de las cuales el 30% son empresas comerciales, el 35% PYMES, el 20% empresas de servicios, un 6% instituciones financieras, 8% empresas del sector público y 2% Empresas Industriales.

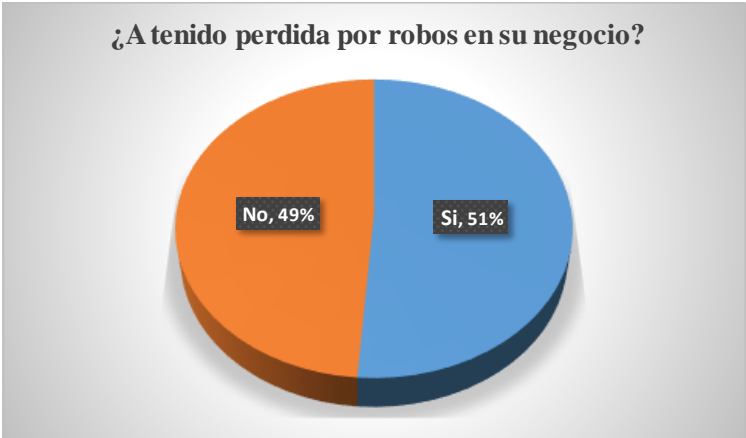


Figura 9. Negocios con pérdidas por haber sufrido robos.

La figura 9 muestra que casi la mitad de las empresas encuestadas han presentado perdidas en sus negocios a causa de robos por falta de un traslado de valores que les brinde seguridad.

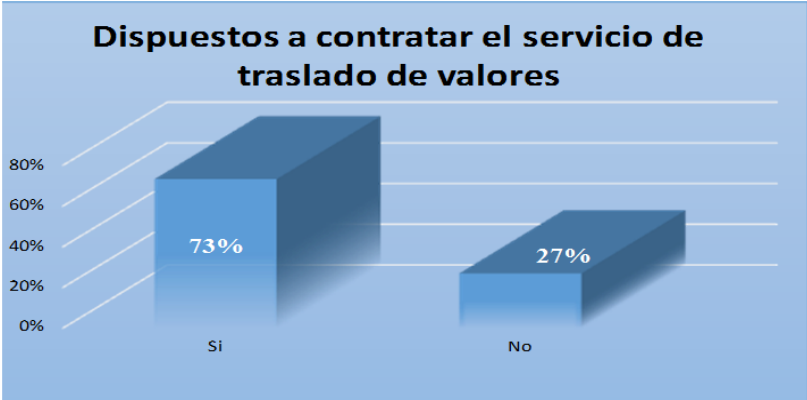


Figura 10. Contratación del Servicio

La figura 10 refleja que existe un 73% de la demanda potencial que está dispuesta a contratar los servicios de la Agencia de Transporte y resguardo de valores en Santa Rosa de Copán.

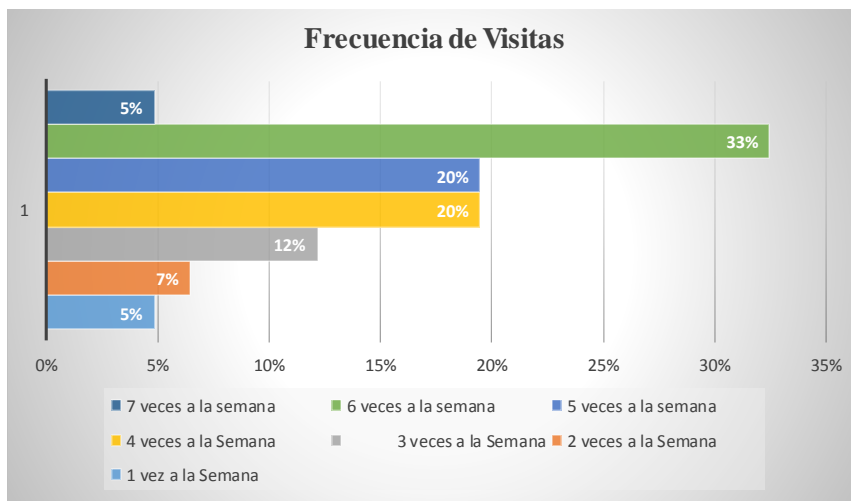


Figura 11. Frecuencia en la prestación del servicio

La figura 11 representa la frecuencia que los clientes están dispuestos a contratar los servicios de traslado de valores que ofrecerá PROVAL en la agencia de Santa Rosa de Copán, siendo la frecuencia de seis veces a la semana la que tendrá mayor demanda con un 33%, seguida de la de frecuencia de 4 y 5 veces a la semana que tienen 20% de demanda cada una.

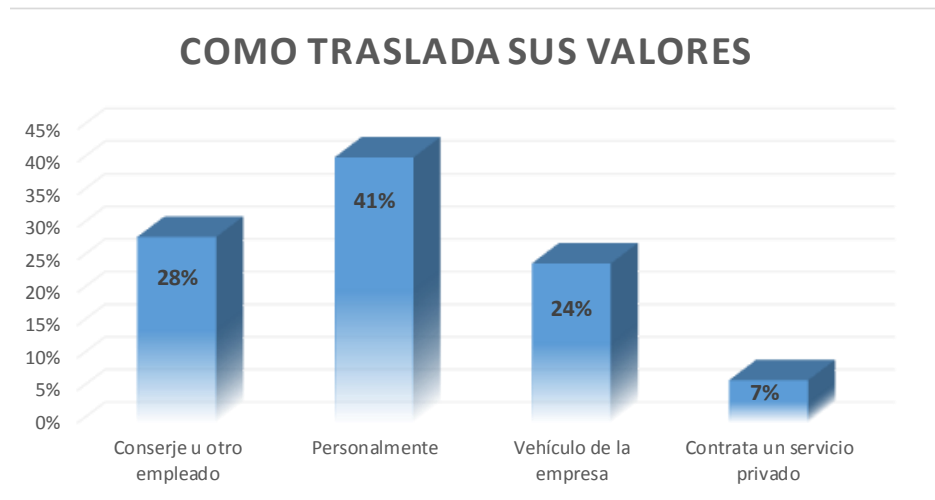


Figura 12. Disposición de Logística para el traslado de valores.

La figura 12 muestra los resultados de los medios que las empresas utilizan para trasladar sus valores de manera segura y se pudo determinar que el 93% de los clientes potenciales no cuentan con una logística apropiada de este porcentaje un 41% hace sus traslados de valores personalmente, el 28% por ciento envía a un conserje o empleado a hacer sus depósitos, un 24% lo hace en vehículos de la empresa y únicamente un 7% utiliza servicio de traslado de valores.

También se recolectó información de los clientes actuales de PROVAL en la zona para determinar si ellos también están dispuestos a continuar utilizando los servicios de traslado de valores.

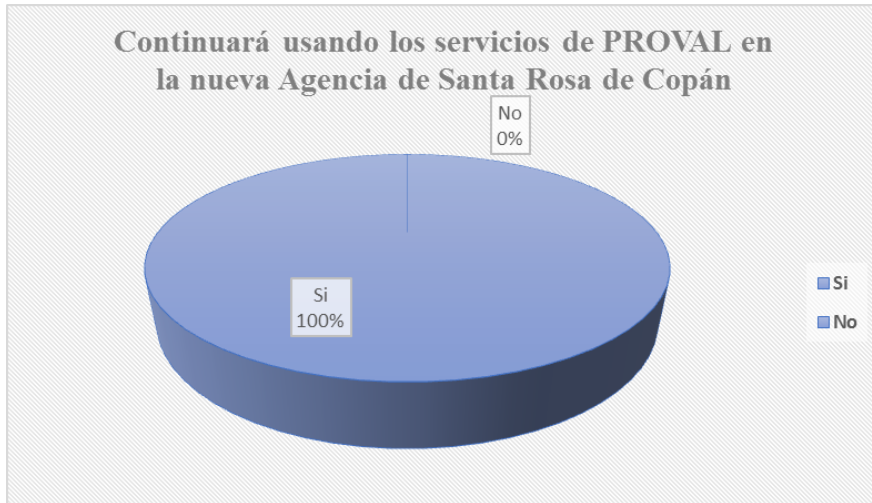


Figura 13. Continuaría siendo cliente de PROVAL.

La figura 13 identifica la disposición que tienen los clientes actuales de PROVAL de continuar contratando los servicios de traslado de valores desde la nueva agencia de Santa Rosa de Copán.

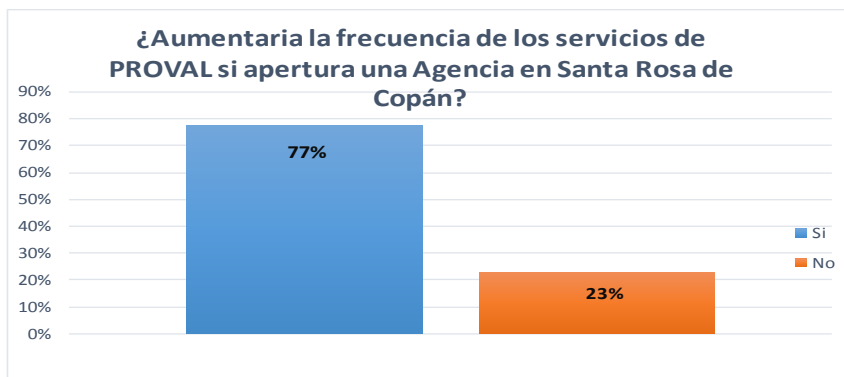


Figura 14. Aumento en la frecuencia de los servicios contratados

La figura 14 representa la intención de aumentar la frecuencia con que actualmente contratan los servicios de PROVAL debido a la cercanía de la nueva agencia en Santa Rosa de Copán el 77% está dispuesto a contratar visitas más seguidas en la semana.

4.5.3 ESTIMACIÓN DE TENDENCIAS DE MERCADO

La población actual es de 438 empresas entre instituciones financieras y los clientes directos, la demanda potencial que se estima en la zona son 180 empresas registradas según la cámara de comercio de SRC, de estas el 73% están dispuestos a contratar el servicio de traslado de valores, esto suma un total de 618 empresas, se espera un crecimiento anual en la demanda de 3% según la tendencia de crecimiento de país.

Tabla 8. Tendencias de Mercado

| Detalle | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|------|------|
| Demanda atendida Actualmente | 438 | 460 | 483 | 507 | 532 |
| Empresas de Santa Rosa de Copán | 180 | 189 | 198 | 208 | 219 |
| Clientes que si contratarían a PROVAL | 73% | 73% | 73% | 73% | 73% |
| Demanda potencial | 131 | 138 | 145 | 152 | 160 |
| Estimación de clientes dispuestos a contratar servicio de traslado de valores | 569 | 598 | 628 | 659 | 692 |

4.5.4 ESTRATEGIA DE MERCADO Y VENTAS

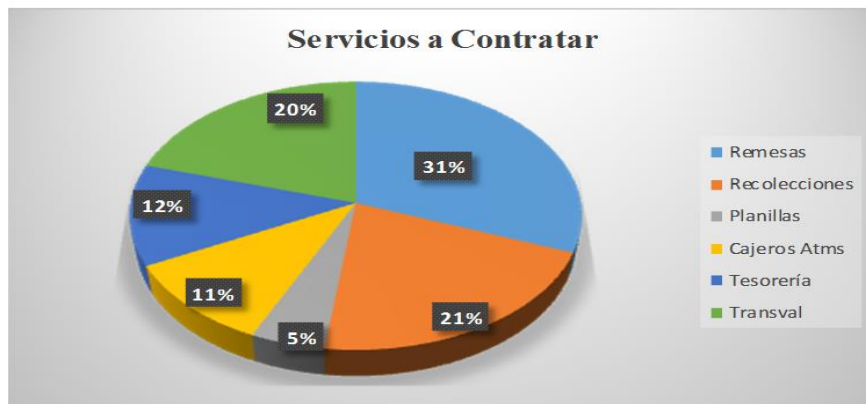


Figura 15. Servicios a Contratar

La figura 15 muestra cómo se distribuye la demanda de los diferentes servicios que la demanda potencial contrataría, resaltando que el 31% contrataría el servicio de remesas, el 21% el servicio de recolecciones y el 20% el nuevo servicio de Transval desarrollado especialmente para las PYMES que manejan bajos volúmenes de efectivo.

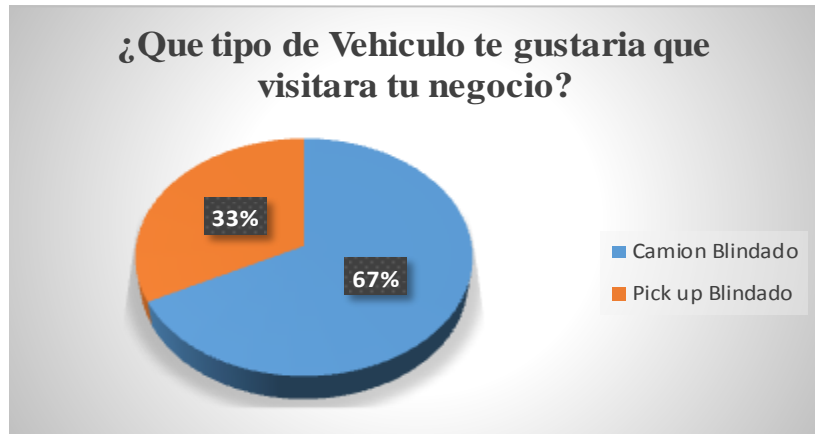


Figura 16. Tipo de Vehículo que prefieren los clientes.

EL grafico 16 define la preferencia en tipo de vehículo que desean los clientes les sea brindado el servicio de traslado de valores. El 63% del total de la muestra prefieren vehículos tipo camión blindado.



Figura 17. Preferencia en Hora de Visita

Se determinó la preferencia para recibir el servicio de traslado de valores que tienen los clientes dando como resultado que el 61% desean sus valores sean recogidos en la jornada de la tarde, la figura 17 representa este dato.

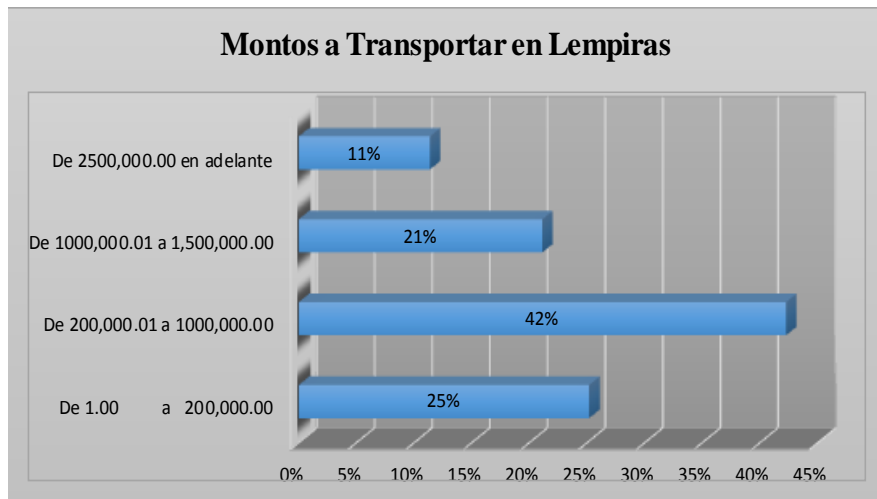


Figura 18. Rango de Montos que estarían dispuestos a transportar.

La Figura 18 indica la tendencia a transportar valores que tendrían las empresas de Santa Rosa de Copán, vemos que el 74% manejarían traslados por encima de los Lps. 200,000.00

La entrevista a los clientes actuales de PROVAL en la zona para determinar su satisfacción con el servicio, los precios así como su simpatía de tener un servicio más personalizado prestado desde la zona por la nueva agencia de traslado de valores.

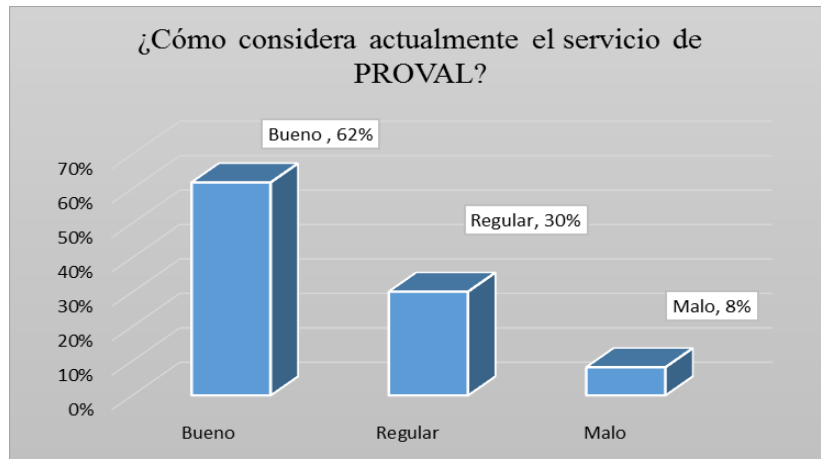


Figura 19. Opinión sobre el servicio de PROVAL

La figura 19 refleja la opinión que tienen los clientes sobre el servicio de que les ofrece PROVAL, un 62% consideran el servicio como bueno, el 30% lo considera regular.

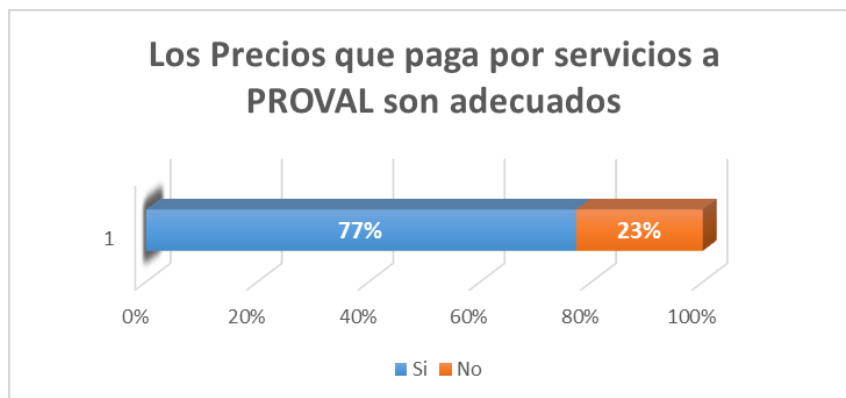


Figura 20. Precio de los servicios es adecuado.

La figura 20 describe la aceptación de los precios actuales que PROVAL cobra por sus servicios estando el 77% de acuerdo con los precios del servicio.

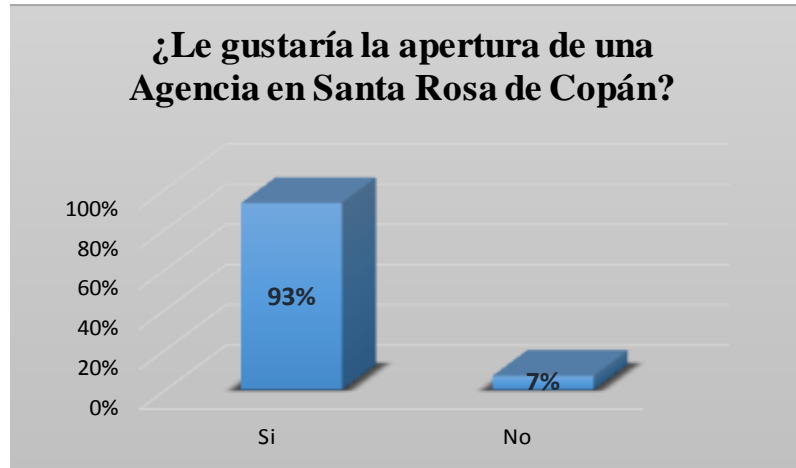


Figura 21. Aceptación de la apertura de la agencia en Santa Rosa de Copán.

La figura 21 contiene el gráfico que muestra que el 93% de los clientes actuales de PROVAL están de acuerdo con que se habrá una agencia en la ciudad de Santa Rosa de Copán.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez finalizado en el análisis de las variables de estudio y obtenidos los resultados para comprobar la investigación, se concluye sobre los objetivos planteados. Asimismo se elaboran las recomendaciones en función a las alternativas a considerar para llevar a cabo el presente proyecto. El proyecto representa una inversión segura por lo que se considera factible la apertura de la agencia de transporte de valores en la ciudad de Santa Rosa de Copán se analizó la información necesaria y suficiente que permita llegar a las siguientes conclusiones:

1. Se pudo definir mediante la entrevista aplicada a los clientes actuales de PROVAL que el 100% de estos están dispuestos a seguir contratando los servicios de traslado de valores. El 77% de éstos aumentaría la frecuencia del servicio, debido a la cercanía de la nueva agencia. El 62% considera bueno el servicio que recibe y el 77% aprueba los precios que se le cobran por el servicio, con estos datos podemos concluir que Protección de Valores S.A. está bien posesionado en el mercado de la zona y sus clientes tienen un buen nivel de satisfacción con el servicio, hay demanda de parte de los clientes existentes, y de los nuevos clientes encuestados pues el 73% de estos dijeron estar dispuestos a contratar el servicio.
2. Se pudo determinar que la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán generara utilidades durante los diez años proyectados por encima de los 2 millones de lempiras, al descontar los flujos de efectivo se obtuvo un VAN positivo de 1.5 millones y una TIR de 28% la que supera al costo de oportunidad en 8 puntos porcentuales, con estos dos indicadores podemos ratificar la factibilidad del proyecto. una alta operación en la agencia

de PROVAL lo que repercutirá directamente en los rendimientos de esta y obtendrá también el incremento en la cobertura actual.

3. Para poner en funcionamiento operativo la nueva agencia en Santa Rosa de Copán se necesita una inversión de 8.8 millones de lempiras los que incluyen todas las mejoras en el local arrendado que permitirán dejar la agencia para su funcionamiento óptimo, la compra de activo fijo necesario y el monto para pagar los costos fijos del primer mes. Se determinó que la inversión se recuperará en 2 años 9 meses.
4. PROVAL es una empresa legalmente constituida y cuenta con todas sus licencias y permisos a nivel nacional, sin embargo será necesario hacer el trámite del permiso de operación en la alcaldía de Santa Rosa de Copán para que la agencia pueda entrar en funcionamiento; también se deberán tramitar los permisos de portación de armas del personal de seguridad.
5. La nueva agencia de PROVAL necesitará de 25 empleados distribuidos entre 11 administrativos integrados por 1 Supervisor de Agencia, 2 Coordinadores de tesorería, 4 cajeros, 1 coordinador de Bóveda, 1 transcriptor de datos, 1 aseadora y 1 oficial de ATM, 8 guardias de seguridad, 4 pilotos de unidades blindadas y 2 receptores de valores. Toda la estructura dependerá del Gerente de Operaciones con ubicación en la oficina principal en Tegucigalpa.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Existe demanda potencial en la zona de Santa Rosa de Copán para la agencia de PROVAL, por tanto, se recomienda abrir la agencia para atender esa demanda potencial y mejorar el servicio que se presta a los clientes actuales, obtener mejor posición en el mercado local y alcanzar la fidelización de los clientes.
2. Se determinó según las estimaciones efectuadas que la empresa en la situación inicial planteada en este estudio es rentable, sin embargo, se recomienda a PROVAL analizar su estructura de costos para lograr obtener ahorros en las áreas que sea posible y hacer más eficiente la capacidad instalada de la agencia con el propósito de generar mayor rentabilidad.
3. Se recomienda a PROVAL hacer trabajo arduo de promoción de los servicios prestados con el objetivo de lograr captar los clientes nuevos en corto tiempo de esta manera poder llegar al máximo de la capacidad instalada de la agencia rápidamente lo que permitirá generar mayor rentabilidad y acortar el periodo de recuperación de la inversión.
4. Se recomienda a PROVAL realizar un listado de todos los permisos y licencias de operación que requiera la agencia de Santa Rosa de Copán para su apertura y operación permanente a fin de establecer la legalidad, además mantener un control de fechas de renovación de estos permisos y licencias municipales, tributarios y de seguridad para evitar sanciones legales o demandas a futuro.
5. Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos de PROVAL hacer el requerimiento del personal para la apertura de la agencia en base a los estándares de seguridad y

utilizar los perfiles establecidos en el presente estudio al momento de la selección y contratación del personal de la agencia, esto con fin de maximizar los recursos y hacer eficiente la operación de la agencia lo que repercutirá sin duda en el éxito de la misma.

CAPÍTULO VI APLICABILIDAD

Este capítulo pretende resumir todo lo necesario para poner en funcionamiento la nueva agencia de traslado de valores de PROVAL en Santa Rosa de Copán el siguiente cuadro sinóptico detalla el desarrollo de este capítulo.

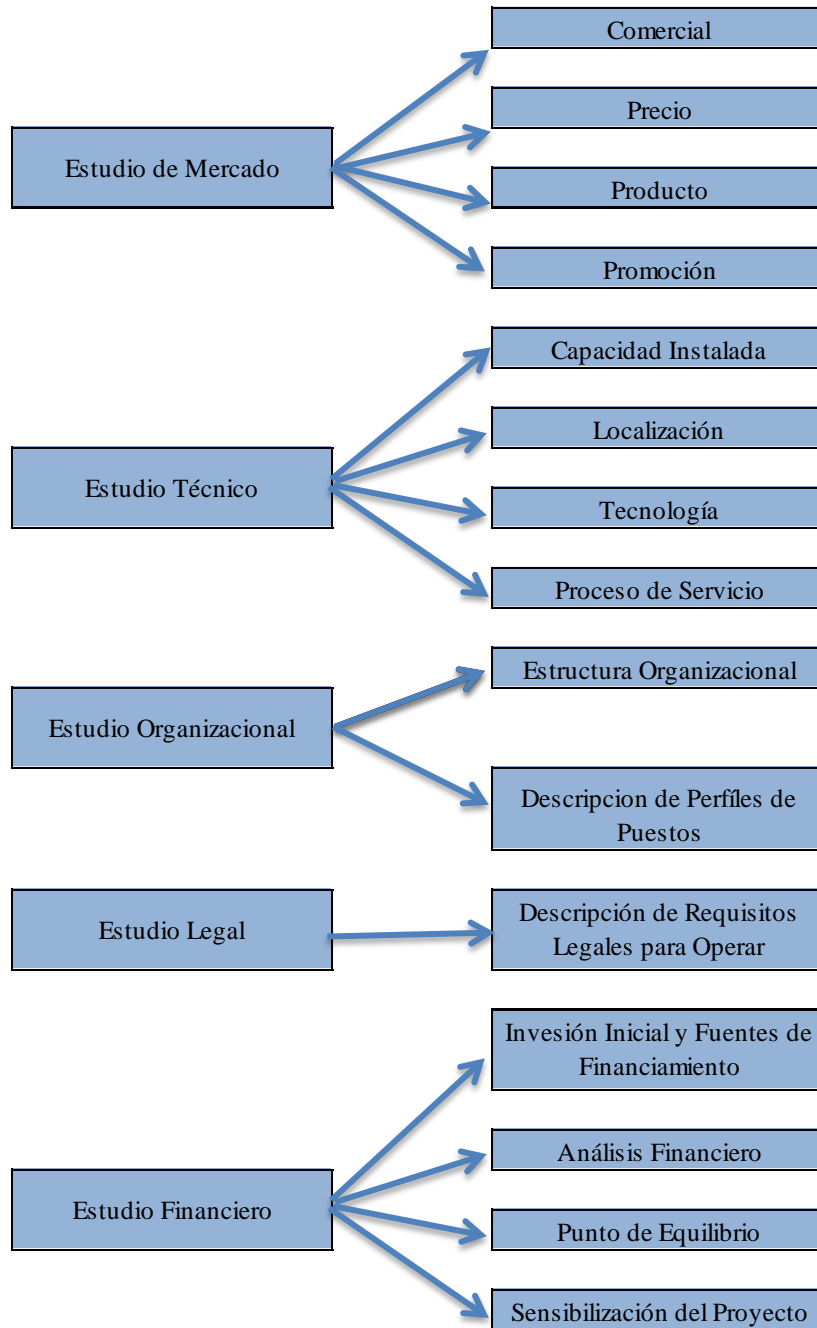


Figura 22. Contenido de Capítulo 6

6.1 ESTUDIO DE MERCADO

6.1.1 COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO

6.1.1.1 CANALES DE DISTRIBUCIÓN

El canal de distribución es la ruta que se tomarán para la prestación de los servicios a los clientes finales, en el caso de la nueva agencia de PROVAL, este se comercializará usando intermediarios y también se hará en forma directa con el cliente.

El principal intermediario para la comercialización de los servicios serán las instituciones Financieras de la zona, los que sirven de canal para ofrecer los servicios de depósito de valores a su plataforma de clientes.

Los bancos con mayor presencia en la zona y que actualmente son clientes de PROVAL y serán posibles canales de contratación de los servicios tienen participación de operaciones en la zona de la siguiente forma:

Tabla 9. Porcentaje de participación de los Bancos en zona occidental.

| Participación del Mercado por Banco en la Zona Occidental | |
|---|-----|
| Banco de Occidente | 60% |
| Banco Atlántida | 15% |
| Banco del País | 15% |
| Otros Bancos | 10% |

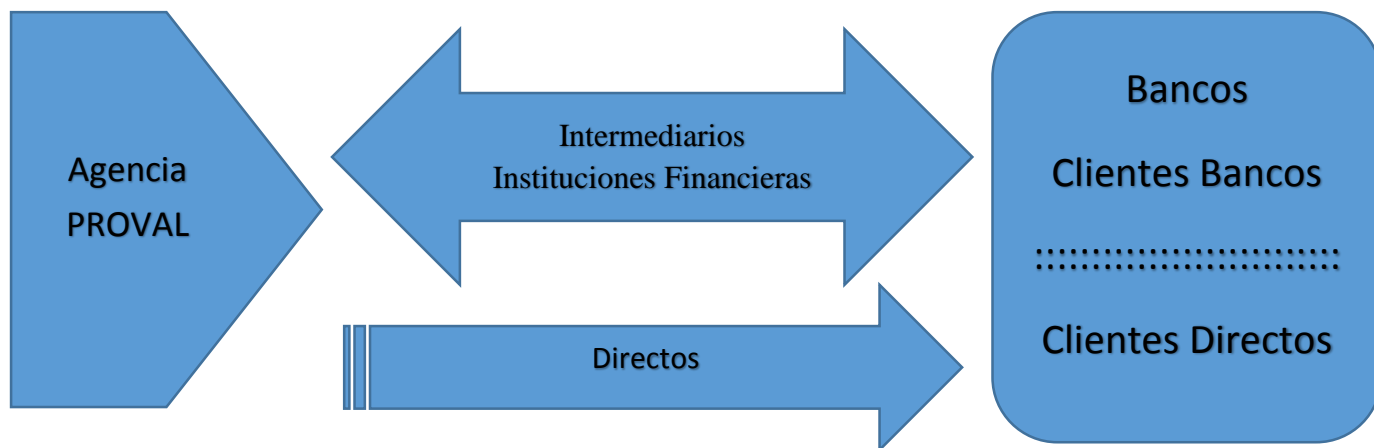


Figura 23. Canal de Distribución

6.1.2 PRECIO

La determinación del precio unitario se realizó considerando dos factores el primero, los costos de ventas, lo que se determinaron en base los diferentes costos que interviene en la operación como ser la mano de obra y sus cargas laborales, combustible de vehículos, depreciación de activos; el segundo factor es la capacidad instalada definida como la cantidad de visitas que se hará a los clientes durante el año, determinada en base a las frecuencias que indicaron preferir en el estudio de mercado. Basado en lo anterior se determina que la empresa desea un porcentaje de utilidad de 25% y se realizara usando los siguientes cálculos.

$$CT = CF + CV$$

$$CU = CT / TV$$

$$PV = CU (1 + h) \quad (\text{Rodríguez, 2012.p.27})$$

Fórmula para calcular el precio de Venta

Dónde:

PV = Precio de Venta

Cu = Costos Unitarios

CV= Costo Variable

CF= Costos Fijos

CT= Costos Totales

TV= Total Visitas

h = Margen de Utilidad sobre los costos

Resultado

CU = 9, 671,578 / 30,448

CU = **318**

PV = 318 (1 + 25%)

PV = L. 397

Por tanto el precio de cada servicio realizado tendrá un valor de L. 397.00 por visita. Además de lo precio por visita se cobrara un valor de L 0.46 de cuota variable por cada millar de efectivo transportado.

6.1.3 SERVICIOS

Los servicios que prestara la Agencia de Santa Rosa de Copán son los mismos que PROVAL ofrece en las demás agencias a nivel nacional. Los servicios serán ofrecidos bajo la aplicación de los estándares de servicio que son Seguridad, Calidad, Cortesía y Eficiencia.

Nombre de la Empresa: Protección de Valores S.A.

Nombre Comercial: PROVAL

Eslogan: Profesionales Valorando su Confianza



Figura 24. Logo de la empresa Protección de valores S.A.

Servicios:

Recolecciones de Valores

- Remesas
- Atm's
- Planillas
- Servicios Especiales
- Tesorería
- Buzones
- Transval

6.1.4 PROMOCIÓN

La nueva agencia de traslado de valores será dado a conocer mediante anuncios publicitarios en las emisoras de radio de Santa Rosa de Copán, también se considera las publicaciones en los principales periódicos de la zona.

Como estrategia de introducción de la marca se realizará un lanzamiento de apertura de la agencia en la que se convocará a los clientes y a las autoridades comerciales y municipales de la zona.

6.2 ESTUDIO TÉCNICO

6.2.1 CAPACIDAD INSTALADA

La Agencia prestara los mismos servicios que PROVAL presta actualmente en todas sus agencias estos son: Recolección de Valores, Remesas, Servicio de Planillas, Servicios de Cajeros Atms, Transval.

La agencia durante el año tendrá una capacidad instalada según la demanda de 33,538 visitas las que realizara con una logística de tres unidades blindas 2 tipo camión y 1 pick up blindado, el personal que será el responsable de la atención y de hacer que se cumpla este número de visitas será en total de 12 colaboradores los que estarán a cargo de las rutas, que establezca el supervisor de la agencia, estos colaboradores tendrá como parte de su equipo de trabajo, una arma tipo pistola, para el motorista de la unidad, los guardias portarán un arma tipo escopeta, y su respectivo chaleco anti balas y maletines de seguridad para el responsable de los valores.

Para determinar el total de los servicios que prestara la agencia de Santa Rosa de Copán se tomó el porcentaje de demanda que cada uno de los servicio tiene actualmente de los clientes de PROVAL en la zona más el porcentaje de demanda potencial que cada servicio tendrá y que se determinó en el estudio de mercado y se multiplico por el número de frecuencia que demandaría cada cliente de esta manera se determinó el número de visitas semanal, mensual y anual.

Tabla 10. Capacidad Instalada del Servicio de Recolección de Valores.

RECOLECCION

| | | | |
|-----------------------------|-----|-----|-----|
| Cientes Actuales | 438 | 57% | 250 |
| Demanda Potencial (180*73%) | 131 | 21% | 28 |
| Total | | | 278 |

| Frecuencia/Semanal | % de Preferencia | Población a Atender | Empresas/Frecuencia | Frecuencia Semanal | Frecuencia Mes | Frecuencia Año |
|--------------------|------------------|---------------------|---------------------|--------------------|----------------|----------------|
| 1 | 5% | 278 | 14 | 14 | 56 | 168 |
| 2 | 7% | 278 | 19 | 38 | 152 | 456 |
| 3 | 12% | 278 | 33 | 99 | 396 | 1188 |
| 4 | 20% | 278 | 56 | 224 | 896 | 2688 |
| 5 | 20% | 278 | 56 | 280 | 1120 | 3360 |
| 6 | 33% | 278 | 92 | 552 | 2208 | 6624 |
| 7 | 3% | 278 | 8 | 56 | 224 | 672 |
| | 100% | | 278 | 1263 | 5052 | 15156 |

Tabla 11. Capacidad Instalada del Servicio de Remesas.

REMESAS

| | | | |
|-----------------------------|-----|-----|-----|
| Cientes Actuales | 438 | 30% | 130 |
| Demanda Potencial (180*73%) | 131 | 31% | 41 |
| Total | | | 171 |

| Frecuencia/Semanal | % de Preferencia | Población a Atender | Empresas/Frecuencia | Frecuencia Semanal | Frecuencia Mes | Frecuencia Año |
|--------------------|------------------|---------------------|---------------------|--------------------|----------------|----------------|
| 2 | 31 | 171 | 171 | 341 | 1365 | 16379 |

Tabla 12. Capacidad Instalada del Servicio de Planillas.

PLANILLAS

| | | | |
|----------------------------|-----|----|---|
| Demanda Potencial (180*5%) | 131 | 5% | 7 |
| Total | | | 7 |

| Frecuencia/Mes | % de Preferencia | Población a Atender | Frecuencia Mes | Frecuencia Año |
|----------------|------------------|---------------------|----------------|----------------|
| 2 | 5 | 7 | 13 | 157 |

Tabla 13. Capacidad Instalada del Servicio a Cajeros ATMs.

CAJEROS ATM

| | | | |
|-----------------------------|-----|-------|----|
| Demanda Potencial (180*11%) | 131 | 11% | 14 |
| Cientes Actuales | 438 | 0.46% | 2 |
| Total | | | 16 |

| Frecuencia/Mes | % de Preferencia | Población a Atender | Frecuencia Mes | Frecuencia Año |
|----------------|------------------|---------------------|----------------|----------------|
| 4 | 11 | 16 | 66 | 788 |

6.2.2.2 MICRO LOCALIZACIÓN

Ubicación que la agencia será en la colonia Villa Belén, el local fue escogido porque cuenta con un terreno amplio necesario para maniobras en su interior y se adecúa a la pernoctación de las unidades Blindadas. Además de eso que no tiene a su entorno locales de negocios, mercados, restaurantes, casinos, bares, ni lugares donde pueda darse alguna ocultación enemiga como ser ríos, barrancos, hondonadas o casas abandonadas o edificios altos.

Para que la empresa entre en funcionamiento levantara su muro perimetral más alto que los demás vecinos, de esta forma poder implementar el Razon Ribbon (dos hileras) y maya electrificada (4 hilos) con su respectiva conexión anti interrupción eléctrica y alarma con dispositivo de alerta sonora.



Figura 26. Seguridad Perimetral Razon Ribbon.

6.2.3 TECNOLOGÍA

La tecnología utilizada por una empresa de traslado de valores tiene varias especificaciones orientadas directamente a la seguridad de los valores de los clientes, entre esa tecnología destacan las siguientes:

6.2.3.1 ESTRUCTURAS EN INSTALACIONES Y SEGURO PARA LOS VALORES

- Disposición en las instalaciones de control de acceso con exclusiva anti intromisión, con dispositivo pasa documentos, y puertas bajo dispositivo interlock.
- Exclusas de ingreso a instalaciones en su interior a zonas de alta restricción, salas de tesorerías y bóvedas.
- Disposición de caja fuerte en la pre bóveda para valores de menor cuantía.
- Exclusa para entrega de valores desde el exterior a la pre bóveda.
- Cubículo para albergar Armero con dispositivo pasa armas desde su exterior.
- Torreón de vigilancia para mantener posición en alto para impedir o repeler ataque.
- El techo de terraza y no de lámina.
- Las paredes perimetrales de no menos de tres metros o ganar esa misma altura con razzor ribbon.
- Dispositivos de seguridad electrónica cámaras y CCTV de acuerdo al área a proteger
- Seguridad mediante elementos de seguridad humana tanto diurna como nocturna,

También se consideran los servicios subcontratados de seguridad debido a la lejanía de la nueva agencia, de Tegucigalpa y SPS.

- Área de Bóveda.

Seguro de los Valores

La Empresa PROVAL para darle más seguridad a sus clientes sobre los valores que le encomienda transportar, hace la contratación de una póliza de seguro con una institución sólida y de prestigio a la póliza se denomina Dinero en Tránsito la cual tiene una cobertura negociada a nivel nacional, para el caso de los servicios que se ofrecerán en la nueva agencia de Santa Rosa de Copán ya se tiene la cobertura anticipada para poder ofrecer un servicio con todos los estándares de seguridad.

En caso que se diera un siniestro, PROVAL ofrece la devolución del 100% de sus valores en plazo no mayor de 30 días después de haber realizado las denuncias y acciones legales que corresponden en el caso de que el monto no exceda del valor deducible que todos los seguros siempre tienen.

6.2.4 PROCESO DEL SERVICIO

6.2.4.1 ETAPAS QUE CONLLEVA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRASLADO DE VALORES

- 1. Inicio de Ruta:** La tripulación aborda la UMB (Unidad Móvil Blindada) con destino a su primer punto de recolección. El piloto notifica a monitoreo el número de la unidad, los nombres de la tripulación, la ruta asignada y el primer punto que se visitara.
- 2. Conducir la UMB.** al primer punto de visita de la ruta.
- 3. Verificar riesgos de seguridad en el punto.** El piloto observa detenidamente la seguridad en el punto. Si determina que existe riesgo en el lugar informa al receptor para que no salga de la unidad y notifica vía radio a la central para poder retirarse del lugar
- 4. Estacionar la UMB:** El piloto busca estacionar la UMB en un lugar seguro donde tenga fácil acceso para poder salir, y en un lugar permitido.

5. Esperar a que el receptor descienda de la UMB realice la recolección y aborde la UMB.

Observa cuidadosamente su alrededor para detectar una posible situación de riesgo o inseguridad, mientras el receptor efectúa todo el procedimiento de recolección.

6. Identificación ante el cliente para ingresar. El receptor presenta llaves de buzones, gafete de identificación.

7. Escaneo código Identificación: Mediante la introducción del código de entrada, colocado en un lugar visible.

8. Apertura de buzón anti atraco: Llave de buzón (que tiene el cliente)

9. Recepción de valores. El receptor hace la recepción de las bolsas de sellado en frío, que contienen los valores que el cliente desea trasladar. De no entregar valores. El receptor solicitara una firma y agregara al reporte el motivo por el cual no recolecto valores para dejar constancia de la visita.

10. Revisión de seguridad en bolsas de sellado en frío. El receptor deberá revisar que las bolsas cumplan con las garantías de seguridad propias de las mismas, que no presenten violaciones o alteraciones de ningún tipo. Si se determina que las bolsas de sellado en frío presenta algún tipo de anomalía deberá informarle de inmediato al cliente que no puede hacer la recepción, e indicarle que deberá proceder a realizar el cambio de los valores a una bolsa segura.

11. Escanear código de bolsa. Una vez compruebe la seguridad de las bolsas el receptor procede a escanear el código de barras que existe en cada una de las bolsas de sellado en frío.

12. Ingresar el monto de la bolsa. El receptor ingresa manualmente en el reporte el destino y el valor que dice contener cada una de las bolsas.

- 13. Revisar el control de envíos.** El receptor deberá revisar la información anotada en el control de envíos: números de bolsas, montos y bancos a depositar. De no coincidir estos datos, con los anotados en las bolsas, le solicitara al cliente hacer un nuevo voucher en el control de envío y procede a firmar y sellar donde lo indica el control de envíos.
- 14. Revisión de comprobante del cliente.** El cliente revisa que el control de envío esté debidamente sellado y firmado por el receptor.
- 15. Escanear el código de salida.** El cliente autoriza al receptor de plena satisfacción que escanee el código de salida de la recolección.
- 16. Se despide del cliente y se retira del punto.** El receptor se despide del cliente observando la seguridad del lugar. De existir personas o vehículos sospechosos deberá informar de inmediato a la unidad de monitoreo y a coordinación de operaciones y espera instrucciones.
- 17. Abordar UMB.** Luego toma las bolsas selladas en frio y aborda la UBM.
- 18. Trasladar a siguiente punto UMB,** se realiza el mismo procedimiento (desde el punto 5) con los siguientes puntos.
- 19. Trasladar a Central UMB,** al terminar de realizar la recolección del último punto la unidad se dirige a la central.

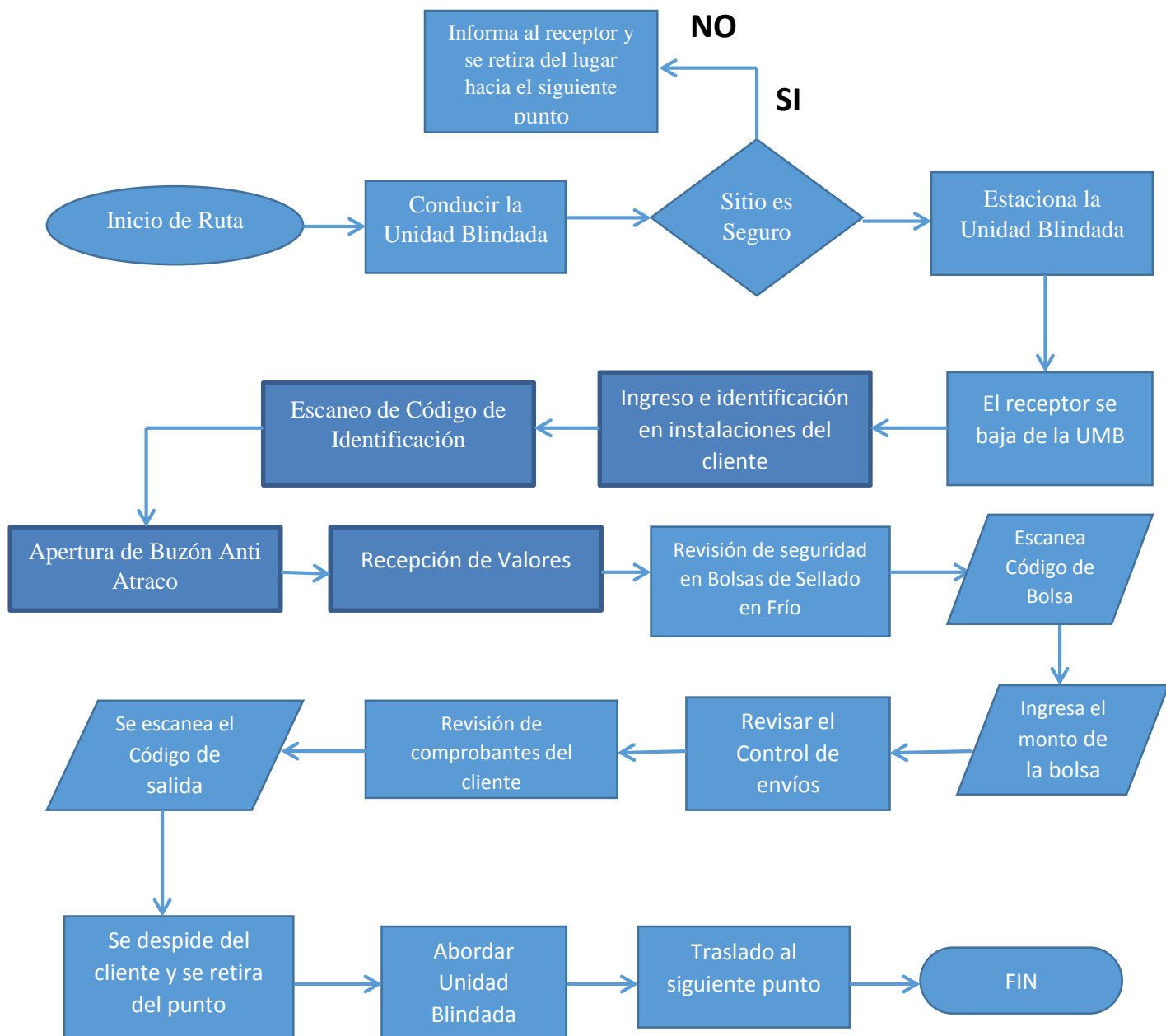


Figura 27. Flujograma del proceso del Servicio de Traslado de Valores.

Tabla 15. Costos necesarios para la operación.

| Costos Totales | | |
|-----------------------------|-------|----------|
| Concepto | Meses | Monto |
| Sueldos y Salarios | | 2352,000 |
| Carga Social | | 605,762 |
| Combustible y Lubricantes | | 1151,496 |
| Gastos Servicios Publicos | 12 | 360,000 |
| Primas de seguros | 12 | 288,000 |
| Gastos Financieros | 12 | 722,150 |
| Depreciación Activos | | 952,976 |
| Alquiler | 12 | 2898,000 |
| Amortizacion Mejoras Ajenas | 12 | 341,195 |
| Total Costos | | 9671,578 |

6.2.4.2 EQUIPAMIENTO DE LA NUEVA AGENCIA EN SANTA ROSA DE COPÁN.

Para la puesta en funcionamiento de la nueva agencia de PROVAL se necesita invertir en varios bienes, los que fueron escogidos en base a requerimientos para que el personal desempeñe sus funciones de manera cómoda y segura, además de otros equipos para poder brindar la seguridad en el servicio esperada por los clientes. Estas necesidades están resumidas en los cuadros siguientes:

Tabla 16. Maquinaria y Equipo.

| Cantidad | Descripción | Precio Unitario | Total |
|----------|-----------------------------|-----------------|---------|
| 1 | Generador Electrico 35KW | 324,356.86 | 324,357 |
| Total | | | 324,357 |

Tabla 17. Equipo de Cómputo

| Cantidad | Descripción | Puesto | Departamento | Precio Unitario | Total |
|--------------|--|--|-------------------------|-----------------|----------------|
| 1 | Computadora | Supervisor de Agencia | Operaciones | 13,895 | 13,895 |
| 1 | Computadora | Supervisor de Bóveda | Operaciones | 13,895 | 13,895 |
| 1 | Computadora | Supervisor de Bóveda | Operaciones | 13,895 | 13,895 |
| 1 | Computadora | Supervisor Sala de Tesorería | Operaciones | 13,895 | 13,895 |
| 1 | Computadora | Auxiliar de Facturación | Finanzas | 13,895 | 13,895 |
| 7 | UPS para proteger las PC y Equipos de Red y Monitoreo | UPS de 750 | Operaciones | 1,295 | 9,065 |
| 3 | Dos Escáner para ingreso y egreso de Voucher y uno para respaldo | Supervisores de Bóveda | Operaciones | 7,469 | 22,408 |
| 3 | Dos Impresoras FX-2190 para bóveda y uno para facturación e insumos. | Supervisores de Bóveda y Auxiliar de Facturación | Operaciones/Facturación | 11,331 | 33,993 |
| 1 | Reloj Marcador | Gerencia de RRHH | RRRHH | 12,500 | 12,500 |
| 1 | Router para red Inalámbrica | Coordinador de IT | Sistemas | | |
| 1 | Switch de 16 puertos para conectividad de la agencia | Coordinador de IT | Sistemas | 17,330 | 17,330 |
| 1 | Switch de 8 puertos de respaldo | Coordinador de IT | Sistemas | 11,030 | 11,030 |
| 1 | Escáner para registrar Voucher facturados | Coordinador de IT | Sistemas | 24,926 | 24,926 |
| TOTAL | | | | | 200,726 |

Tabla 18. Equipo de Seguridad

| Cantidad | Descripción | Puesto | Departamento | Precio Unitario | Total |
|--------------|------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------|----------------|
| 9 | Escopeta Calibre 12 MM | Oficial de Seguridad | Seguridad | 11,000 | 99,000 |
| 4 | Pistola Calibre 9 mm | Motorista | Trasporte | 18,612 | 74,448 |
| 10 | Chalecos Antibalas | Receptores / Oficiales | Operaciones / Seguridad | 8,747 | 87,470 |
| 20 | Cameras de Seguridad | | Diferentes Ubicaciones | 3,357.35 | 67,147 |
| Total | | | | | 328,065 |

Tabla 19. Vehículos

| Cantidad | Descripción | Puesto | Departamento | Precio Unitario | Total |
|--------------|---------------------------|-----------|--------------|-----------------|-----------------|
| 2 | Vehículo Camión Blindado | Motorista | Trasporte | 1582,770 | 3165,539 |
| 1 | Vehículo Pick up Blindado | Motorista | Trasporte | 899,327 | 899,327 |
| Total | | | | | 4064,866 |

Tabla 20. Mobiliario y Equipo de Oficina

| Cantidad | Descripción | Puesto | Departamento | Precio Unitario | Total |
|--------------|-----------------|-------------------------|--------------|-----------------|---------------|
| 1 | Escritorio | Supervisor de Agencia | Operaciones | 3,697 | 3,697 |
| 1 | Silla | Supervisor de Agencia | Operaciones | 2,600 | 2,600 |
| 2 | Archivo | Supervisor de Agencia | Operaciones | 3,405 | 6,810 |
| 3 | Silla Espera | Supervisor de Agencia | Operaciones | 1,400 | 4,200 |
| 1 | mesa | Supervisor de Agencia | Operaciones | 1,064 | 1,064 |
| 1 | Escritorio | Supervisor de Tesorería | Operaciones | 2,863 | 2,863 |
| 1 | Silla | Supervisor de Tesorería | Operaciones | 2,600 | 2,600 |
| 1 | Archivo | Supervisor de Tesorería | Operaciones | 3,405 | 3,405 |
| 1 | Escritorio | Asistente de Bodega | Operaciones | 2,863 | 2,863 |
| 1 | Silla | Asistente de Bodega | Operaciones | 2,600 | 2,600 |
| 1 | Archivo | Asistente de Bodega | Operaciones | 3,405 | 3,405 |
| 4 | Mesas de conteo | Cajeros | Operaciones | 2,200 | 8,800 |
| 4 | Sillas | Cajeros | Operaciones | 1,500 | 6,000 |
| Total | | | | | 50,908 |

6.2.4.3 DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS.

Todos los activos fijos descritos en las tablas anteriores generaran un gasto por depreciación para PROVAL de manera mensual, para hacer los cálculos de depreciación se utilizara el método de línea recta según la vida útil de los activos legalmente establecida para cada uno. A continuación la tabla del resumen anual de las depreciaciones por clase de activo:

Tabla 21. Cuadro anual de Depreciaciones.

| Resumen | Costo | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | Año 6 | Año 7 | Año 8 | Año 9 | Año 10 | Depreciación Acumulada | Valor Libros |
|---------------------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------------|--------------|
| Equipo de Computo | 200,726 | 39,744 | 39,744 | 39,744 | 39,744 | 39,744 | | | | | | 198,719 | 2,007 |
| Equipo de Seguridad | 328,065 | 39,126 | 39,126 | 39,126 | 39,126 | 39,126 | 25,831 | 25,831 | 25,831 | 25,831 | 25,831 | 324,784 | 3,280 |
| Vehiculos | 4064,866 | 804,843 | 804,843 | 804,843 | 804,843 | 804,843 | | | | | | 4024,217 | 40,649 |
| Maquinaria | 324,357 | 64,223 | 64,223 | 64,223 | 64,223 | 64,223 | | | | | | 321,113 | 3,244 |
| Mobiliario | 50,908 | 5,040 | 5,040 | 5,040 | 5,040 | 5,040 | 5,040 | 5,040 | 5,040 | 5,040 | 5,040 | 50,399 | 509 |
| Total | 4968,921 | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 30,871 | 30,871 | 30,871 | 30,871 | 30,871 | 4919,232 | 49,689 |

6.2.4.4 DISTRIBUCIÓN DE LA AGENCIA.

Se contrataron los servicios del Arquitecto Larissa Abudoj la que diseño la distribución Física óptima para la puesta en funcionamiento de la nueva agencia en Santa Rosa de Copán la que se presenta en la Figura 27 y realizó también el presupuesto a invertir en la mejora a la propiedad arrendada detallado en la tabla 23

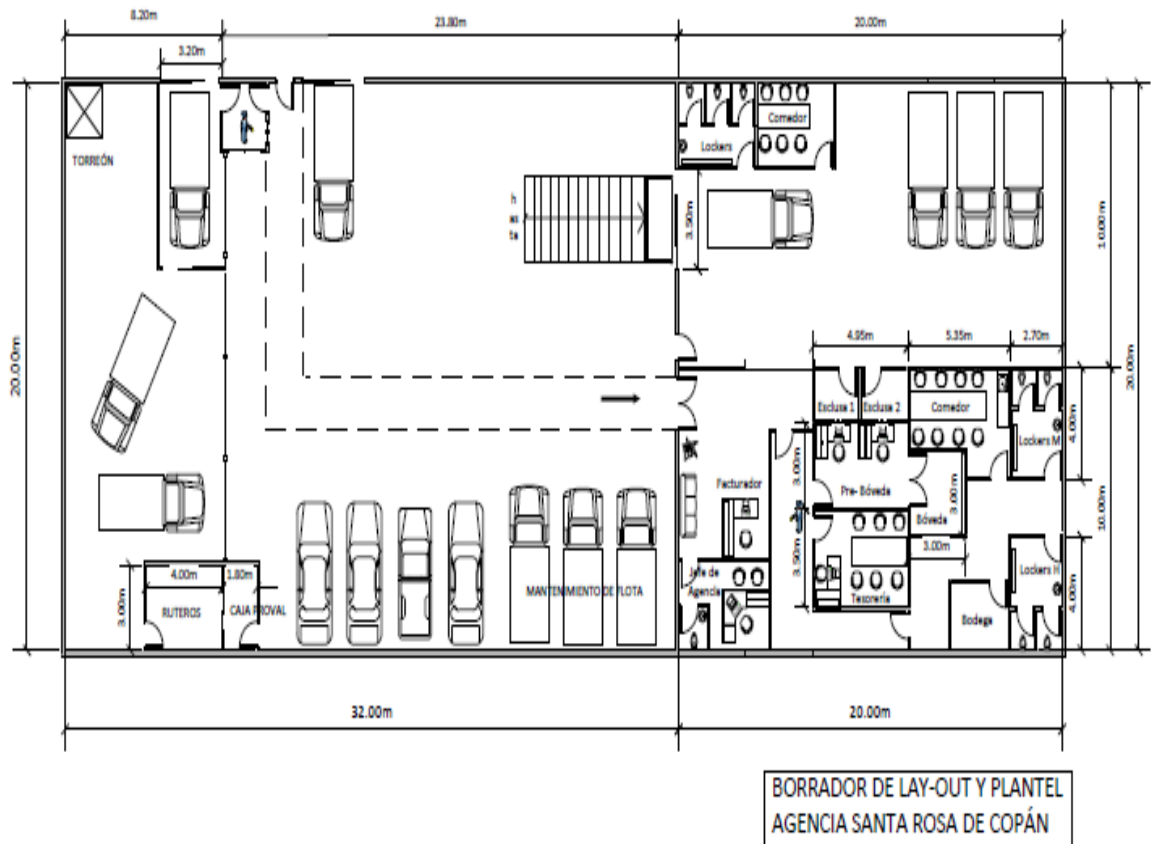


Figura 28. Diseño área de agencia Santa Rosa de Copán.

Tabla 22. Presupuesto de Mejoras Área Arrendada.

| Construcción a Realizar | Metros cuadrados de Construcción | Costo por Metro Cúbico | Costo |
|-------------------------------|----------------------------------|------------------------|----------|
| Área pavimentada de Maniobras | 385 | 450 | 173,250 |
| Oficina Patio de Maniobras | 9 | 4500 | 40,500 |
| Oficinas Techadas | 200 | 3250 | 650,000 |
| Area de descarga | 200 | 6500 | 1300,000 |
| Muro Perimetral | 201.6 | 750 | 151,200 |
| Bóveda | 1 | | 1000,000 |
| Caseta de Vigilancia | 6 | 4500 | 27,000 |
| Porton de Acceso | 2 | 35000 | 70,000 |
| TOTAL | | | 3411,950 |

6.3 ESTUDIO ORGANIZACIONAL

El estudio organizacional tiene como finalidad definir la estructura organizacional que debe tener la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán para lograr tener su óptimo funcionamiento, toda las necesidades definidas en el Estudio Técnico son vitales para determinar desde el punto de vista de recurso humano, equipos, mobiliarios, logística pertinente, sin embargo, ninguno de estos elementos tendría razón de ser sin una adecuada administración que permita coordinar el funcionamiento armónico de cada actividad, consiguiendo así que toda la agencia funcione para obtener éxito.

6.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La agencia de Traslado de Valores necesitará una estructura organizacional que estará integrada por 25 empleados distribuidos en 11 administrativos, 8 guardias de seguridad, 4 pilotos de unidades blindadas y dos receptores de valores.

Como nuestro estudio está orientado a una nueva agencia de PROVAL que ya es una empresa legalmente constituida, continuará manteniendo su estructura actual la que está centralizada en la oficina principal de Tegucigalpa, de ahí se deriva toda la nueva estructura propiamente de la agencia en Santa Rosa de Copán la que dependerá directamente de la Gerencia de Operaciones.

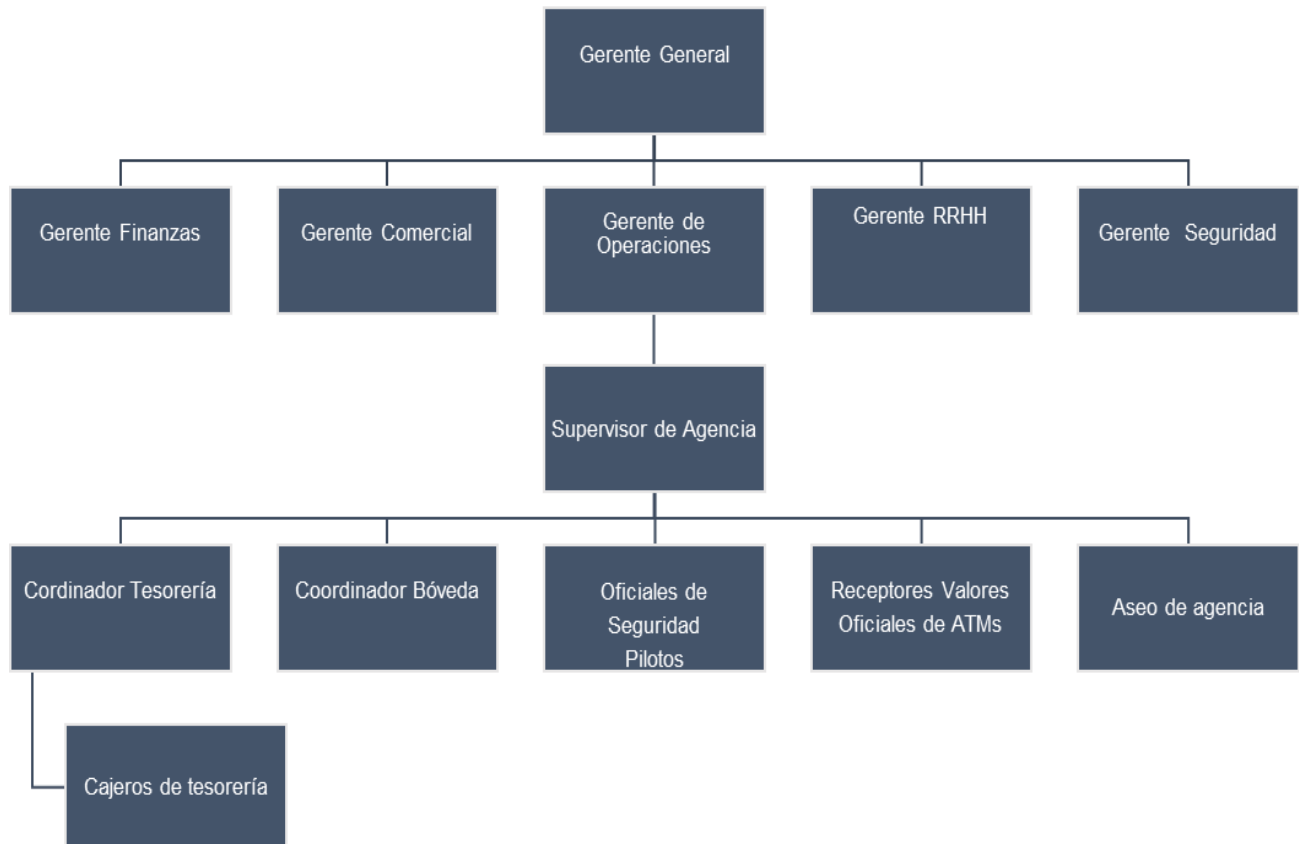


Figura 29. Organigrama de la Agencia.

6.3.2 DESCRIPCION DEL PERFIL DE LOS PUESTOS

Tabla 23. Descripción de Puesto de Supervisor de Agencia.

| Descripción de Puestos | |
|------------------------|---|
| Cargo: | Supervisor de Agencia |
| Departamento: | Operaciones |
| Reporta a: | Gerente de Operaciones |
| Funciones : | <p>Coordina la operación asignando el personal de la misma.</p> <p>Supervisa y controla entrega y recepción de valores.</p> <p>Control de la entrega y recepción de armas y demás equipo.</p> <p>Atiende los requerimientos de insumos y reclamos de clientes.</p> <p>Verifica y cuadra rutas.</p> <p>Discreción con la combinación de la bóveda y apertura electrónica.</p> <p>Supervisión del aseo o mantenimiento de la Agencia.</p> <p>Supervisión del ingreso de la información diaria por el transcriptor.</p> <p>Supervisión del cuadro de rutas.</p> <p>Supervisión del cuadro de saldos bancarios.</p> <p>Supervisión del cuadro de bóveda.</p> <p>Responsable del envío de la información para facturación.</p> <p>Responsable de todos los bienes de la empresa asignados en esa agencia.</p> <p>Responsable del manejo de caja chica asignada a la agencia.</p> <p>Registro y Control de horas extras, alimentación y transporte.</p> <p>Deberá planificar los servicios correspondientes al traslado de valores.</p> <p>Responsable del envío a Tegucigalpa del detalle de control para el pago de horas extras, alimentación y transporte al personal.</p> <p>Deberá planificar los servicios correspondientes al traslado de valores.</p> <p>Responsable del envío a Tegucigalpa del detalle de control para el pago de horas extras, alimentación y transporte al personal.</p> <p>Envía facturación de agencia para el cierre del mes.</p> <p>Realiza el pago de salarios al personal coordinando con recursos humanos.</p> <p>Realiza el trámite de pago a proveedores.</p> <p>Envío de solicitud de insumos y materiales de oficina y aseo.</p> <p>Coordina los cobros mensuales con la sección de contabilidad.</p> |
| Requisitos: | <p>Licenciado en Administración de Empresas o carreras afines</p> <p>Conocimientos de computación</p> <p>Habilidades en Manejo de Personal</p> <p>Acostumbrado a trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, honesto y honrado, responsable, discreto, etc.</p> <p>Demstrar espíritu de Responsabilidad, puntualidad y Liderazgo dentro de la organización.</p> <p>Edad entre 28 y 42 años</p> <p>Experiencia mínima de 3 años en puestos similares</p> <p>Pasar satisfactoriamente la prueba poligráfica</p> |

Tabla 24. Descripción de Puesto de Coordinador de Tesorería.

| Descripción de Puestos | |
|-------------------------------|---|
| Cargo: | Coordinador de Tesorería |
| Departamento: | Tesorería |
| Reporta a: | Supervisor de Agencia |
| Funciones : | <p>Coordina la recepción de las bolsas recibidas del área de bóveda.</p> <p>Revisión del equipo previo a iniciar la operación.</p> <p>Registro y control del ingreso y salida del personal al departamento.</p> <p>Distribuye a coordinadores de sala las bolsas para conteo.</p> <p>Coordina y distribuye las solicitudes de remesas de los diferentes bancos a cada uno de los encargados de preparar las mismas.</p> <p>Realiza solicitudes de efectivo a los bancos para retirar en el Banco Central de Honduras de acuerdo a las necesidades considerando los límites autorizados por cada cliente.</p> <p>Supervisión constante del trabajo realizado.</p> <p>Autoriza la salida de remesas bancarias.</p> <p>Revisión de los libros contables con saldos de los diferentes bancos.</p> <p>Coordina la asignación del personal que apoya con la preparación y/o pago de las planillas.</p> <p>Supervisa la transcripción de datos al sistema.</p> <p>Controla y registra el tiempo extras laborado por el personal.</p> <p>Elabora reporte de inasistencia al área de personal.</p> <p>Atender reclamos de clientes por diferencias.</p> <p>Coordinación de los valores a depositar en el Banco Central de Honduras a requerimiento de los clientes.</p> <p>Mantiene contacto con los delegados bancarios.</p> <p>Revisión de saldos consolidados.</p> <p>Envío de saldos a los Bancos.</p> <p>Supervisa el proceso de administración de joyas (CREDIMAS).</p> <p>Revisión de videos con los clientes de acuerdo a requerimiento.</p> |
| Requisitos: | <p>Lic en Contaduría Pública y Finanzas o Carreras afines</p> <p>Conocimientos de computación, contables y de auditoría.</p> <p>Acostumbrado a trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, honesto y honrado, responsable, discreto, etc.</p> <p>Demostrar espíritu de Responsabilidad, puntualidad y Liderazgo dentro de la organización.</p> <p>Sexo masculino</p> <p>Edad entre 25 y 40 años</p> <p>Experiencia mínima de 3 años en puestos similares</p> <p>Pasar satisfactoriamente la prueba poligráfica</p> |

Tabla 25. Descripción de Puesto de Coordinador de Bóveda

| Descripción de Puestos | |
|-------------------------------|--|
| Cargo: | Cordinador de Bóveda |
| Departamento: | Bóveda |
| Reporta a: | Gerente de Operaciones |
| Funciones : | <p>Elabora, prepara y dirige la operación a efectuar ese día.</p> <p>Es responsable del cumplimiento de los servicios.</p> <p>Coordina y asigna tripulaciones en conjunto con el Supervisor de Seguridad.</p> <p>Supervisa la entrega y recepción de valores en la bóveda.</p> <p>Es responsable de la custodia de las llaves de clientes y de llave electrónica de bóveda.</p> <p>Guardara discreción con las combinaciones de apertura de bóveda.</p> <p>Es responsable de habilitar el reloj de retardo para apertura de bóveda.</p> <p>Supervisión de los receptores de valores, centralizadores, transcriptores.</p> <p>Supervisión de las rutas para atención a clientes.</p> <p>Elaborara el cuadro diario de bóveda.</p> <p>Es responsable de la apertura para el inicio de la operación.</p> <p>Control de la asistencia del personal de bóveda y receptores.</p> <p>Es responsable del aseo de las áreas de trabajo.</p> |
| Requisitos : | <p>Educación media (Perito Mercantil, Bachiller o Maestro).</p> <p>Conocimientos básicos de computación, radio comunicación.</p> <p>Acostumbrado a trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, honesto y honrado, responsable, discreto, etc.</p> <p>Demostrar espíritu de Responsabilidad, puntualidad y Liderazgo dentro de la organización.</p> <p>Pasar satisfactoriamente la prueba poligráfica</p> <p>Experiencia de una año en manejo de personal</p> <p>Edad entre 25 y 40 años</p> <p>Sexo Masculino</p> |

Tabla 26. Descripción de Puesto de Receptor de Valores.

| Descripción de Puestos | |
|------------------------|--|
| Cargo: | Receptor de Valores |
| Departamento: | Bóveda |
| Reporta a: | Supervisor de Agencia |
| Funciones : | Recepción y Entrega de Valores. Cuadre y Liquidacion de rutas Entrega de Insumos a clientes Cumplimiento de rutas y horarios de recoleccion Llevar un control de los puntos visitados a través de vouchers y ruterros Entrega de remesas Recoleccion de fin de semana Apoyo con el pago y liquidacion de planillas Apoyo con el Ensobrado de planillas |
| Requisitos : | Mínimo educación media Conocimiento de la Ciudad Experiencia no necesariamente Sexo masculino Edad mayor de 21 años Pasar satisfactoriamente la prueba poligráfica y Entrevistas previas Dispuesto a trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, honesto, honrado, responsable, discreto, disciplinado, etc |

Tabla 27. Descripción de Puesto de Cajero.

| Descripción de Puestos | |
|------------------------|--|
| Cargo: | Cajero |
| Departamento: | Tesorería |
| Reporta a: | Supervisor de Tesorería |
| Funciones : | <p>Deberá ingresar al área cumpliendo con el uniforme reglamentario.</p> <p>Contar y clasificar el dinero y/o títulos valores de los clientes.</p> <p>Realiza la apertura de cada una de las bolsas asignadas por el supervisor de sala, asegurándose de ejecutar todos los procedimientos y normas establecidas para el manejo adecuado y con seguridad de los valores.</p> <p>Revisar que los valores cumplan con los estándares establecidos por el Banco de Central de Honduras en relación a la legitimidad del billete para circular (detectar valores falsificados y los deteriorados).</p> <p>Realizar actas de diferencias.</p> <p>Colaborar con el ensobrado de planillas.</p> <p>Cuadrar los depósitos recibidos para conteo.</p> <p>Mantener limpia y ordenada el área de Trabajo.</p> <p>Iniciar su labor con los instrumentos de trabajos necesarios.</p> <p>Colaborar con los supervisores cuando se requiera de su apoyo.</p> <p>Apoyar con el mantenimiento preventivo del equipo asignado al área.</p> |
| Requisitos : | <p>Educación Media (Perito Mercantil, Bachiller en Ciencias y Letras, Pasante Universitario)</p> <p>Conocimientos contables y básicos en computación</p> <p>Sexo Indistinto</p> <p>Edad mayor a 18 años</p> <p>Acostumbrado a trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, honesto y honrado, responsable, discreto, etc.</p> <p>Mostrar espíritu de Responsabilidad, puntualidad y Liderazgo dentro de la organización.</p> <p>Pasar satisfactoriamente la prueba poligráfica</p> |

Tabla 28. Descripción de Puesto de Transcriptor de Datos.

| Descripción de Puestos | |
|------------------------|---|
| Cargo: | Transcriptor de Datos |
| Departamento: | Bóveda |
| Reporta a: | Supervisor de Bóveda |
| Funciones : | <p>Ingresar boletas de traslado de valores de todos los bancos, clientes directos e indirectos, traslado planillas, pago planillas, servicio cajeros automáticos, cobro de insumos y servicios especiales.</p> <p>Ingresar datos para brindar el servicio de traslado de planillas.</p> <p>Llevar un registro de los valores que salen de bóveda.</p> <p>Cuadre y Revisión de la información procesada antes de entregar a contabilidad.</p> <p>Apoyar otra asignación de acuerdo a tiempo disponible y a requerimiento.</p> <p>Verifica con el Auxiliar de Contabilidad que los ingresos estén de conformidad a los servicios prestados y al número de boletas ingresadas.</p> <p>Apoya al área de Contabilidad en los cierres del mes para efectos de cobro.</p> <p>Revisión específica de los servicios especiales para cierre de mes.</p> |
| Requisitos : | <p>Educación Media (Perito Mercantil, Bachiller en Ciencias y Letras, Pasante Universitario)</p> <p>Conocimientos básicos en computación</p> <p>Sexo masculino</p> <p>Edad mayor a 21 años</p> <p>Acostumbrado a trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, honesto y honrado, responsable, discreto, etc.</p> <p>Demostrar espíritu de Responsabilidad, puntualidad y Liderazgo dentro de la organización.</p> <p>Pasar satisfactoriamente la prueba poligráfica</p> |

Tabla 29. Descripción de Puesto Piloto de Blindada.

| Descripción de Puestos | |
|------------------------|--|
| Cargo: | Piloto de Blindada |
| Departamento: | Operaciones |
| Reporta a: | Supervisor de Agencia |
| Funciones : | <p>Atender la ruta de transporte de valores que le sea asignada.</p> <p>Mantener la UMB a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento y conservación.</p> <p>Colaborar recogiendo y/o llevando al Centro de Información la correspondencia de la oficina asignada</p> <p>Informar oportunamente a la oficina encargada del mantenimiento y reparación de los vehículos, todo tipo de fallas o daños presentados en el mismo.</p> <p>Llevar un registro mensual de la historia del vehículo</p> <p>Informar oportunamente al Supervisor de agencia toda colisión o accidente de tránsito que se presente en cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios.</p> <p>Mantener en regla todos los requisitos y documentos requeridos para el tránsito del vehículo como la licencia de Conducir</p> <p>Cuidar el vehículo mientras permanece estacionado.</p> |
| Requisitos : | <p>Educación Media (Perito Mercantil, Bachiller en Ciencias y Letras)</p> <p>Experiencia en manejo de vehículo pesado</p> <p>Poseer licencia de vehículo pesado</p> <p>Sexo Masculino</p> <p>edad entre 25 a 40 años</p> <p>Acostumbrado a trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, honesto y honrado, responsable, discreto, etc.</p> <p>Demostrar espíritu de Responsabilidad, puntualidad y Liderazgo dentro de la organización.</p> <p>Pasar satisfactoriamente la prueba poligráfica</p> |

Tabla 30. Descripción de Puesto Guardia de Seguridad.

| Descripción de Puestos | |
|------------------------|---|
| Cargo: | Guardia de Seguridad |
| Departamento: | Seguridad de Riesgos |
| Reporta a: | Supervisor de Agencia |
| Funciones : | <p>Revisar el área asignada al entrar a su turno</p> <p>Permanecer en el área asignada previamente por el encargado de turno.</p> <p>Mantener seguro el perimetro de accion durante la ejecucion de la operación de traslado de valores</p> <p>Velar por integridad fisica de sus compañeros y la seuridad de los valores trasnportados</p> <p>Ser responsable en el estado de sus herramientas de trabajo asignadas</p> |
| Requisitos : | <p>Educación Media, Servicio Militar</p> <p>Experiencia en Manejo de Armas</p> <p>Sexo Masculino</p> <p>Edad entre 25 y 40 años</p> <p>Acostumbrado a trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, honesto y honrado, responsable, discreto, etc.</p> <p>Demostrar espíritu de Responsabilidad, puntualidad y Liderazgo dentro de la organización.</p> <p>Pasar satisfactoriamente la prueba poligráfica</p> |

Tabla 31. Descripción de Puesto Oficial de ATMs Abastecimiento.

| Descripción de Puestos | |
|------------------------|--|
| Cargo: | Oficial de Atms Abastecimiento |
| Departamento: | Bóveda |
| Reporta a: | Supervisor de Bóveda |
| Funciones : | <p>Recepción y Entrega de Valores de los ATM</p> <p>Encargado de la carga y descarga de cajeros ATM</p> <p>Responsable de los cuadros monetarios por los remanetes de efectivo descargados de los ATM</p> <p>Cuadre y Liquidacion de rutas de servicios a ATMs</p> <p>Cumplimiento de rutas y horarios de carga y descarga de ATMs</p> <p>Llevar un control de los puntos visitados a través de vouchers y ruterros</p> |
| Requisitos : | <p>Mínimo educación media</p> <p>Conocimiento de la Ciudad</p> <p>Experiencia no necesariamente</p> <p>Sexo Masculino</p> <p>Edad mayor de 21 años</p> <p>Acostumbrado a trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, honesto y honrado, responsable, discreto, etc.</p> <p>Demostrar espíritu de Responsabilidad, puntualidad y Liderazgo dentro de la organización.</p> <p>Pasar satisfactoriamente la prueba poligráfica</p> |

Tabla 32. Descripción de Puesto de Aseadora.

| Descripción de Puestos | |
|------------------------|---|
| Cargo: | Aseadora |
| Departamento: | Administración |
| Reporta a: | Supervisor de Agencia |
| Funciones : | Asear las instalaciones, equipo y mobiliario, manteniéndolos en óptimas condiciones Solicitar oportunamente al área administrativa los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades Aprovechar al máximo los artículos y el material de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades Ordenar cuidadosamente el equipo, mobiliario y materiales de trabajo a efecto de mantener su conservación Informar al área administrativa de intendencia de cualquier irregularidad que se presente durante el desarrollo de sus funciones |
| Requisitos : | Educación Primaria Destreza Manual Experiencia deseable Edad entre 18 y 40 años Sexo Femenino |

Se determinaron los costos fijos en concepto de salarios en que incurrirá PROVAL por el personal necesario para el funcionamiento de su nueva agencia en Santa Rosa de Copán para el primer año de funcionamiento donde únicamente se atenderá a sus clientes actuales, para el segundo año se considera un incremento en personal con un cajero, un guardia de seguridad y un piloto de blindada, para poder atender a la demanda potencial la que para ese momento serán clientes nuevos, además se considera un incremento salarial, estos dos incrementos representa un aumento del 10% en los salarios para el segundo año. La composición de sueldos en cada año se expresa en las siguientes tablas:

Tabla 33. Costos Fijos en concepto de salarios primer año.

| Cargo | Número | Salarios Mensual | Salario Anual |
|--------------------------------|--------|------------------|---------------|
| Supervisor de agencia | 1 | 24,000 | 288,000 |
| Coordinador de Tesorería | 1 | 19,000 | 228,000 |
| Cajero | 3 | 23,400 | 280,800 |
| Coordinador de Bóveda | 1 | 7,800 | 93,600 |
| Oficial de ATMs abastecimiento | 1 | 7,800 | 93,600 |
| Oficial de Seguridad | 7 | 60,400 | 724,800 |
| Piloto de UMV | 3 | 23,400 | 280,800 |
| Receptor de Valores | 2 | 15,000 | 180,000 |
| Transcriptor de Datos | 1 | 7,800 | 93,600 |
| Aseadora | 1 | 7,400 | 88,800 |
| Total | 21 | 196,000 | 2352,000 |

Tabla 34. Costos Fijos en concepto de salarios segundo año.

| Cargo | Número | Salarios Mensual | Salario Anual |
|--------------------------------|--------|------------------|---------------|
| Supervisor de agencia | 1 | 25,000 | 300,000 |
| Coordinador de Tesorería | 2 | 20,000 | 240,000 |
| Cajero | 4 | 31,200 | 374,400 |
| Coordinador de Bóveda | 1 | 9,000 | 108,000 |
| Oficial de ATMs abastecimiento | 1 | 7,800 | 93,600 |
| Oficial de Seguridad | 8 | 62,400 | 748,800 |
| Piloto de UMV | 4 | 31,200 | 374,400 |
| Receptor de Valores | 2 | 15,600 | 187,200 |
| Transcriptor de Datos | 1 | 7,800 | 93,600 |
| Aseadora | 1 | 7,435 | 89,220 |
| Total | 25 | 217,435 | 2609,220 |

6.4 ESTUDIO LEGAL

PROVAL es una empresa ya legalmente constituida por ende cuenta con todos los permisos operativos en cada una de sus agencia también con las licencias legales requeridas para funcionamiento en su rubro de operación. Entre ellas tenemos que cada agencia cuenta con su permiso de operación municipal, está debidamente inscrita en la cámara de comercio, cuenta con una licencia de emisión de la marca, con la licencia de seguridad que es emitida por la Secretaria de Seguridad y es de aplicación a nivel nacional, también cuenta con una licencia para circulación de vehículos blindados a nivel nacional, tiene todas las constancias de solvencia tributarias e inscripciones patronales de RAP, Seguro INFOP, por todos los puntos antes mencionados los trámites necesarios para la nueva agencia en Santa Rosa de Copán serán únicamente permiso de operación que extiende la Alcaldía Municipal de la ciudad y las licencia para portar arma de cada uno de los guardias de seguridad.

Tabla 35. Detalle de costos por Trámites Legales.

| Número | Requisitos | ¿Donde se realiza el Trámite? | ¿A que costo? |
|--------|---|--|---------------|
| 1 | Permiso de Operación | Alcaldia Municipal de Santa Rosa de Copán | 550 |
| 9 | Permiso de portación de armas (escopetas) | Dirección Nacional de Investigacion Criminal | 7,650 |
| 4 | Permiso de portación de armas (Pistola) | Dirección Nacional de Investigacion Criminal | 3,400 |
| | | | 11,600 |

6.5 PROGRAMACIÓN DE EJECUCIÓN

Tabla 36. Cronograma de Ejecución del Proyecto

| Actividades | Duración (Días) | Meses | | | | | |
|--|-----------------|-------|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Trámites Legales | 8 | ■ | | | | | |
| Obtención de Financiamiento | 10 | | ■ | | | | |
| Tramite de Contrato de Arrendamiento local | 5 | | ■ | | | | |
| Realización de las Mejoras a instalaciones arrendada | 60 | | ■ | ■ | ■ | | |
| Selección y Contratación de Personal | 15 | | | | ■ | | |
| Compra de Activos | 30 | | | | | ■ | |
| Compra de Unidades Blindadas | 60 | | | ■ | ■ | ■ | |
| Propaganda y Publicidad nueva agencia | 15 | | | | | | ■ |
| Acondicionamiento de las Oficinas | 5 | | | | | | ■ |
| Puesta en Funcionamiento | 1 | | | | | | ■ |

Determinación de Costo de Capital.

| Costo de Capital de CAPM | |
|--|-------|
| Beta de la industria Traslado de Valores | 1.68 |
| Riesgo de Honduras como país | 10% |
| Tasa Libre de Riesgo | 2.73% |
| Prima de Riesgo | 7.17% |
| Tasa de costo de capital | 25% |

| Fuentes | % | Tasa | Tasa Ponderada |
|--------------------------------------|----------|-------------|-----------------------|
| Fondos Propios | 44% | 25% | 10.9% |
| Fondos Financiados al 16% a 60 meses | 56% | 16% | 9.0% |
| Total Inversión | 100% | 8,862,371 | 20% |

Los flujos se descontarán a una tasa del 20% que es la tasa ponderada que toma en cuenta el costo de oportunidad que PROVAL dejara de percibir por invertir en la nueva agencia en Santa Rosa de Copan y el costo también de los fondos solicitados en préstamo con Banco del País.

6.6.2 ANÁLISIS FINANCIERO

6.6.2.1 SUPUESTOS DEL PROYECTO

1. Se estima que el captar al 73% de clientes potenciales que equivale a 131 empresas llevara un año por esta razón no se toma en cuenta esta demanda en los ingresos del primer año sino hasta el segundo año.
2. El contrato de Arrendamiento se firmara por un monto de \$ 10,500 y tiene una vigencia de 10 años, tiempo durante el cual se amortizan las mejoras que se harán para acondicionar la nueva agencia.
3. Se estima un crecimiento anual en los ingresos del 5% sustentado en que los costos del servicio incrementaran año a año, además de que se pretende captar nuevos clientes y colocar nuevos servicios en los clientes ya existentes.
4. Se estima que los gastos tendrán un crecimiento anual del 6% basado en la inflación país.

Tabla 38. Tabla de Supuestos

| Supuestos | Descripción | Impacto |
|------------|---|-------------------------------------|
| Supuesto 1 | 73% de Clientes equivale a 131 Clientes | Demanda del 1er año |
| Supuesto 2 | El Contrato de Arrendamiento tendra un 3% de incremento anual | Incremento en los Costos Fijos |
| Supuesto 3 | Crecimiento Anual de los Ingresos 5% | Aumento de la Rentabilidad |
| Supuesto 4 | Crecimiento Anual de los gastos en un 6% | Reduccion de los Flujos de efectivo |

Tabla 39. Estado de Resultados Proyectado

| Estado de Resultado Proyectado | 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | Año 6 | Año 7 | Año 8 | Año 9 | Año 10 |
|--|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ventas Cuotas Fija | | 12089,473 | 14893,242 | 15637,904 | 16419,799 | 17240,789 | 18102,828 | 19007,970 | 19958,368 | 20956,287 | 22004,101 |
| Ventas Montos Transportados | | 324,208 | 1136,384 | 1193,203 | 1252,863 | 1315,507 | 1381,282 | 1450,346 | 1522,863 | 1599,006 | 1678,957 |
| Total Ventas | | 12413,681 | 16029,626 | 16831,107 | 17672,662 | 18556,295 | 19484,110 | 20458,316 | 21481,232 | 22555,293 | 23683,058 |
| Gastos Operación | | | | | | | | | | | |
| Sueldos y Salarios | | 2352,000 | 2609,220 | 2765,773 | 2931,720 | 3107,623 | 3294,080 | 3491,725 | 3701,228 | 3923,302 | 4158,700 |
| Carga Social | | 605,762 | 1182,536 | 1253,488 | 1328,697 | 1408,419 | 1492,924 | 1582,500 | 1677,450 | 1778,097 | 1884,783 |
| Combustible y Lubricantes | | 1151,496 | 1452,276 | 1539,413 | 1631,777 | 1729,684 | 1833,465 | 1943,473 | 2060,081 | 2183,686 | 2314,707 |
| Gastos Servicios Publicos | | 360,000 | 360,000 | 381,600 | 404,496 | 428,766 | 454,492 | 481,761 | 510,667 | 541,307 | 573,785 |
| Primas de seguros | | 288,000 | 288,000 | 305,280 | 323,597 | 343,013 | 363,593 | 385,409 | 408,534 | 433,046 | 459,028 |
| Arrendamiento Local | | 2898,000 | 2984,940 | 3164,036 | 3353,879 | 3555,111 | 3768,418 | 3994,523 | 4234,194 | 4488,246 | 4757,541 |
| Depreciación de Activos Fijos | | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 30,871 | 30,871 | 30,871 | 30,871 | 30,871 |
| Amortizacion de Propiedades Arrendadas | | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 |
| Total Gastos Operativos | | 8949,428 | 10171,143 | 10703,761 | 11268,336 | 11866,786 | 11579,038 | 12251,457 | 12964,220 | 13719,749 | 14520,610 |
| Utilidad Operativa | | 3464,252 | 5858,483 | 6127,346 | 6404,326 | 6689,509 | 7905,072 | 8206,859 | 8517,011 | 8835,544 | 9162,447 |
| Gastos financieros | | 722,150 | 563,144 | 404,139 | 245,133 | 86,128 | | | | | |
| Utilidad Gravable | | 2742,103 | 5295,339 | 5723,207 | 6159,193 | 6603,381 | 7905,072 | 8206,859 | 8517,011 | 8835,544 | 9162,447 |
| Impuesto Sobre la Renta | | 772,631 | 1538,602 | 1666,962 | 1797,758 | 1931,014 | 2321,522 | 2412,058 | 2505,103 | 2600,663 | 2698,734 |
| Utilidad Neta | | 1969,472 | 3756,737 | 4056,245 | 4361,435 | 4672,367 | 5583,550 | 5794,801 | 6011,908 | 6234,881 | 6463,713 |

Tabla 40. Flujo de Efectivo Proyectado.

| Flujo de Efectivo | 0 | año 1 | año 2 | año 3 | año 4 | año 5 | año 6 | año 7 | año 8 | año 9 | año 10 |
|--|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Utilidad después de Impuestos | | 1969,472 | 3756,737 | 4056,245 | 4361,435 | 4672,367 | 5583,550 | 5794,801 | 6011,908 | 6234,881 | 6463,713 |
| Depreciación de activos fijos | | 714,732 | 714,732 | 714,732 | 714,732 | 714,732 | 23,153 | 23,153 | 23,153 | 23,153 | 23,153 |
| Amortización de propiedades arrendadas | | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 |
| Inversión | -8380,871 | | | | | | | | | | |
| Préstamo | 4968,921 | | | | | | | | | | |
| Amortización Bancarias | | -993,784 | -993,784 | -993,784 | -993,784 | -993,784 | | | | | |
| Capital de Trabajo | -481,500 | | | | | | | | | | |
| Valor en libros de activos fijos | | | | | | | 49,689 | 49,689 | 49,689 | 49,689 | 49,689 |
| Flujo Neto Proyectado | -3893,450 | 2031,614 | 3818,880 | 4118,387 | 4423,577 | 4734,509 | 5947,898 | 6159,149 | 6376,256 | 6599,229 | 6877,750 |

Tabla 41. Balance General Proyectado

| Balance General | 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | Año 6 | Año 7 | Año 8 | Año 9 | Año 10 |
|-----------------------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Activos | | | | | | | | | | | |
| Activos Corrientes | | | | | | | | | | | |
| Efectivo | 481,500 | 1478,641 | 4996,192 | 9047,789 | 13401,237 | 18062,110 | 23932,691 | 30010,656 | 36301,669 | 42811,393 | 49595,163 |
| Cuentas Cobrar | | 1034,473 | 1335,802 | 1402,592 | 1472,722 | 1546,358 | 1623,676 | 1704,860 | 1790,103 | 1879,608 | 1973,588 |
| Total Activos Corrientes | 481,500 | 2513,114 | 6331,994 | 10450,381 | 14873,959 | 19608,468 | 25556,366 | 31715,516 | 38091,772 | 44691,001 | 51568,751 |
| Activos No Corrientes | | | | | | | | | | | |
| Equipo de Computo | | 160,982 | 121,238 | 81,495 | 41,751 | 2,007 | 2,007 | 2,007 | 2,007 | 2,007 | 2,007 |
| Equipo de Seguridad | | 288,939 | 249,813 | 210,687 | 171,561 | 132,435 | 106,604 | 80,773 | 54,942 | 29,111 | 3,280 |
| Vehiculos | | 3260,023 | 2455,179 | 1650,336 | 845,492 | 40,649 | 40,649 | 40,649 | 40,649 | 40,649 | 40,649 |
| Maquinaria | | 260,134 | 195,912 | 131,689 | 67,466 | 3,244 | 3,244 | 3,244 | 3,244 | 3,244 | 3,244 |
| Mobiliario | | 45,868 | 40,828 | 35,788 | 30,748 | 25,708 | 20,669 | 15,629 | 10,589 | 5,549 | 509 |
| Mejoras en Propiedad Ajena | | 3070,755 | 2729,560 | 2388,365 | 2047,170 | 1705,975 | 1364,780 | 1023,585 | 682,390 | 341,195 | - |
| Total Activos No Corrientes | 8380,871 | 7086,701 | 5792,530 | 4498,359 | 3204,188 | 1910,018 | 1537,952 | 1165,886 | 793,820 | 421,755 | 49,689 |
| Total Activos | 8862,371 | 9599,815 | 12124,524 | 14948,741 | 18078,147 | 21518,486 | 27094,318 | 32881,402 | 38885,592 | 45112,755 | 51618,440 |
| Pasivos | | | | | | | | | | | |
| Pasivos Corriente | | | | | | | | | | | |
| Prestamos por pagar | 4968,921 | 3975,137 | 2981,353 | 1987,569 | 993,784 | 0 | | | | | |
| Total Pasivo Corriente | 4968,921 | 3975,137 | 2981,353 | 1987,569 | 993,784 | 0 | - | - | - | - | - |
| Patrimonio | | | | | | | | | | | |
| Utilidad Acumuladas | 3893,450 | 3655,206 | 5386,434 | 8904,927 | 12722,928 | 16846,119 | 21510,768 | 27086,601 | 32873,684 | 38877,875 | 45154,727 |
| Utilidad del Periodo | | 1969,472 | 3756,737 | 4056,245 | 4361,435 | 4672,367 | 5583,550 | 5794,801 | 6011,908 | 6234,881 | 6463,713 |
| Total Pasivo mas Capital | 8862,371 | 9599,815 | 12124,524 | 14948,740 | 18078,147 | 21518,485 | 27094,319 | 32881,402 | 38885,592 | 45112,756 | 51618,440 |

Tabla 42. Relación Costo Beneficio.

| Relación Costo - Beneficio | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | Año 6 | Año 7 | Año 8 | Año 9 | Año 10 | VAN |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Ingresos | 12413,681 | 16029,626 | 16831,107 | 17672,662 | 18556,295 | 19484,110 | 20458,316 | 21481,232 | 22555,293 | 23683,058 | 189165,380 |
| Egresos | 8949,428 | 10171,143 | 10703,761 | 11268,336 | 11866,786 | 11579,038 | 12251,457 | 12964,220 | 13719,749 | 14520,610 | 117994,530 |
| Relación Costo - Beneficio | | | | | | | | | | | 1.60 |

Tabla 43. Indicadores Financieros

| INDICADORES | 5 años | 10 años |
|----------------------|-----------|-----------|
| Tasa Ponderada | 20% | 20% |
| VAN | 1,752,224 | 8,071,831 |
| TIR | 29% | 43% |
| Periodo Recuperación | 2.9 | |

El Valor Presente Neto es positivo en 1.5 millones de lempiras con eso podemos concluir que es conveniente para PROVAL invertir en abrir su nueva agencia en Santa Rosa de Copán y esta conclusión es respaldada también por la Tasa Interna de Retorno que es de 28% en los primeros 5 años que es el periodo de tiempo en que se deprecian los activos más importantes de la inversión supera la tasa de costo de oportunidad en 8 puntos porcentuales e incrementa a 42% para el año 10 después de haber asumido la depreciación año a año de toda la inversión en activos fijos; en el año 6 deberá evaluarse la probable inversión en nuevos activos.

Tabla 44. Periodo de Recuperación

| Año | Flujo | Flujo Acumulado |
|-----|----------|-----------------|
| 1 | 2031,614 | 2031,614 |
| 2 | 3818,880 | 5850,494 |
| 3 | 4118,387 | |

| | |
|-------------------------------|-------------|
| Inversión | 8862,371.34 |
| Ultimo Flujo año | 4118,387 |
| Por Recuperar | 3011,877 |
| Factor | 0.731324448 |
| Periodo de Recuperación meses | 9 |
| Periodo de Recuperación | 2.9 |

Según la evaluación financiera mediante la Tasa Interna de retorno y Valor Presente Neto, podemos concluir que el proyecto es factible desde el punto de vista financiero, además el periodo de recuperación de la inversión es de 2 años 9 meses lo que ratifica la factibilidad del proyecto pues la inversión es recuperable en el corto plazo.

6.6.3 PUNTO DE EQUILÍBRIO

$$PE = \frac{CF}{MCU}$$

Dónde:

PE= Punto de Equilibrio

CF= Costos Fijos

MC= Margen de Contribución Unitaria

| Punto de Equilibrio en Ventas en LPS. | | | |
|--|--------------|------------|----------|
| Costos Fijos | 4279,110.70 | 4279,111 = | 7552,659 |
| Costos Variables | 6455,176.37 | 0.57 | |
| Ventas | 14893,241.74 | | |
| Punto de Equilibrio en Servicios | | | |
| Total Servicios | 37,510 | | |
| Precio Prom X U | 397 | 4279,111 = | 19,022 |
| C V Prom. X U | 172 | 225 | |
| Comprobación | | | |
| Ventas | 19,022 | 397 | 7552,659 |
| (-) Costos Variables | 19,022 | 172 | 3273,548 |
| (-) Costos Fijos | | | 4279,111 |
| Utilidad | | | - |

Para que PROVAL cubra sus costos en su nueva agencia en Santa Rosa de Copán debe de hacer 19,022 visitas al año en ese nivel de ingresos su utilidad es cero.

6.6.4 SENSIBILIZACIÓN DEL PROYECTO

Con el propósito de determinar el margen de variación en los supuestos iniciales planteados para el proyecto puede soportar y aun mantenerse rentable se sensibilizaron las proyecciones planteándose unos supuestos optimistas y pesimistas.

En los siguientes escenarios se puede observar el cambio en variables como ser participación de mercado, precios de venta, costos de los servicios e índice de inflación afectan positiva o negativamente el proyecto.

Escenario Pesimista. Reducción en la participación de mercado

En este escenario se estima que la participación de mercado se vea afectada por no obtener el crecimiento y alcance de cobertura que se pretende o que exista el riesgo que la competencia inicie operaciones en la zona por tanto se supone que alcance de los clientes esperados será únicamente del 75% lo que reducirá los ingresos en un 25%.

Tabla 45. Disminución en la participación de mercado.

| Datos | Originales | Variaciones |
|-----------------------|------------|-------------|
| Tasa Ponderada | 20% | 20% |
| PV | 397 | 397 |
| CU | 318 | 318 |
| Inflación | 6% | 6% |
| Participación Visitas | 37,510 | 28,132 |

Tabla 46. Estado de Resultados Escenario Pesimista.

| Estado de Resultado Proyectado | 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | Año 6 | Año 7 | Año 8 | Año 9 | Año 10 |
|-------------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ventas Cuotas Fija | | 11169,931 | 11728,428 | 12314,849 | 12930,592 | 13577,121 | 14255,977 | 14968,776 | 15717,215 | 16503,076 | 17328,230 |
| Ventas Montos Transportados | | 324,208 | 1136,384 | 1193,203 | 1252,863 | 1315,507 | 1381,282 | 1450,346 | 1522,863 | 1599,006 | 1678,957 |
| Total Ventas | | 11494,139 | 12864,812 | 13508,052 | 14183,455 | 14892,628 | 15637,259 | 16419,122 | 17240,078 | 18102,082 | 19007,186 |
| Gastos Operación | | | | | | | | | | | |
| Sueldos y Salarios | | 2352,000 | 2609,220 | 2765,773 | 2931,720 | 3107,623 | 3294,080 | 3491,725 | 3701,228 | 3923,302 | 4158,700 |
| Carga Social | | 605,762 | 1182,536 | 1253,488 | 1328,697 | 1408,419 | 1492,924 | 1582,500 | 1677,450 | 1778,097 | 1884,783 |
| Combustible y Lubricantes | | 1151,496 | 1452,276 | 1539,413 | 1631,777 | 1729,684 | 1833,465 | 1943,473 | 2060,081 | 2183,686 | 2314,707 |
| Gastos Servicios Publicos | | 360,000 | 360,000 | 381,600 | 404,496 | 428,766 | 454,492 | 481,761 | 510,667 | 541,307 | 573,785 |
| Primas de seguros | | 288,000 | 288,000 | 305,280 | 323,597 | 343,013 | 363,593 | 385,409 | 408,534 | 433,046 | 459,028 |
| Arrendamiento Local | | 2898,000 | 2984,940 | 3164,036 | 3353,879 | 3555,111 | 3768,418 | 3994,523 | 4234,194 | 4488,246 | 4757,541 |
| Depreciación | | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 30,871 | 30,871 | 30,871 | 30,871 | 30,871 |
| Amortización Propiedades Arrendadas | | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 |
| Total Gastos Operativos | | 8949,428 | 10171,143 | 10703,761 | 11268,336 | 11866,786 | 11579,038 | 12251,457 | 12964,220 | 13719,749 | 14520,610 |
| Utilidad Operativa | | 2544,711 | 2693,669 | 2804,291 | 2915,119 | 3025,841 | 4058,221 | 4167,666 | 4275,858 | 4382,333 | 4486,576 |
| Gastos financieros | | 722,150 | 563,144 | 404,139 | 245,133 | 86,128 | | | | | |
| Utilidad Gravable | | 1822,561 | 2130,525 | 2400,153 | 2669,985 | 2939,714 | 4058,221 | 4167,666 | 4275,858 | 4382,333 | 4486,576 |
| Impuesto Sobre la Renta | | 496,768 | 589,157 | 670,046 | 750,996 | 831,914 | 1167,466 | 1200,300 | 1232,757 | 1264,700 | 1295,973 |
| Utilidad Neta | | 1325,793 | 1541,367 | 1730,107 | 1918,990 | 2107,799 | 2890,755 | 2967,366 | 3043,101 | 3117,633 | 3190,603 |

Tabla 47. Indicadores Financieros Escenario Pesimista.

| Indicadores | 5 años | 10 años |
|----------------|--------------|------------|
| Tasa Ponderada | 20% | 20% |
| VAN | L. -3106,309 | L. 284,868 |
| TIR | 0.3% | 21% |

Escenario Optimista. Incremento en el precio de venta y Reducción de Costos.

Este escenario está sustentado en el supuesto de que la agencia de Santa Rosa de Copán incrementara sus ingresos en un 10% cada año e implementara una estrategia de reducción de gastos en un 5% en cada uno de los años proyectados.

Tabla 48. Incremento en el precio de venta y Reducción de Costos.

| Datos | Originales | Variaciones |
|-----------------------|------------|-------------|
| Tasa Ponderada | 16% | 16% |
| PV | 397 | 437 |
| CU | 318 | 302 |
| Inflación | 6% | 6% |
| Participación Visitas | 37,510 | 37,510 |

Tabla 49. Estado de Resultados Escenario Optimista.

| Estado de Resultado Proyectado | 0 | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Año 4 | Año 5 | Año 6 | Año 7 | Año 8 | Año 9 | Año 10 |
|-------------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ventas Cuotas Fija | | 13298,420 | 16382,566 | 17201,694 | 18061,779 | 18964,868 | 19913,111 | 20908,767 | 21954,205 | 23051,915 | 24204,511 |
| Ventas Montos Transportados | | 324,208 | 1136,384 | 1193,203 | 1252,863 | 1315,507 | 1381,282 | 1450,346 | 1522,863 | 1599,006 | 1678,957 |
| Total Ventas | | 13622,628 | 17518,950 | 18394,897 | 19314,642 | 20280,374 | 21294,393 | 22359,113 | 23477,068 | 24650,922 | 25883,468 |
| Gastos Operación | | | | | | | | | | | |
| Sueldos y Salarios | | 2234,400 | 2478,759 | 2627,485 | 2785,134 | 2952,242 | 3129,376 | 3317,139 | 3516,167 | 3727,137 | 3950,765 |
| Carga Social | | 575,474 | 1123,409 | 1190,814 | 1262,263 | 1337,998 | 1418,278 | 1503,375 | 1593,577 | 1689,192 | 1790,544 |
| Combustible y Lubricantes | | 1093,921 | 1379,662 | 1462,442 | 1550,188 | 1643,200 | 1741,792 | 1846,299 | 1957,077 | 2074,502 | 2198,972 |
| Gastos Servicios Publicos | | 342,000 | 342,000 | 362,520 | 384,271 | 407,327 | 431,767 | 457,673 | 485,134 | 514,242 | 545,096 |
| Primas de seguros | | 273,600 | 273,600 | 290,016 | 307,417 | 325,862 | 345,414 | 366,139 | 388,107 | 411,393 | 436,077 |
| Arrendamiento Local | | 2753,100 | 2835,693 | 3005,835 | 3186,185 | 3377,356 | 3579,997 | 3794,797 | 4022,485 | 4263,834 | 4519,664 |
| Depreciación | | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 952,976 | 30,871 | 30,871 | 30,871 | 30,871 | 30,871 |
| Amortización Propiedades Arrendadas | | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 | 341,195 |
| Total Gastos Operativos | | 8566,665 | 9727,294 | 10233,281 | 10769,628 | 11338,156 | 11018,690 | 11657,487 | 12334,612 | 13052,365 | 13813,183 |
| Utilidad Operativa | | 5055,963 | 7791,656 | 8161,616 | 8545,014 | 8942,219 | 10275,703 | 10701,626 | 11142,456 | 11598,557 | 12070,285 |
| Gastos financieros | | 722,150 | 563,144 | 404,139 | 245,133 | 86,128 | | | | | |
| Utilidad Gravable | | 4333,813 | 7228,511 | 7757,477 | 8299,881 | 8856,091 | 10275,703 | 10701,626 | 11142,456 | 11598,557 | 12070,285 |
| Impuesto Sobre la Renta | | 1250,144 | 2118,553 | 2277,243 | 2439,964 | 2606,827 | 3032,711 | 3160,488 | 3292,737 | 3429,567 | 3571,085 |
| Utilidad Neta | | 3083,669 | 5109,958 | 5480,234 | 5859,916 | 6249,264 | 7242,992 | 7541,138 | 7849,719 | 8168,990 | 8499,199 |

Tabla 50. Indicadores Financieros Escenario Optimista.

| INDICADORES | 5 años | 10 años |
|----------------|-----------|------------|
| Tasa Ponderada | 20% | 20% |
| VAN | 4,958,844 | 13,090,213 |
| TIR | 44% | 55% |

Tabla 51. Comparación de Proyecto Original y Escenarios Planteados

| Índicadores | Proyecto Original | Escenario Pesimista | Escenario Optimista |
|----------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| Tasa Ponderada | 20% | 20% | 20% |
| VAN | 1,584,953 | -3,106,309 | 4,958,844 |
| TIR | 28% | 0.3% | 44% |

Al ver los resultados de la sensibilización el escenario pesimista muestra una reducción en los ingresos por falta de penetración en el mercado afecta directamente la rentabilidad del proyecto generando una TIR de 0.3% la que está por debajo del costo de oportunidad en 19 puntos porcentuales además de un VAN negativo, el escenario Optimista por su parte genera una TIR y un VAN que hace más rentable el proyecto.

Conclusión del Análisis Financiero.

El análisis del estudio financiero determinó que la apertura de una nueva agencia de transporte y resguardo de valores en la ciudad de Santa Rosa de Copán por parte de la empresa PROVAL es factible para cinco y diez años esto debido a que el monto de la inversión inicial de L. 8,862,371 y al analizar los flujos de efectivo, los indicadores revelan que el proyecto supera el costo de oportunidad esperado por la empresa, la tasa interna de retorno es superior a costo del efectivo, su valor actual neto es positivo y la periodo de recuperación está dentro de lo financieramente aceptable. La sensibilización del proyecto muestra que en el único escenario en el que el proyecto no es rentable, es cuando se estima que la participación se reducirá en un 25% del mercado estudiado esto sin hacer modificaciones en las demás variables.

Tabla 52. Verificación de la Concordancia del documento con el plan de acción.

| Titulo | Objetivo | | Conclusiones | Recomendaciones | Plan de Acción |
|---|---|---|--|---|---|
| | Objetivo General | Objetivo Especifico | | | |
| Estudio de factibilidad de la apertura de una agencia de transporte de valores en la ciudad de Santa Rosa de Copán. | Determinar la factibilidad de la apertura de una agencia de Traslado de Valores en la Ciudad de Santa Rosa de Copan, mediante un estudio de mercado, técnico, legal y Financiero, para aumentar la cobertura de la empresa Protección de Valores S.A y a la vez le permitan dar una atención personalizada a sus clientes existentes y potenciales en esa zona. | Realizar un estudio de mercado en la zona de Santa Rosa de Copán para determinar la posición actual de PROVAL en el mercado y la satisfacción de sus clientes actuales, así como definir la existencia demanda potencial. | Se pudo definir mediante la entrevista aplicada a los clientes actuales de PROVAL que el 100% de estos están dispuestos a seguir contratando los servicios de traslado de valores. El 77% de estos aumentaría la frecuencia del servicio debido a la cercanía de la nueva agencia. El 62% considera bueno el servicio que recibe y el 77% aprueba los precios que se le cobran por el servicio, con estos datos podemos concluir que Protección de Valores S.A. está bien posesionado en el mercado de la zona y sus clientes tienen un buen nivel de satisfacción con el servicio, hay demanda de parte de los clientes existentes, y de los nuevos clientes encuestados pues el 73% de estos dijeron estar dispuestos a contratar el servicio. | Existe demanda potencial en la zona de Santa Rosa de Copán para la agencia de PROVAL, por tanto, se recomienda abrir la agencia para atender esa demanda potencial y mejorar el servicio que se presta a los clientes actuales, obtener mejor posición en el mercado local y alcanzar la fidelización de los clientes. | Aplicación de un cuestionario para determinar la posición del mercado actual y así poder realizar una estratificación de los diferentes rubros potenciales de la zona para establecer una estrategia de introducción de la marca y sus servicios. |
| | | Cuantificar mediante un estudio financiero la rentabilidad que obtendrá PROVAL al poner en funcionamiento operativo la agencia en la ciudad de Santa Rosa de Copán. | Se pudo determinar que la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán generara utilidades durante los diez años proyectados por encima de los 2 millones de lempiras, al descontar los flujos de efectivo se obtuvo un VAN positivo de 1.5 millones y una TIR de 28% la que supera al costo de oportunidad en 8 puntos porcentuales, con estos dos indicadores podemos ratificar la factibilidad del proyecto. | Se determinó según las estimaciones efectuadas que la empresa en la situación inicial planteada en este estudio es rentable, sin embargo, se recomienda a PROVAL analizar su estructura de costos para lograr obtener ahorros en las áreas que sea posible y hacer más eficiente la capacidad instalada de la agencia con el propósito de generar mayor rentabilidad. | Elaboración de un flujo de efectivo, estados de resultado, balance general y análisis de indicadores financieros para determinar la rentabilidad del proyecto. |
| | | Determinar a través del estudio técnico el monto total de la inversión requerida para la apertura de la agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán. | Para poner en funcionamiento operativo la nueva agencia en Santa Rosa de Copán se necesita una inversión de 8.8 millones de lempiras los que incluyen todas las mejoras en el local arrendado que permitirán dejar la agencia para su funcionamiento óptimo, la compra de activo fijo necesario y el monto para pagar los costos fijos del primer mes. Se determinó que la inversión se recuperará en 2 años 9 meses. | Se recomienda a PROVAL hacer trabajo arduo de promoción de los servicios prestados con el objetivo de lograr captar los clientes nuevos en corto tiempo de esta manera poder llegar al máximo de la capacidad instalada de la agencia rápidamente lo que permitirá generar mayor rentabilidad y acortar el periodo de recuperación de la inversión. | El Estudio técnico es la base para la determinación de lo requerido para poner en marcha la agencia y con esto validar la capacidad instalada para los diferentes niveles de operación |

| Titulo | Objetivo | | Conclusiones | Recomendaciones | Plan de Acción |
|---|--|--|--|--|--|
| | Objetivo General | Objetivo Especifico | | | |
| Estudio de factibilidad de la apertura de una agencia de transporte de valores en la ciudad de Santa Rosa de Copán. | Determinar la factibilidad de la apertura de una agencia de Traslado de Valores en la Ciudad de Santa Rosa de Copan, mediante un estudio de mercado, técnico, legal y Financiero, para aumentar la cobertura de la empresa Protección de Valores S.A y a la vez le permitan dar una atención personalizada a sus clientes existentes y potenciales en esa zona | Describir los requerimientos legales para poner en marcha la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán. | PROVAL es una empresa legalmente constituida y cuenta con todas sus licencias y permisos a nivel nacional, sin embargo será necesario hacer el trámite del permiso de operación en la alcaldía de Santa Rosa de Copán para que la agencia pueda entrar en funcionamiento; también se deberán tramitar los permisos de portación de armas del personal de seguridad. | Se recomienda a PROVAL realizar un listado de todos los permisos y licencias de operación que requiera la agencia de Santa Rosa de Copán para su apertura y operación permanente a fin de establecer la legalidad, además mantener un control de fechas de renovación de estos permisos y licencias municipales, tributarios y de seguridad para evitar sanciones legales o demandas a futuro. | Se realizara la detalle de todos los requerimientos legales y se buscara la asesoria necesaria para poner en operación la agencia de Santa Rosa de Copán bajo la legislacion que le corresponde. |
| | | Evaluar la estructura organizacional que necesitará la nueva agencia de PROVAL en Santa Rosa de Copán para ponerla en operación. | La nueva agencia de PROVAL necesitara de 25 empleados distribuidos entre 11 administrativos integrados por 1 Supervisor de Agencia, 2 Coordinadores de tesorería, 4 cajeros, 1 coordinador de Bóveda, 1 transcriptor de datos, 1 aseadora y 1 oficial de ATM, 8 guardias de seguridad, 4 pilotos de unidades blindas y 2 receptores de valores toda la estructura dependerá del Gerente de Operaciones con ubicación en la oficina principal en Tegucigalpa. | Se recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos de PROVAL hacer el requerimiento del personal para la apertura de la agencia en base a los estándares de seguridad y utilizar los perfiles establecidos en el presente estudio al momento de la selección y contratación del personal de la agencia, esto con fin de maximizar los recursos y eficientar la operación de la agencia lo que repercutirá sin duda en el éxito de la misma. | Elaboración de la estructura organizacional de la empresa y perfiles de puestos de acuerdo a cada posición de organigrama. |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguero, Luisa. (2014). «Domingos secos» Funcionarán? 998, p 42-45.

Alave Calani, C. (2009). Promoción de productos. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10328015>

Alfonso Pérez, A. (2009). El capital de trabajo neto en las empresas. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10317320>

Antecedente Histórico de Propiedad Actual. (2015). Antecedente Histórico de Propiedad Actual. Recuperado a partir de <http://www.ip.gob.hn/index.php/propiedad-intelectual/antecedentes-historicos-intelectual>

Baca, G. (2008). Evaluación de Proyectos (5.a ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Beltrame, F. (2013). La conformación de la inseguridad como cuestión social y las nuevas estrategias de control del delito. (Spanish). The Shaping of Insecurity as a Social Question and New Strategies for Controlling Crime. (English), 22(4), 593-607.

Buvinic, M., Morrison, A., & Orlando, M. B. (2006). Violencia, crimen y desarrollo social en América Latina y el Caribe. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10123271>

Chamorro, H. M. (2010). Manual del vigilante de seguridad. Editorial Club Universitario.

Chile reafirma a Honduras su apoyo para contrarrestar la inseguridad: HONDURAS SEGURIDAD. (2012). EFE News Service. Madrid, United States. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/1014002063/E032A70F397D4048PQ/8?accountid=35325>

Comite Entorno Institucional y Legal. (2006, octubre). Manual de Pasos para Establecer una Empresa en Honduras. Recuperado a partir de

<http://forem.hn/Documentos/Manual%20para%20legalizar%20empresa%20MIPYME%20en%20Honduras.PDF>

CONAMIPYME. (2006). Manual para Legalizar una Empresas MIPYME en Honduras.

Recuperado a partir de

<http://forem.hn/Documentos/Manual%20para%20legalizar%20empresa%20MIPYME%20en%20Honduras.PDF>

Córdoba Padilla, M. (2011). Formulación y evaluación de proyectos. Colombia: Ecoe Ediciones.

Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10536346>

Dunbar International. (2015). Dunbar International. Recuperado 6 de mayo de 2015, a partir de

<http://www.dicenam.com/>

Economista, E. (2012). Bancos: sólo 20% del negocio de traslado de valores. Economista. Mexico

City, United States. Recuperado a partir de

<http://search.proquest.com/docview/1067115537?accountid=35325>

FLACSO. (2011). Estudio de opinión pública en Latinoamérica 2009-2010. En: Gobernabilidad y

convivencia democrática en América Latina. Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10559940>

Flores, D. (2014, octubre 22). Traslado de valores: económico y sin riesgos. El Norte. Monterrey,

Mexico, Mexico. Recuperado a partir de

<http://search.proquest.com/docview/1614863249?accountid=35325>

Gitman, L. j. (2007). Principios de Administración Financiera (11.a ed.). Mexico: Pearson

Educacion.

Grupo Proval. (2015). Grupo PROVAL. Recuperado 6 de mayo de 2015, a partir de

<http://www.grupoproval.com/?PAGE=6&COUNTRY=1>

- Guevara Calnick, M. C. (2009). Fuentes de Información: Una mirada a la actualidad. Bibliotecas. Anales de Investigación. No 3. Enero-diciembre, 2007. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10311691>
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2010). Metodología de la Investigación (5.a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Honduras. (2010). Reglamento para el Control de los Servicios Privados de Seguridad.
- Honduras. (2012). Código de Comercio (1.a ed.). OiM Editorial S.A.
- Hornngren, C. T. (2010). Contabilidad (8.a ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Hornngren, Sundem, Stratton. (2006). Contabilidad Administrativa (13.a ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- IASCF. (s. f.). Marco Conceptual 49a para la Preparación y Presentación de Estados Financieros (p. 79). Recuperado a partir de 2010.
- Instituto Universitario de Democracia, Paz y Seguridad. (2015, febrero). Observatorio de Violencia. Recuperado a partir de <http://iudpas.org/pdf/Boletines/Nacional/NEd36EneDic2014.pdf>
- Marketing Publishing. (2007). El plan de negocios. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10179637>
- Meza Orozco, J. de J. (2013). Evaluación financiera de proyectos (SIL) (3a. ed.). Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10732879>
- Meza Orozco, J. J. (2010a). Evaluación financiera de proyectos (2a. ed.). Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10552823>

- Meza Orozco, J. J. (2010b). Evaluación financiera de proyectos (2a. ed.). Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10552823>
- Pastrana Pastrana, A. J. (2012). Contabilidad de costos. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10608822>
- Rojas López, M. D. (2008). Gerencia de la construcción: guía para profesionales. Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10515096>
- Sangri Coral, A. (2014). Introducción a la mercadotecnia. México: Larousse - Grupo Editorial Patria. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=11013822>
- Santisteban Zaldívar, E., Fuentes Frías, V. G., & Leyva Cardeñoso, E. (2011). Análisis de la rentabilidad económica: tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial. Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10467169>
- Tinta Roja. (2011). Empleo y Desempleo en Honduras. Recuperado a partir de <http://www.sobhonduras.org/index.php/68-tinta-roja/tinta-roja-01/208-empleo-y-desempleo-en-honduras>
- Varela, R. (2008). Innovación Empresarial (3.a ed.). Colombia: Pearson Educacion.
- Aguero, Luisa. (2014). «Domingos secos» Funcionarán? 998, p 42-45.
- Alave Calani, C. (2009). Promoción de productos. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10328015>
- Alfonso Pérez, A. (2009). El capital de trabajo neto en las empresas. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10317320>

Antecedente Histórico de Propiedad Actual. (2015). Antecedente Historico de Propiedad Actual.

Recuperado a partir de <http://www.ip.gob.hn/index.php/propiedad-intelectual/antecedentes-historicos-intelectual>

Baca, G. (2008). Evaluación de Proyectos (5.a ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Beltrame, F. (2013). La conformación de la inseguridad como cuestión social y las nuevas estrategias de control del delito. (Spanish). The Shaping of Insecurity as a Social Question and New Strategies for Controlling Crime. (English), 22(4), 593-607.

Buvinic, M., Morrison, A., & Orlando, M. B. (2006). Violencia, crimen y desarrollo social en América Latina y el Caribe. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10123271>

Chamorro, H. M. (2010). Manual del vigilante de seguridad. Editorial Club Universitario.

Chile reafirma a Honduras su apoyo para contrarrestar la inseguridad: HONDURAS SEGURIDAD. (2012). EFE News Service. Madrid, United States. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/1014002063/E032A70F397D4048PQ/8?accountid=35325>

Comité Entorno Institucional y Legal. (2006, octubre). Manual de Pasos para Establecer una Empresa en Honduras. Recuperado a partir de <http://forem.hn/Documentos/Manual%20para%20legalizar%20empresa%20MIPYME%20en%20Honduras.PDF>

CONAMIPYME. (2006). Manual para Legalizar una Empresas MIPYME en Honduras. Recuperado a partir de <http://forem.hn/Documentos/Manual%20para%20legalizar%20empresa%20MIPYME%20en%20Honduras.PDF>

- Córdoba Padilla, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10536346>
- Dunbar International. (2015). Dunbar International. Recuperado 6 de mayo de 2015, a partir de <http://www.dicenam.com/>
- Economista, E. (2012). Bancos: sólo 20% del negocio de traslado de valores. *Economista*. Mexico City, United States. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/1067115537?accountid=35325>
- FLACSO. (2011). Estudio de opinión pública en Latinoamérica 2009-2010. En: *Gobernabilidad y convivencia democrática en América Latina*. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10559940>
- Flores, D. (2014, octubre 22). Traslado de valores: económico y sin riesgos. *El Norte*. Monterrey, Mexico, Mexico. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/1614863249?accountid=35325>
- Gitman, L. j. (2007). *Principios de Administración Financiera* (11.a ed.). México: Pearson Educación.
- Grupo Proval. (2015). Grupo PROVAL. Recuperado 6 de mayo de 2015, a partir de <http://www.grupoproval.com/?PAGE=6&COUNTRY=1>
- Guevara Calnick, M. C. (2009). Fuentes de Información: Una mirada a la actualidad. *Bibliotecas. Anales de Investigación*. No 3. Enero-diciembre, 2007. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10311691>
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (5.a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Honduras. (2010). *Reglamento para el Control de los Servicios Privados de Seguridad*.

- Honduras. (2012). Código de Comercio (1.a ed.). OIM Editorial S.A.
- Horngrén, C. T. (2010). Contabilidad (8.a ed.). México: Pearson Educación.
- Horngrén, Sundem, Stratton. (2006). Contabilidad Administrativa (13.a ed.). México: Pearson Educación.
- IASCF. (s. f.). Marco Conceptual 49a para la Preparación y Presentación de Estados Financieros (p. 79). Recuperado a partir de 2010.
- Instituto Universitario de Democracia, Paz y Seguridad. (2015, febrero). Observatorio de Violencia. Recuperado a partir de <http://iudpas.org/pdf/Boletines/Nacional/NEd36EneDic2014.pdf>
- Marketing Publishing. (2007). El plan de negocios. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10179637>
- Meza Orozco, J. de J. (2013). Evaluación financiera de proyectos (SIL) (3a. ed.). Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10732879>
- Meza Orozco, J. J. (2010a). Evaluación financiera de proyectos (2a. ed.). Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10552823>
- Meza Orozco, J. J. (2010b). Evaluación financiera de proyectos (2a. ed.). Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10552823>
- Pastrana Pastrana, A. J. (2012). Contabilidad de costos. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10608822>
- Rodríguez, R. (2012). Costos aplicados en Hotelería, Alimentos y Bebidas. (4^a.ed.). Ecoe Ediciones.

- Rojas López, M. D. (2008). Gerencia de la construcción: guía para profesionales. Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10515096>
- Sangri Coral, A. (2014). Introducción a la mercadotecnia. México: Larousse - Grupo Editorial Patria. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=11013822>
- Santiesteban Zaldívar, E., Fuentes Frías, V. G., & Leyva Cardeñosa, E. (2011). Análisis de la rentabilidad económica: tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial. Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10467169>
- Tinta Roja. (2011). Empleo y Desempleo en Honduras. Recuperado a partir de <http://www.sobhonduras.org/index.php/68-tinta-roja/tinta-roja-01/208-empleo-y-desempleo-en-honduras>
- Varela, R. (2008). Innovación Empresarial (3.a ed.). Colombia: Pearson Educacion.

ANEXOS ANEXO 1 CUESTIONARIO



Proyecto de Graduación

Somos estudiantes de post grado de la Universidad Tecnológica Centroamericana, actualmente cursamos la asignatura de Proyecto de Graduación y estamos desarrollando el proyecto de “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE TRANSPORTE DE VALORES DE LA EMPRESA PROVAL EN LA CIUDAD DE SANTA ROSA DE COPÁN” solicitamos su colaboración contestando las siguientes interrogantes:

DATOS DE LA EMPRESA:

Rubro de la Empresa:

Sector Publico ()

Institución Financiera ()

PYME ()

Empresa Comercial ()

Empresa Servicio ()

Empresa Industrial ()

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre el traslado y resguardo de valores en vehículos blindados con seguridad privada a fin de reducir el riesgo por pérdidas y robos?

Si () No ()

2. ¿Su negocio ha sufrido alguna pérdida por robos dentro de su negocio o al momento del traslado de los valores a una institución financiera?

Si () No ()

3. ¿Actualmente en su empresa como hacen el traslado y resguardo de valores de sus ventas diarias?

a) Conserje u otro empleado

b) Personalmente

c) Vehículo de la empresa

d) Contrata un servicio privado

4. ¿Estaría dispuesto a contratar los servicios de una empresa que le traslade sus excesos de efectivo?

Si ()

No () Fin de la encuesta

5. ¿De contratar los servicios de la empresa transportadora de valores cuales elegiría de los siguientes: (puede seleccionar varias)

Remesas ()

Recolecciones ()

Planillas ()

Cajeros Atms ()

Buzones ()

Traslados Internacionales ()

Tesorería ()

Transval ()

6. ¿Si contratara los servicios de traslado de valores cuanto seria el estimado que transportaría diariamente?

De 1.00 a 200,000.00 ()

De 200,000.01 a 1,000,000.00 ()

De 1000,000.01 a 1,500,000.00 ()

De 1,500,000.01 a 2,500,000.00 ()

7. ¿Si contrataras la empresa de transportadora de valores que tipo de vehículos te gustaría que visitaran tu negocio?

Camion Blindado ()

Pick up Blindado ()

8. ¿Con que frecuencia le gustaría que le llegaran a su empresa para trasladar los excesos de efectivo?

1 vez a la Semana ()

2 veces a la Semana ()

3 veces a la Semana ()

4 veces a la Semana ()

5 veces a la semana ()

6 veces a la semana ()

7 veces a la semana ()

9. ¿En qué jornada le gustaría que le llegaran a recolectar sus valores?

Matutina () Vespertina ()

Muchas Gracias

ANEXO 2. Cuestionario



Somos estudiantes de post grado de la Universidad Tecnológica Centroamericana, actualmente cursamos la asignatura de Proyecto de Graduación y estamos desarrollando el proyecto de “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE TRANSPORTE DE VALORES DE LA EMPRESA PROVAL EN LA CIUDAD DE SANTA ROSA DE COPÁN” solicitamos su colaboración contestando las siguientes interrogantes:

Datos generales de la empresa:

Rubro:

1. ¿Cómo Catalogaría los servicios que actualmente le presta PROVAL desde su agencia de San Pedro Sula?

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

2. ¿Los servicios prestados por PROVAL son atendidos en el horario que su empresa los solicita?

Si ()

No ()

3. ¿Considera que los precios que paga por los servicios que PROVAL le presta son adecuados?

Si ()

No ()

4. ¿Le gustaría que PROVAL aperture una nueva agencia en la Ciudad de Santa Rosa de Copán?

Si ()

No ()

5. ¿Continuaría utilizando los servicios de PROVAL prestados desde la nueva Agencia en la Ciudad de Santa Rosa de Copán?

Si ()

No ()

6. ¿Aumentaría la periodicidad de los servicios contratados a PROVAL debido a la cercanía que proporcionaría la apertura de la nueva agencia en la ciudad de Santa Rosa de Copán?

Si ()

No ()

7. ¿Le gustaría que PROVAL le brindara otros servicios diferentes a los ofrecidos tradicionalmente?

Si ()

No ()

8. ¿Qué nuevos Servicios le gustaría contratar a PROVAL?

Remesas ()

Recolecciones ()

Planillas ()

Cajeros Atms ()

Buzones ()

Traslados Internacionales ()

Tesorería ()

Transval ()

Muchas Gracias