

# **UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

---

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS  
TURÍSTICOS**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE SEGURIDAD A  
TRAVÉS DEL USO DE CASILLEROS EN LA PLAYA DE AGUA DULCE,  
CHORRILLOS-LIMA, 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS TURÍSTICOS**

**INTEGRANTES:**

**FIGUEROA SIMBRÓN, GINA CAROL**

**VICUÑA VILLANUEVA, MILAGROS GEORGINA**

**ASESOR: MG. OSCAR SALAS QUINTOS**

**LINEA DE INVESTIGACION: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, 2019**

## **Dedicatoria**

*A Dios. A nuestra familia, por ser la fuerza y motivación que nos permite disfrutar de la vida, y por ser la razón para seguir creciendo.*

## **Agradecimiento**

Agradecemos a todas las personas que directa o indirectamente han contribuido a que se pueda realizar esta investigación.

Y a todas aquellas personas que nos apoyaron con nuestra formación profesional, profesores, mentores, y amigos; que no sólo aportaron en nuestro desarrollo profesional, sino, más importante aún, como persona.

A nuestros asesores, por creer en nuestro proyecto y apoyarnos durante todo el desarrollo de esta investigación. Agradecerles por la ayuda constante hasta haber culminado esta gratificante aventura, siendo un factor motivante para nuestro esfuerzo y dedicación.

## Resumen

El presente trabajo pretende desarrollar un análisis de la situación que se vive en las playas públicas de nuestra costa limeña teniendo en cuenta la falta de seguridad como factor de atención, hecho que se evidencia ante las frecuentes demandas de los visitantes y bañistas quienes se han convertido en víctimas constantes de robos y hurtos de sus objetos personales, por esta razón surge la necesidad de una efectiva gestión y plan de acción para prevenir y contrarrestar estas actividades delictivas que vienen causando molestias, temor e incertidumbre entre los visitantes.

El objetivo del trabajo es implementar un servicio como medida preventiva que permita al público demandante (bañistas) poner en resguardo sus objetos personales dándoles protección y seguridad a través del uso de casilleros idóneos que estarán ubicados en lugar estratégico, una de las playas con mayor afluencia de público en Lima. Asimismo su implementación se adaptara a un modelo de negocio que contara con una estructura organizacional y planeación estratégica.

Finalmente en esta investigación se desarrollara un estudio aplicado sobre la viabilidad y rentabilidad de implementación de casilleros como sistema de seguridad en la playa Agua Dulce – Chorrillos, realizando para ello una serie de análisis sobre el servicio, mercado, finanzas y recursos humanos .

**Palabras clave:** gestión, seguridad, servicio, estructura organizacional.

## Abstract

The purpose of this research work is to develop an analysis of the present situation on public beaches of the coast in Lima taking into account the apparent lack of safety as the focal point of attention, this is evidenced by the fact that bathers and beach-goers are constant victims of robbery and larceny of their personal property, for this reason there is a need for effective management and an action plan to prevent and counteract these criminal activities that are causing discomfort, fear and uncertainty among visitors.

The present investigation has the objective for implementing a service as a preventive measure that allows the public (bathers) to put in custody their personal belongings by giving them protection and security through the use of lockers. A business model with an organizational structure can also be implemented and strategic planning.

Finally, in this research an applied study was developed on the viability and profitability of the implementation of lockers as the security system on the beach. Agua Dulce - Chorrillos.

**Keywords:** management, safety, service, lockers, organizational structure.

## Tabla de Contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Tabla de Contenidos.....	vi
Introducción.....	viii
<b>1. Problema de la Investigación.....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.2.3. Casuística.....	2
<b>2. Marco Teórico.....</b>	<b>4</b>
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1. Internacionales.....	4
2.1.2. Nacionales.....	7
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. Gestión Administrativa.....	10
2.2.2. Seguridad.....	15
<b>3. Alternativas de solución.....</b>	<b>20</b>
<b>Conclusiones</b>	
<b>Recomendaciones</b>	
<b>Referencias</b>	
<b>Apéndice</b>	

## Introducción

Las playas costeras son el refugio ideal para aquellos quienes buscan imponerse ante las altas temperaturas que acompañan la temporada de verano, más aun cuando se encuentran accesibles, se convierten en el destino que no tenemos excusa para dejar de visitarlos, es así como citamos a la popular Costa Verde, franja litoral Peruana que abarca un conjunto de playas de los distritos limeños que recibe gran afluencia de público en épocas soleadas.

La Costa Verde dentro de sus 30 kilómetros de extensión acoge cada semana alrededor de 2,500 visitantes, cabe mencionar que así como resulta un escenario atractivo para visitar, muchas de estas playas son el escenario de constantes robos y hurtos a bañistas y visitantes, según fuentes Policiales es en la Costa Verde donde **ocurren casi el 60% de todos los robos en el litoral, sin embargo son muchos delitos que no son denunciados por tratarse de montos menores como celulares u otros objetos** o porque se cree que es una pérdida de tiempo, sin embargo estos factores traen como consecuencia el desencanto y molestia del visitante, arruinando un día de playa y dejando consigo una mala experiencia.

La selección del tema de este trabajo de investigación se basó en experiencias personales de los autores de este proyecto, quienes buscan aportar con esta idea una alternativa factible para los visitantes a las playas con una innovadora actividad emprendedora como modelo de gestión, que consiste en la implementación de servicio de casilleros, tomando en cuenta la demanda que se ha logrado identificar, y a lo rentable que podría resultar.

Facilitar el servicio mencionado permitiría a quienes acuden a la playa y sientan la necesidad de proteger algún objeto que consideran este expuesto a perderse o perjudicarse con el agua o el sol, encuentren la tranquilidad depositando su confianza en casilleros seguros y custodiados y así disfrutar un día de ocio en el mar sin preocupación aportara de una experiencia más agradable.

En el primer capítulo se describe el entorno de la realidad problemática existente en cuanto a la inseguridad que atraviesa la población Limeña a consecuencia de una mala gestión de los órganos públicos competentes, de esta realidad hemos extraído y formulado el problema general sobre como la gestión permitiría una mejora respecto a la implementación de un sistema de seguridad a través del uso de casilleros en la playa así como sus problemas específicos.

En el segundo capítulo se presentan los argumentos teóricos con antecedentes nacionales e internacionales y se mencionan las bases teóricas en referencia a los procesos de gestión que se realizaran en función a la implementación del modelo de negocio de la propuesta planteada.

En el tercer capítulo se expone el desarrollo y la aplicación del servicio, su viabilidad y rentabilidad y se redactan las conclusiones finales a las que se llegó con la presente investigación y se enuncian las recomendaciones en relación a los aportes y beneficios que se obtendrán.

## 1. Problema de la Investigación

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La gestión en términos generales es un proceso complejo y más aún si hacemos referencia a la gestión pública como tema de discusión, donde se evidencia en este momento una gran debilidad en cuanto a la seguridad ciudadana, siendo este un factor importante para el desarrollo y evolución de la sociedad, en este sentido una gestión eficiente mejora, fortalece y optimiza procesos y plantea acciones puntuales y estratégicas para dar respuesta a las necesidades de una población que demanda la implementación inmediata de un sistema de seguridad competente especialmente en lugares públicos como las playas de Lima.

La importancia que tiene la gestión en lo que respecta a seguridad es muy importante en esta coyuntura, se sabe que más del 80% de la población se encuentra amenazada por los robos y asaltos en Lima.

En épocas de verano los bañistas concurren a las playas más populares del litoral limeño para pasar un día de ocio y refrescarse en el mar disfrutando del sol, según la división de estadística de la policía las playas que presentan mayor registro de robos son: Los Pocitos, Agua Dulce, La Herradura, San Bartolo, León Dormido y Bujama Sur, entre estas playas, la que percibe mayor flujo de visitas es Agua Dulce, ubicada en el distrito de Chorrillos, donde existe un alto porcentaje de actos delictivos, **según fuentes policiales** “se estima que solo un domingo suelen perpetrarse entre 35 a 40 robos a bañistas, siendo los casos más denunciados los robos de celulares, carteras, relojes, tarjetas de crédito y autopartes de vehículos.

Entre las modalidades más usadas por los delincuentes son la fuga y los amigos. En la primera, actúan cuando la víctima está distraída; en la segunda, se camuflan entre los veraneantes como si fueran bañistas y efectúan el robo”  
**(Diario La República 2016)**

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿En qué grado la gestión administrativa permite una mejora en la implementación de sistema de seguridad a través del uso de casilleros en la playa de Agua dulce, Chorrillos-Lima?

### **1.1.2. Problemas específicos**

¿De qué manera el servicio de los casilleros reduce los robos y hurtos a los bañistas en la playa de Agua dulce, Chorrillos?

¿De qué manera las estrategias de la gestión administrativa mejora la seguridad ciudadana en la playa de Agua dulce, Chorrillos?

## **1.3. Casuística**

Lamentablemente en nuestras playas limeñas de la costa verde no existe un sistema de vigilancia efectiva que garantice seguridad al bañista y a sus pertenencias. Ante la presencia de miles de visitantes que concurren a las playas en épocas de verano garantizar la seguridad es imposible debido a que no existe una buena gestión administrativa por parte de las Municipalidades.

Según Diario la Republica durante solo el mes de enero se han efectuado 55 denuncias por robos y asaltos entre las playas de Ancón hasta Cerro azul.

Según el último reporte de la División de Estadística de la Policía, la cifra de este año es mayor a la del año pasado, donde en el 2018 se reportaron 45 casos.

Durante los primeros días de enero, 15 personas fueron detenidos por la policía porque estaban involucrados a robos en la costa verde, las autoridades revelan que los objetos robados son celulares, carteras, tarjetas, relojes y autopartes de vehículos.

Bajo este enfoque relatamos uno de los tantos casos lamentables que evidencia la problemática de nuestro trabajo, la falta de seguridad, y cómo este factor puede convertirse en algo más trágico que un simple robo de objetos personales

La Adolescente Demileth Soto de la Cruz de 13 años de edad, quien sufre de sordera se encontraba disfrutando de un día de playa en el distrito de Chorrillos junto a su familia, antes de ingresar al mar la menor guardo sus pertenencias como su celular, billetera, zapatillas y su equipo de audición especial para su sordera en una mochila. Al momento de retornar del mar la menor y su familia se percataron del robo de la mochila junto con todos sus objetos personales.

Demileth fue sometida a una costosa operación para poder escuchar usando el aparato auditivo que fue diseñado a su medida. Ella padece de una sordera aguda pero gracias a este aparato ella pudo llevar una vida normal y desarrollar sus actividades cotidianas de manera independiente.

La familia de la menor no cuenta con los recursos necesarios para adquirir nuevamente este aparato auditivo.

Así como el caso de Deremileth, existen muchos otros casos donde un día de playa que tendría que ser de relax y diversión termina en una experiencia trágica y desagradable para el visitante.

Es difícil erradicar la inseguridad ante los constantes robos y hurtos que se suscitan frecuentemente en las épocas de verano en las playas de nuestra costa Limeña, sin embargo se propone como medida preventiva acondicionar un espacio donde se brinde protección y resguardo de pertenencias de valor mientras se disfruta de un día de playa.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Título: Victimización y cultura de la seguridad ciudadana en Europa

Autor: Henrique Inácio Thomé

Universidad: Universidad de Barcelona

País: España

Grado: Doctor en Sociología

Año: 2004

#### **Conclusiones:**

- La seguridad es un tema de gran demanda por la población. Esto se evidencia a través de denuncias donde las personas expresan demandas y aspiraciones. Indirectamente, también es una manera de inducir a la presión sobre el sistema penal (principalmente la Policía) para que sea más eficiente.
- La presente investigación nos da como resultado algunas afirmaciones de la existencia de una variedad de sucesos o pautas de delincuencia aunadas a patrones de conductas que conforman “culturas de la seguridad” en Europa. Éstas son entendidas desde una base estructural de desarrollo de cada país.
- La inquietud de la población por la inseguridad se ha convertido en un problema de gran relevancia en el continente. hay un crecimiento de la incertidumbre por la vida moderna, que conlleva la intolerancia y da pie a aquellos que piden más represión.
- La inseguridad, el desempleo, la delincuencia, el miedo, la inmigración, la “desprotección” social o la desigualdad entre otros referentes, no deben ser concebidas como conflictos sociales independientes, sino como fichas del mismo tablero que es la sociedad compleja actual. Es necesario

considerarlas dentro de un marco amplio de políticas sociales que promuevan la cohesión social y la solidaridad y que, consecuentemente, aporten más seguridad.

Título: “Propuesta de sistema de Gestión Administrativo para la compañía POISON S.A.”

Autor: Jenny Gabriela Santillán Mirabá

Universidad: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

País: Ecuador

Grado: Licenciado en Ingeniería Comercial

Año: 2013

### **Conclusiones:**

- La empresa Poison SA. tiene una Visión y Misión que no cuenta con una definición determinada, en el presente trabajo se consiguió realizar las mismas en coordinación con la Gerencia General.
- Con el manual los trabajadores tendrán un claro entendimiento sobre la estructura organizacional desde su constitución, sus procedimientos, y las políticas internas establecidas, ya que estas deben ser respetadas para evitar equivocaciones en procesos operativos y evitar problemas en su estructura organizacional.
- El manual de procedimiento permitirá en el presente y futuro (en el momento de expandirse) a realizar un proceso óptimo a la hora del proceso de selección de personal ya que define el perfil que debe tener el postulante del puesto y las funciones que este debe desempeñar en el área.
- El manual de políticas representa un papel fundamental porque permitirá que el personal este orientado, a desarrollar actividades enfocados en procedimientos concretos que deben seguir y conseguir una buena relación con las diferentes áreas.

Título: “Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil”

Autor: Magdalena Katherine Villalba Vincés

Universidad: Universidad de Guayaquil

País: Ecuador

Grado: Licenciado en Turismo y Hotelería

Año: 2016

### **Conclusiones:**

- El desarrollo del marco teórico permitió entablar y establecer la propuesta, donde el atractivo cumplió con las condiciones para fortalecer la seguridad ofrecida a sus visitantes y la impresión que se llevan los turistas, proponiendo a mejorar la apariencia del lugar.
- A través de los instrumentos para la adquisición de la información se permitió evaluar eficientemente los indicadores de las variables propuestas. La seguridad como indicador de calidad del atractivo, su influencia al momento de seleccionar el destino y la percepción de seguridad que tienen sobre el cerro Santa Ana, además de determinarse que es un atractivo muy demandado turísticamente
- La Policía Metropolitana actualmente cuenta con un gran número de efectivos, sin embargo no encuentran bien establecidos en distintos atractivos turísticos que resguardan y en muchos de los casos son ineficientes para la seguridad del lugar.

### **2.1.2 Nacionales.**

Título: “Eficacia de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016”

Autor: Zoila Rosa Romero Rucoba

Universidad: Universidad Cesar Vallejo

País: Perú

Grado: Licenciado en Administración

Año: 2017

#### **Conclusiones:**

- Se llega a la conclusión que la gestión administrativa es regular ya que las estrategias y manejo lo realizan en una oficina informática donde desarrollaron un portal o página web de la Dirección Regional de Agricultura San Martín.
- La calidad también es regular, los equipos que están en deterioro por el tiempo les dan uso de alguna forma, pero no es de gran ayuda para desempeñar las funciones cotidianas.
- Según el análisis de la incidencia, el coeficiente de correlación ( $r$ ) demuestra que el resultado es de 0.695, por el cual podemos concluir que la gestión administrativa se desarrollara de forma directa y significativa.

Título: Gestión Administrativa Y Calidad De Los Servicios En La Municipalidad Provincial De Huaral En El Año 2015

Autor: Bach. Calero Mora Janeth Del Pilar

Universidad: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

País: Perú

Grado: Licenciada en Administración

Año: 2015

**Conclusiones:**

- Las variables con que se desarrolló este trabajo son gestión administrativa y calidad de servicios ,las cuales ambos se complementan para contribuir de forma eficaz a la gestión de la institución.
- La gestión administrativa tiene que ser dirigida por un equipo de trabajo eficiente ,en el cual se tenga una estructura de planificación y organización.
- La calidad es fundamental en toda organización, debio que los clientes siempre esperan que superen sus expectativas ,eso es un factor importante el cual dependerá si regresan o no y como consigamos un buena posición como institución.

Título: Políticas Públicas y seguridad ciudadana en el distrito de Huacho 2016 - 2017.

Autor: Bach. Gomero Dolores Emmanuel Moisés

Universidad: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

País: Perú

Grado: Licenciado en Sociología

Año: 2018

### **Conclusiones:**

- Se aplicó una herramienta importante de recolección de información, las encuestas . Asumiendo ( $p > 0.05$ ) se encontró vinculación entre las políticas públicas y la seguridad ciudadana y con las dimensiones como organización, seguridad pública y el liderazgo en el combate a la inseguridad, por tanto, se llega a las siguientes conclusiones:
- Existe relación significativa entre la política pública y la seguridad ciudadana en el distrito de Huacho, 2016 – 2017. Por lo que se encontró una tendencia de quienes tienen una apreciación negativa de las políticas públicas perciben que hay muy poca seguridad.
- Existe relación significativa entre la política pública y la seguridad pública en el distrito de Huacho. se toma en cuenta a la seguridad pública como la seguridad que hay en las calles, en centros comerciales o algún lugar de concurrencia masiva.
- Existe relación significativa a un valor entre las políticas públicas y la seguridad pública. En la tabla el 89% (334) indica que hay muy poco liderazgo en la seguridad ciudadana, y porcentaje es mayor en los que tienen una apreciación negativa de las políticas públicas (40% pésima y 49% moderada) frente a los que tienen una apreciación positiva (1% buena).

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Gestión Administrativa

#### 2.2.1.1. Conceptos

Según el autor **Anzola Servulo (2002)**, “Gestión administrativa es la suma de todas las actividades para conllevar el esfuerzo de un grupo, utilizando los recursos humanos y materiales, para llegar a este fin en común son importante los labores de planificación, organización, dirección y control”

Según la autora **Lourdes Münch (2014)**, “La gestión es una función institucional, global e integradora de todos los esfuerzos de una organización .Mediante buenas técnicas los métodos y procedimientos logran una mayor productividad y alcanza la eficiencia.

#### 2.2.1.2. Etapas del proceso administrativo

Según el autor **Henry Fayol** , “Los procesos administrativos también son usados en negocios, organizaciones políticas, religiosas, filantrópicas y militares”

Según el autor **James A. F. Stoner** , “El proceso administrativo es una serie de piezas que separadas o en conjunto dan el resultado de un proceso total”

Los elementos del proceso administrativo son:

- Planeación

Según el autor **Amador Juan (2008)**, “La planeación es que hacer, como, cuando lo hacemos y quien lo va hacer. El objetivo de la planeación es reducir lo más posible todos los riesgos y hacer uso de todas las oportunidades”.

- Organización

Según el autor **Gallardo Gallardo (2014)**, “La organización es asignar funciones y responsabilidades a través de departamentos que tengan mutua coordinación para alcanzar las metas establecidas”.

- Dirección

Según el autor **Reinoso(2011)**, “La dirección es la relación con las personas que realizan diferentes funciones en diversas áreas ,a través de la comunicación, liderazgo y motivación ,el esfuerzo humano puede mostrar resultados óptimos ”.

- Control

Según el autor **Amador Juan(2008)** ,“El control es muy importante para llegar al objetivo que se trazó en una empresa, esta función conlleva a cumplir todos los mecanismos de supervisión en el avance de las metas ,con la finalidad para realizar los elementos correctivos para el progreso de la empresa”.

### 2.2.1.3. Estructura organizacional

Según el autor **Henry Mintzberg (1991)** “La estructura organizacional es la división de todas las áreas con respectivas autoridades con el fin de alcanzar con coordinación los objetivos establecidos”

La empresa Lockit Services presenta el siguiente organigrama.

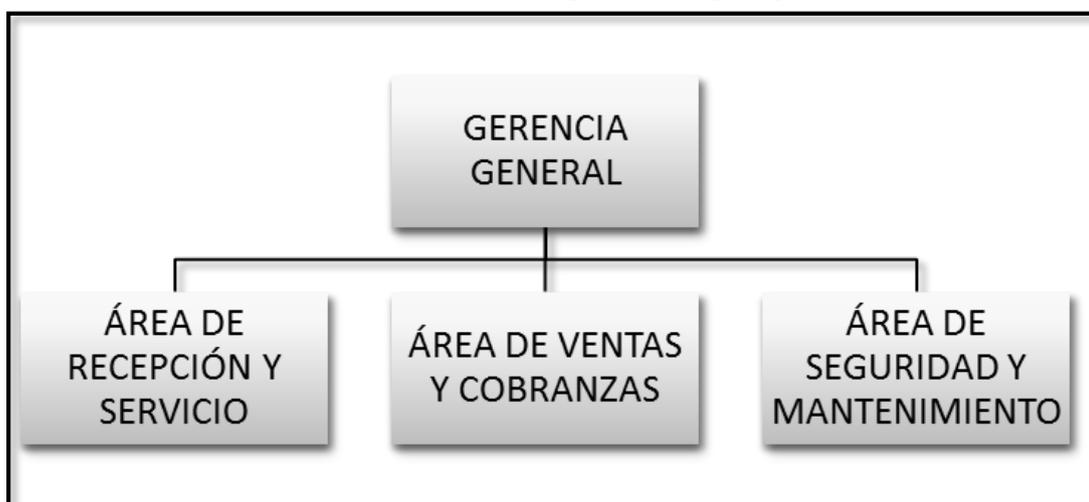


Figura 1. Estructura organizacional de la empresa Lockit Services.  
Fuente: Elaboración propia.

Descripción general de los puestos:

- ✓ Gerente General: (Propietario) Se encarga de la administración de la empresa, la organización del personal, la supervisión de todas las áreas a través de procesos establecidos, y de las reinversiones a corto, mediano y largo plazo.
- ✓ Encargado del área de recepción y servicio: se encarga de la atención y orientación al cliente, los procesos de recepción de objetos y llaves, designación de casilleros y registro de contraseñas.
- ✓ Encargado del área de ventas y cobranzas: se encarga de la promoción, venta y cobranza del servicio realizado, registro de libros contables y flujo de caja diario.
- ✓ Encargado del área de seguridad y mantenimiento: se encarga de la seguridad y mantenimiento del local, inmueble y equipos destinados al servicio para los clientes.

#### **2.2.1.4. Relación entre administración y mercadotecnia**

Según los autores **Kotler, Philip, Armstrong, Gary (2007)** “La administración y mercadotecnia son ciencias administrativas o económicas ,la relación entre ambas es optimizar recursos, generar cada año utilidades, elaborar estrategias para el mercado, logrando la satisfacción del cliente, asegurando así las metas organizacionales y administrando las relaciones con los clientes”.

##### **2.2.1.4.1. Mercado**

Según el autor **Patrio Bonta, Mario Farber(2003)** “ El mercado es un ambiente donde ocurre el intercambio de un servicio o bien ,donde se encuentran compradores reales y potenciales”.

##### **2.2.1.4.2. Demanda**

Según autores **Laura Fisher ,Jorge Espejo (2011)** “La demanda hacen referencia a los consumidores que desean comprar un bien o servicio, dispuestos a pagar los precios del mercado”.

#### **2.2.1.4.3. Oferta**

Según los autores **Laura Fisher ,Jorge Espejo (2011)** “Es a base de la empresa la cantidad que desea producir y vender ,en un determinado momento , a un precio competitivo”.

#### **2.2.1.4.4. Precio**

Según el autor **Stanton,Etzel y Walter (2007)** “El precio es la entrega de dinero u otros elementos de valor ,que sirven para obtener los beneficios de un bien o servicio” .

#### **2.2.1.5. Servicio al cliente**

Según **Humberto Serna (2006)** “Es en todo momento tener el contacto directo con el cliente, donde las empresas desarrollan estrategias para satisfacer las necesidades de sus clientes superando a su competencia , el servicio se caracteriza por ser intangible y perecedero”.

#### **2.2.1.6. Recursos humanos**

Según la autora **Caldera Rodolfo (2007)** “Es el trabajo en conjunto de los colaboradores de una empresa, cual es la parte más importante de toda una estructura organizacional. Pero por lo general es un área específica que se encarga de seleccionar, contratar, inducir y retener a los miembros de una organización”.

##### **2.2.1.6.1. Reclutamiento de personal**

Según el autor **Chiavenato Idalberto (2002)** “Es el procedimiento de seleccionar personal para conseguir la cantidad suficiente de candidatos para un cargo específico. Se debe utilizar los mecanismos de comunicación para difundir el puesto que se está solicitando y así atraer a potenciales candidatos”.

### 2.2.1.6.2. Tipos de contrato

Según **Yesenia Morales, especialista de Ofisis**, existen tres tipos de contratos

- Contrato indefinido

No cuenta con una fecha de expiración y la causa del cese es una falta grave, donde el empleador debe ser apartado de la empresa. El empleado que se encuentre en este tipo de contrato cuenta con todos los beneficios laborales como: CTS, gratificación, seguro social, asignación familiar, vacaciones, entre otros .

- Contrato determinado

El empleado y el empleador pactan tener un vínculo laboral solo por el tiempo que el empleador lo solicite, este plazo no supera los cinco años. Este tipo de contrato también se le llama temporal porque se contrata a personal solo para campañas en fechas festivas.

- Contrato parcial o Part time

Aquí se realiza jornadas que no supera las cuatro horas diarias, en este tipo de contrato los trabajadores no tienen derecho a la CTS, vacaciones pero si gozan de gratificaciones legales, descanso semanal y en feriados.

### 2.2.1.7. Finanzas

Según el autor **Alfonso Ortega (2008)** “Es la suma de diferentes materias como contabilidad, derecho, economía .Tratan de dar el óptimo uso de los recursos humanos y materiales de la organización, en el cual no comprometan la administración y metas a futuro, para así conseguir un beneficio tanto como los dueños, socios, colaboradores y sociedad”.

### **2.2.1.7.1. Rentabilidad**

Según el autor Miguel Díaz (2012 ) “Es el indicador para medir el éxito de un sector o negocio ,la relación con la rentabilidad sostenida con una buena política de dividendos genera un refuerzo a las unidades económicas como beneficio bruto”.

### **2.2.1.7.2. Punto de equilibrio**

Según el autor Gilberto Ortiz (2001 ) “Es una herramienta financiera, es la parte más importante que una organización tiene que poner enfoque es aquí donde se sabrá cuanto se tiene que vender para cubrir los costos fijos y costos variables que se realizó sin obtener ganancias ,ni perdidas”.

## **2.2.2. Seguridad**

### **2.2.2.1. Concepto**

El término “seguridad”, según los contextos, hacen referencia a estar libre de riesgos o peligro. Puede referirse a cuestiones tales como medidas adoptadas o a adoptarse por un gobierno frente a actividades hostiles como espionaje, sabotaje y otras; o a la entidad administrativa responsable como departamento de seguridad, privado o público.

Para los amplicionistas y los críticos, según **Marco Cepik** “La seguridad es capaz de contrarrestar amenazas reconocibles contra la existencia de alguien o de alguna cosa, la seguridad es interpretada como una cualidad relativa de protección”.

**Marta Bárcena (2007)** señala que “en esencia la seguridad es un término de carácter subjetivo, ya que es definida como la ausencia de preocupaciones o de sentirse liberado de cualquier amenaza”

### 2.2.2.2. Tipos de Seguridad

- Seguridad Ciudadana

Definir seguridad ciudadana comprende una amplia variedad de enfoques y perspectivas a considerar, como su naturaleza subjetiva y relativa. La seguridad ciudadana en términos generales es definida como el grado de importancia por lograr una calidad de vida deseada y valorar la dignidad humana en un ámbito de oportunidades económicas, académicas y sociales. Dentro de los factores que son considerados amenazas a la seguridad ciudadana se encuentra la delincuencia, la pobreza, la drogadicción, la violencia, conflictos políticos y deterioro ambiental. **(ILPES 1998, Pag. 5).**

Desde otra perspectiva, la seguridad ciudadana también es definida como la ausencia del temor a ser agredido violentamente, el respeto a la integridad de la persona, así como al goce de una vida tranquila con el derecho a la privacidad sin sentir miedo a caminar por las calles o lugares públicos y ser asaltado o sufrir un robo. La seguridad es interpretada como una obra cultural de creación social para comprender la igualdad que sea compartida e incluya a todos **(PNUD 1998, Pag. 128).**

- Seguridad Social

Existen diferentes definiciones para conceptualizar seguridad social. Sin embargo, la definición más precisa sería aquello que es descrito como el grupo de normas y principios impuesto por el Gobierno con la finalidad de brindar protección ante aquellas eventualidades que surgen a partir de las necesidades de individuos independientemente de su relación profesional a un ciudadano y de su aportación o no al sistema. En ese sentido la seguridad social ampara el vínculo jurídico de seguridad social, determinada básicamente por ser pública y universal.

**(Toyama J., y Ángeles K., 2004, Pag.198)**

- Seguridad Laboral

Antes de citar una definición más precisa cabe mencionar que la seguridad laboral también es conocida como seguridad ocupacional, ciertamente el concepto es referido al ámbito laboral donde las organizaciones y empresas desempeñan un rol importante al asumir la responsabilidad de proteger y velar por la seguridad del trabajador o profesional.

Tanto el trabajador como las organizaciones están sujetos por preceptos específicos de seguridad bajo leyes y normas de protección, es obligación de los referentes cumplirlos cabalmente, ya que en el caso de eludirlas existen sanciones y penalidades que afectan directamente a la organización y a su trabajador.

**(Fundación Para El Fomento De La Innovación Industrial [FFII], s.f., Pag.12)**

- Seguridad Privada

Para señalar un concepto más concreto, partiremos de significado etimológico de la palabra privado que deriva del vocablo latín *privatus* que significa *privar*, que hace referencia a las medidas de protección que son adoptadas por entes privados para salvaguardar la integridad de personas ante cualquier riesgo u amenaza de actos delictivos, estas acciones son realizadas bajo una solicitud previa de servicios privados de individuos vinculados a una organización determinada o individuos independientes. Para poder ejercer estas actividades es necesario contar con licencias certificados y avalados por entes competitivos, también se puede afirmar que la seguridad privada es parte complementaria de la seguridad pública. **(Rodríguez, M.M, 2016, Pag.3)**

### **2.2.2.3. Factores de riesgo para la seguridad**

- Desigualdad.

Se considera a la pobreza como un factor detonante para incitar a la violencia por el ámbito donde se desarrolla, es por ello que la suma de pobreza y desigualdad desencadena conflictos sociales y propicios el rechazo y exclusión entre individuos de una misma población.

- Quiebre de los vínculos sociales.

La pobreza y la desigualdad vienen afrontando etapas cambiantes de crecimiento y esto ha generado graves consecuencias y rupturas sistemáticas a nivel social, como es la educación, la comunidad y la familia, que vienen a ser pilares fundamentales de una sociedad, es clara la existencia de un vacío que es cubierto por el uso de medios informativos que muestran contenidos excesivos que predisponen y estimulan la crueldad, la agresión y el comportamiento violento de los niños y jóvenes.

- Urbanización acelerada.

La sobrepoblación ha conducido un aumento acelerado en la construcción de viviendas en ciudades de manera desordenada y no planificada, excluyendo a la existencia de lugares públicos de recreación o a instalaciones adecuadas de alumbrado público, todos estos agentes contribuyen a la inseguridad.

- Uso extendido de armas, consumo indiscriminado de alcohol y drogas.

Los índices estadísticos prueban un incremento del consumo de alcohol y de drogas en la población y es probado que estos elementos incitan y desencadenan la violencia y la delincuencia entre sus habitantes, si a esto agregamos el uso imprudente de armas, aportaría a la violencia.

#### **2.2.2.4. Delitos más frecuentes**

- Hurto Simple

Apropiarse de manera premeditada e ilegítima, sin emplear violencia o fuerza física contra la víctima, de alguna pertenencia mueble ajena, cuyo costo es superior a las cuatro remuneraciones mínimas vitales, apartándola del sitio del que se encuentra.

- Hurto Agravado

Es la sustracción ilegítima con intención de una pertenencia mueble ajena, apartándolo del sitio en el que se encuentra, esto puede ser, de una vivienda

habitada en horas de la noche, mediante un incendio, destrucción de impedimentos o escalamientos, o propiciando alguna calamidad pública, etc.

- Robo Simple

Es aquel que se produce de manera intencional, apropiándose ilícitamente de una pertenencia mueble ajena, apartándolos del sitio en el que se encuentra y apoderándose de ello con violencia y amenazas contra la víctima exponiéndolas al terror y miedo.

- Robo Agravado

Es cuando se subtrae ilícitamente una pertenencia mueble ajena, apartándola del sitio en el que se encuentra, usando la fuerza física y violencia contra la víctima y exponiéndolas al peligro pudiendo ser en una vivienda habitada, en horas de la noche, en espacios desolados o desiertos, en un transporte público a mano armada, o fingiendo ser autoridad o trabajador público o agrediendo de un menor de edad o anciano. **(Instituto de defensa legal, 2003, Pág. 8-13)**

### 3. Alternativas de solución

A través de la investigación realizada hemos demostrado que las playas se han convertido en el lugar preferido para los delincuentes teniendo como objetivo a un público vulnerable y en masas, escenario ideal para realizar sus hazañas delictivas pasando desapercibidos en medio de la aglomeración de bañistas.

Nuestro aporte para reducir los hurtos y robos es la implementación de un establecimiento acondicionado para resguardar los objetos personales de los bañistas.

La empresa que proponemos se llama “LockitServices” la cual consiste en gestionar el servicio de casilleros en una de las playas más populares de la costa verde llamada “Agua Dulce” ubicado en el distrito de Chorrillos , Lima,Peru.

El servicio que se ofrecerá contará con un área determinada, conformado por un conjunto de 50 casilleros distribuidos en dos bloques que vendrá a ser nuestro producto principal, caracterizados por su tamaño estándar ( 0.35 largo x 0.41 alto x 0.38 fondo c/u), su modo de uso es un sistema sencillo el cual brindara seguridad y confianza a sus clientes a través de contraseñas y será el cual proporcione diferenciación de los sistemas de casilleros comunes, asimismo como parte de un servicio complementario se acondicionara el servicio de vestidores, el cual estarán a disposición de los usuarios con un pago único.

**Lockit Services**, se visualiza a ser un modelo de emprendimiento en las playas de la costa verde y balnearios turísticos con gran nivel de afluencia de público para el año 2019; alcanzando el posicionando de su marca y logrando la preferencia y fiabilidad de un público mixto.

#### **Misión**

Ofrecer una custodia rápida y segura de objetos personales, logrando un alto nivel de satisfacción de los clientes y contribuyendo a una agradable experiencia de verano disminuyendo la preocupación por hurtos, robos o extravíos.

## Visión

Ser un modelo de emprendimiento en las playas de la costa verde y balnearios turísticos con gran nivel de afluencia de público para el año 2019; alcanzando posicionamiento de marca y logrando la preferencia y fiabilidad de un público mixto.

El objetivo general es la implementación de un establecimiento acondicionado para el uso de alquiler de casilleros que permita innovar, brindar seguridad y satisfacer las necesidades de los clientes. Dentro de las ventajas competitivas podemos destacar los siguientes:

- ✓ Ser el primer concepto de negocio que ofrece un servicio de casilleros en balnearios.
- ✓ Contar con una buena ubicación, lo que le permite tener una mayor accesibilidad para ofrecer los servicios requeridos a los consumidores.
- ✓ Contar con un sistema de vigilancia proporcionado por el municipio en coordinación de una alianza estratégica, que consiste en la facilitación de vigilancia al establecimiento.
- ✓ Contar con personal calificado que ofrezca un excelente servicio al cliente.
- ✓ Contar con software que facilite el registro de los clientes, sin ningún tipo de demora.
- ✓ Contar con un sistema estratégico operacional para agilizar el proceso de alquiler de casilleros.

## ▪ Análisis FODA

### Fortalezas:

- ✓ Ubicación estratégica.
- ✓ Precio accesible.
- ✓ Personal altamente capacitado y con alto sentido de la responsabilidad social y ambiental.
- ✓ Sistema de seguridad novedoso y necesario.

### Oportunidades:

- ✓ No contar con competencia directa.
- ✓ Gran afluencia de público en la época de verano.
- ✓ Apoyo del municipio del distrito de Chorrillos.
- ✓ Playas sin sistema de seguridad.

### Debilidades:

- ✓ Falta de conocimiento del servicio por parte del cliente.
- ✓ Dependencia estacional del negocio, en temporadas altas de verano.
- ✓ Falta de experiencia en el servicio por parte del personal.

### Amenazas:

- ✓ Posibles competidores tenderían a copiar el servicio de alquiler de casilleros
- ✓ Delincuencia, daños delictivos a nuestros equipos de trabajo.
- ✓ La contaminación de las playas.
- ✓ Desastres naturales.

A través de la evaluación que nos surge del análisis FODA llevaremos a cabo diversas actuaciones para la elaboración de nuestro plan de acción que presentaremos interrelacionando fortalezas y oportunidades (FO), debilidades y oportunidades (DO), Fortalezas y amenazas (FA) y Debilidades y Amenazas (DA), convirtiéndolas en estrategias competitivas que nos permitirán una mejor gestión.

Tabla 1. Plan de acción en base al análisis FODA.

Estrategias FODA	<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ubicación estratégica.</li> <li>2. Sistema de seguridad novedoso y necesario.</li> <li>3. Personal altamente capacitado</li> </ol>	<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de conocimiento del servicio.</li> <li>2. Dependencia estacional del negocio.</li> <li>3. Falta de experiencia en el servicio.</li> </ol>
<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gran afluencia de público.</li> <li>2. Apoyo del municipio.</li> <li>3. No contar con competencia directa</li> </ol>	<p>Estrategias FO</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar la capacidad de servicio para aprovechar la demanda.</li> <li>2. Realizar convenios con la municipalidad para incrementar la seguridad.</li> <li>3. Elaborar plan de mejora continua para optimizar servicios.</li> </ol>	<p>Estrategias DO</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar estrategias de calidad.</li> <li>2. Gestionar campañas de publicidad masiva.</li> <li>3. Capacitación al personal de acuerdo a expectativas del cliente.</li> </ol>
<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posibles competidores.</li> <li>2. Delincuencia.</li> <li>3. La contaminación de las playas.</li> </ol>	<p>Estrategias FA</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fidelizar clientes.</li> <li>2. Reducir el porcentaje de delincuencia con la aplicación del sistema.</li> <li>3. Realizar campañas promoviendo la limpieza.</li> </ol>	<p>Estrategias DA</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de servicios diferenciados.</li> <li>2. Intensificar el servicio de seguridad.</li> <li>3. Potencializar el mantenimiento de las playas en la estación con mayor demanda.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia.

Se realizó un diagnóstico para conocer el perfil integral del mercado objetivo, se estimó gran demanda de clientes potenciales conformados por personas quienes acuden a la playa y presentan un alto grado de incomodidad e insatisfacción ante la inseguridad que están expuestos sus objetos personales, también logramos conocer la inexistencia de oferta que brinde el tipo de servicio que se ofrecerá.

Nuestro público es un amplio sector que visitan la playa “Agua Dulce” que están conformada por bañistas, visitantes entre turistas y público en general, gente que sale a divertirse, pasear o simplemente descansar, podemos encontrar adultos, jóvenes, familias, niños

“LOCKIT SERVICES” ofrecerá los servicios de alquiler de casilleros donde podrá guardar ropa u objetos personales de valor y otros con el fin de salvaguardarlos. Este servicio brindara comodidad y seguridad al momento que los clientes disfruten del momento de ocio en la playa.

Se pretende cubrir la necesidad que ya se ha identificado en los casos delictivos sucedidos en las playas. Los servicios de casilleros que se ofertará al público contarán con un sistema de seguridad no convencional que consiste en un sistema de claves, cuyo proceso de operación consiste en brindar la opción al usuario de elegir una contraseña cuyos dígitos serán confidenciales y únicamente será él quien tenga conocimiento del mismo, seguidamente se le asignará una llave que permanecerá en recepción y será devuelta al usuario para que haga uso del casillero cada vez que brinde nuevamente su clave. Este sistema fue determinado como beneficio al usuario para incrementar la seguridad de sus pertenencias, reducir riesgos de todo tipo de hurto y a la vez proporcionar mayor tranquilidad y despreocupación al usuario.

### **Nombre, Logotipo y Slogan**

Se asignó un nombre atractivo, descriptivo, respecto el logotipo se puede destacar colores vivos y elementos representativos al mar que hacen alusión al servicio que se ofrece acompañado por un Slogan que nos permite identificarnos como se demuestra en el siguiente descripción gráfica .



Figura 2. Nombre, Logotipo y Slogan “Lockit Services”

Fuente: Elaboración propia.

A través de la identificación del mercado objetivo, mediante un previo estudio de campo se permitió conocer la inexistencia de un negocio con el mismo concepto ofertado, sin embargo se percibió gran demanda de público con un alto grado de interés en el servicio propuesto, gracias a esta información se pudo establecer un precio accesible para futuros usuarios teniendo en cuenta como premisa la relación entre los factores precio – calidad, es así como se determinó el precio de dos soles cincuenta la hora de alquiler de los casilleros, contando con estrategias de promoción de trece soles durante todo el día.

Al ser los únicos, ofreceremos calidad en nuestro servicio, logrando captar y fidelizar a potenciales clientes.

Los tipos de estrategia de publicidad son:

- Flyers y folletería; es una forma habitual de promocionar productos a través de un resumen atractivo del servicio.
- Promociones /Vales de descuentos; se le proporcionará al usuario una tarjeta que será sellada cada vez que adquiera el servicio, los cuales dependiendo la cantidad de uso serán equivalentes a horas gratuitas.
- Redes Sociales; Una forma gratuita de exhibir y dar a conocer al público el servicio que la empresa ofrece, son las páginas en las redes sociales que

están muy de moda hoy en día y que rápidamente captan la atención del público.

- Logo Hablado; El logo hablado es una forma corta y asertiva de decir lo que hace. LOCKIT SERVICES “Lo cuidamos por ti”.
- Anuncios de Arena; La publicidad con arena que es exhibida en forma de escultura que presenta el producto o servicio ofertado. Es una alternativa natural a la publicidad exterior convencional, que da el mensaje en un contexto agradable de una forma original y poco invasiva.
- Publicidad Aérea: El remolque de banners, banderolas, carteles o gigantografías en avionetas sobrevolando las playas de la costa verde, es una alternativa muy efectiva para hacer conocer nuestra marca.
- Megáfono
- Letreros y Señaléticas publicitarias.

Tabla 2. Costos de estrategia de promoción

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precios</b>
Gigantografías	2	S/. 140.0
Marcadores	2	S/. 160.0
Tarjetas	10000	S/. 90.0
Folletos	20000	S/. 90.0

**Total S/. 480.0**

Fuente: Elaboración propia

Asimismo el producto que vende “Lockit Services” es básicamente un servicio, el canal de distribución es directo. Es un producto intangible y no tiene intermediarios entre la relación vendedor/cliente.

El negocio instalará casilleros en la playa agua dulce estableciendo alianzas con en el municipio del distrito de Chorrillos, el cual se pretende convertir en un modelo de emprendimiento para otros municipios como una opción para disminuir el grado de hurtos y pérdidas de pertenencias a través un servicio de casilleros seguros.

Asimismo en coordinación con la municipalidad se podrá organizar campañas de prevención y seguridad con el objetivo de detectar delincuentes que cometan hurtos, robos y otro tipo de delitos o cualquier situación extraña que pueda poner en peligro la integridad física de los veraneantes.

Con el objetivo de realizar un análisis de mercado se utilizó el diseño de investigación descriptiva y el método de investigación cuantitativo.

Las encuestas se diseñaron a través de un cuestionario que contiene preguntas claras y concisas las cuales se efectuaron a las personas durante su visita a la playa “Agua dulce”.

La población es desconocida debido a que la playa es un recurso natural de libre acceso y su concurrencia es masiva. Se ha considerado una base de 200 personas que concurren a la playa “Agua dulce” en el distrito de Chorrillos, mayores de 18 años, seleccionados en el momento de forma no aleatoria.

El universo de personas que se tomó fue de 200 visitantes comprendida por una población mixta, para la ejecución este estudio de mercado como se había mencionado anteriormente se usó el método de encuesta.

Se realizó un muestreo que a continuación se describe,

Se identificó a 150 visitantes, que fue la cantidad de personas que se encuestó durante dos días consecutivos en un fin de semana, Sábado y Domingo, que es donde concurre más gente a las playas. Los visitantes encuestados que equivalen a 150 representan más de la mitad del universo mencionado, por lo cual se pudo evaluar los resultados en base a estadísticas.

Esta muestra fue no probabilística intencional para la investigación.

## Presentación de esquema, encuestas e interpretación

A continuación se presentan los resultados y análisis de la encuesta aplicada a todas aquellas que visitan la playa agua dulce, personas que fueron seleccionadas a partir del cálculo de la muestra.

Tabla 3. Encuesta En La Playa Agua Dulce – Distrito De Chorrillos

N°	Pregunta	Respuesta	Cant.
1	¿Con qué frecuencia viene a la playa?	1 vez al mes	37
		2 veces al mes	75
		3 veces a mas	38
2	¿Qué meses son ideales para usted visitar la playa?	Noviembre	15
		Diciembre	28
		Enero	37
		Febrero	40
		Marzo	30
3	¿Con quién usted viene a la playa?	Solo	20
		Pareja	30
		Amigos	35
		Familia	65
4	¿Qué días usted acostumbra venir más a la playa con frecuencia?	Miércoles	11
		Jueves	15
		Viernes	39
		Sábado	45
		Domingo	40
5	¿En qué horario promedio usted viene a la playa?	09 -10 am	40
		11-12 am	65
		13-14 pm	35
		15-16 pm	10
6	¿Cuántas horas usted se queda en la playa?	1-2 horas	15
		3-4 horas	63
		5-6 horas	72
7	¿Usted escuchó o fue alguna vez víctima de robo en las playas?	Si	142
		No	8
8	¿Disfruta de la playa mientras usted cuida las pertenencias de su acompañante?	Si	135
		No	15
9	Si existiese un servicio de casilleros y le brinda una contraseña,	Si	135
	<b>¿Usted utilizará el servicio?</b>	No	15
10	El servicio de los casilleros seguros incluye vestideros para los usuarios	Si	125
	<b>¿Usted estaría dispuesto a pagar S/.2.5 por hora del servicio?</b>	No	25

Fuente: Elaboración propia



Figura 3. ¿Con qué frecuencia al mes viene a la playa?

Fuente: Elaboración propia.

El 50 % de los bañistas encuestados respondieron que visitan 3 veces a más la playa. Mientras el 25 % respondió que las visitan 2 veces al mes y el otro 25 % 1 vez al mes.

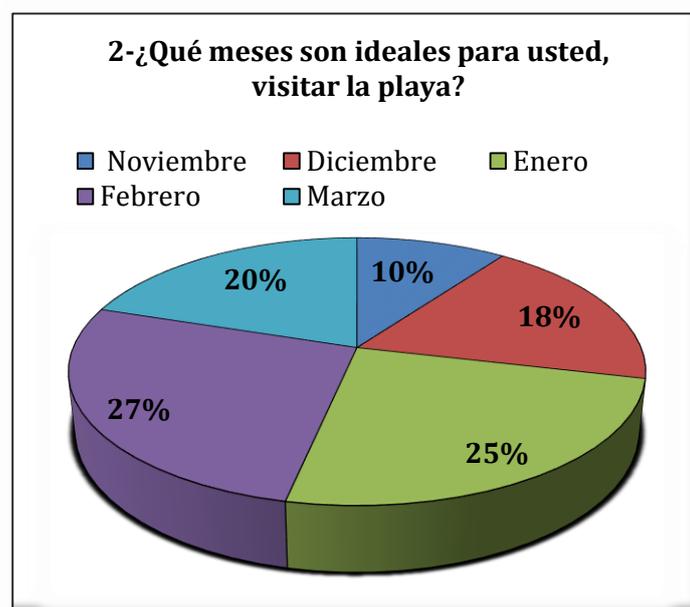


Figura 4. ¿Qué meses son ideales para usted visitar la playa?

Fuente: Elaboración propia.

El 27% de los encuestados visitan la playas en Febrero ,25% prefiere ir en Enero, 20% prefiere visitar en Marzo y el otro 28 % prefiere ir en Noviembre y Diciembre.

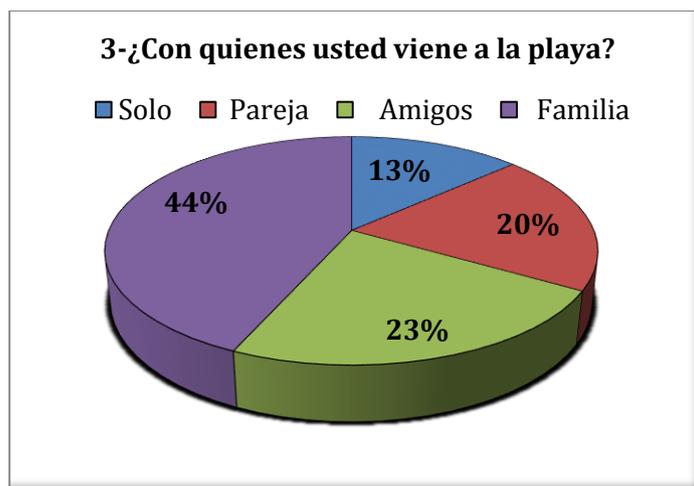


Figura 5. ¿Con quién usted viene a la playa?

Fuente: Elaboración propia.

El 44% vienen acompañados de su familia, el 23 % vienen con amigos, el 20% con Pareja y solo el 13% vienen solos.

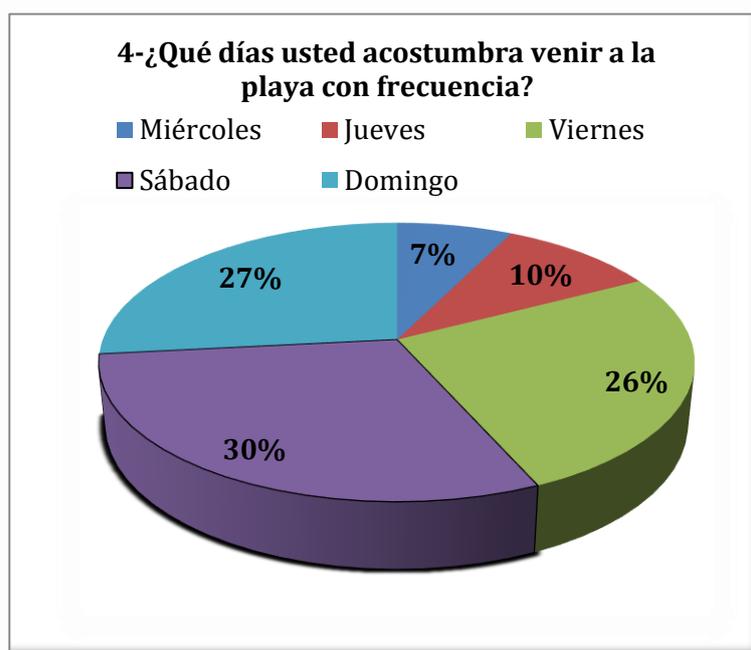


Figura 6. ¿Qué días usted acostumbra venir a la playa con frecuencia?

Fuente: Elaboración propia.

El 30 % prefiere ir los sábados; 27%, domingos; 26% viernes y el 17% prefiere visitar las playas días particulares.

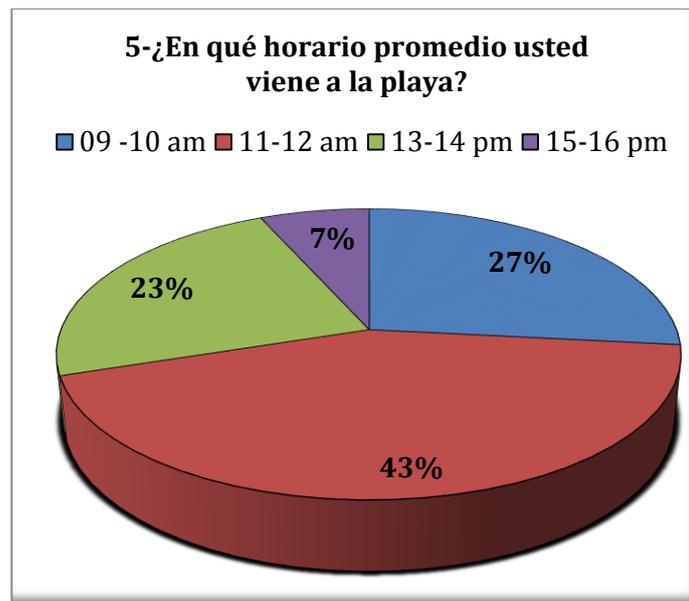


Figura 7. ¿En qué horario promedio usted viene a la playa?

Fuente: Elaboración propia.

El 43% prefiere ir de 11-12 horas, 27 % va a las 9-10 horas, 23% va a las 13-14 horas y solo el 7 % prefiere ir a la playa 15-16 horas.

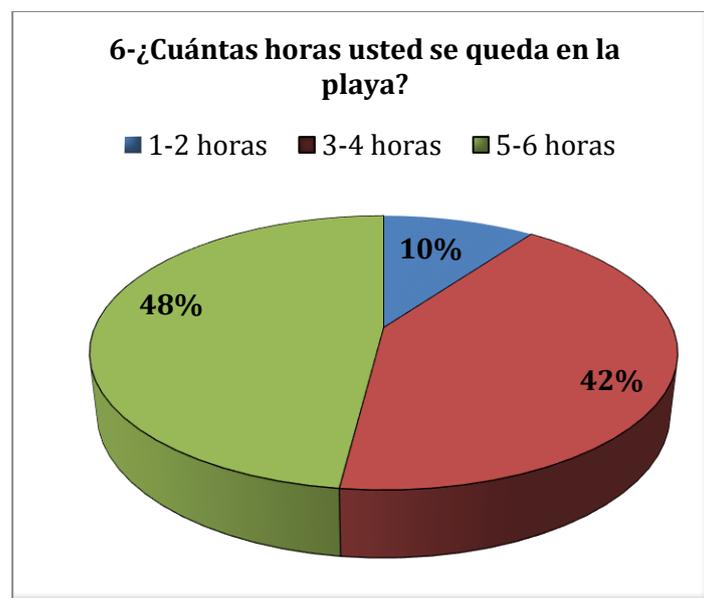


Figura 8. ¿Cuántas horas usted se queda en la playa?

Fuente: Elaboración propia.

El 48% de los bañistas se quedan entre 5-6 horas, 42% prefiere quedarse 3-4 horas y solo el 10 % decide quedarse entre 1-2 horas.

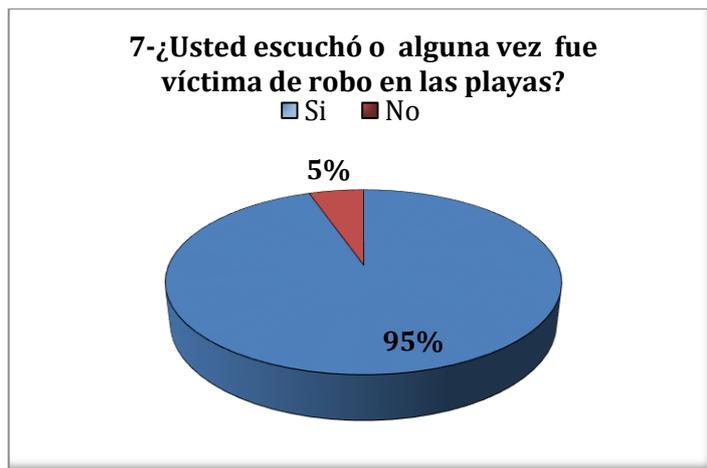


Figura 9. ¿Usted escuchó o alguna vez fue víctima de robo en las playas?

Fuente: Elaboración propia.

El 95 % fue testigo y/o víctima de algún robo en la playa y el otro 5 % no.

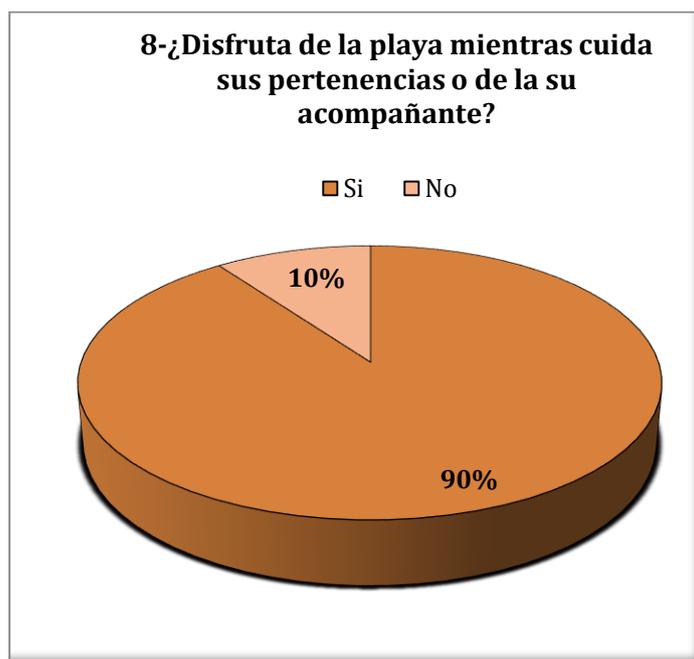


Figura 10. ¿Disfruta de la playa mientras cuida sus pertenencias o la de su acompañante?

Fuente: Elaboración propia.

El 90 % no disfruta de la playa con su acompañante, mientras cuida sus pertenencias y solo el 10 % no le incomoda cuidar las pertenencias.

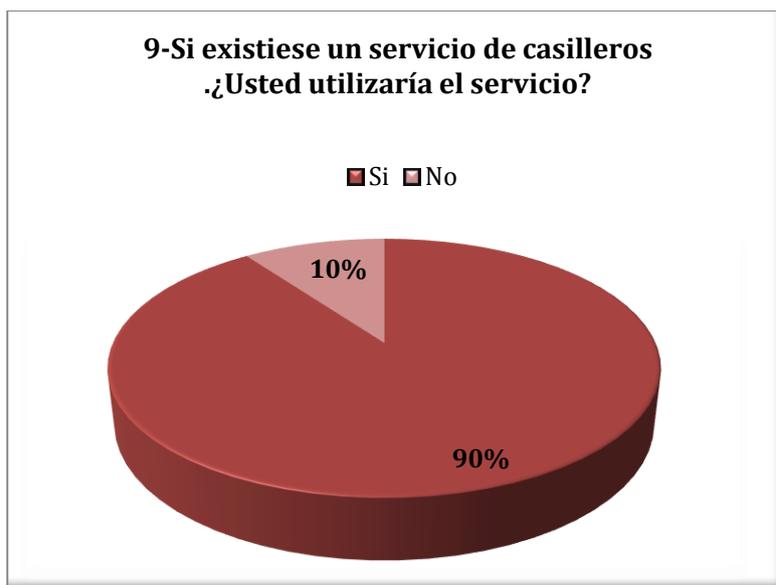


Figura 11. ¿Si Existiese un servicio de casilleros, usted utilizaría el servicio?

Fuente: Elaboración propia.

El 90 % de los bañistas utilizaría el servicio de los casilleros. Mientras que el otro 10 % no.

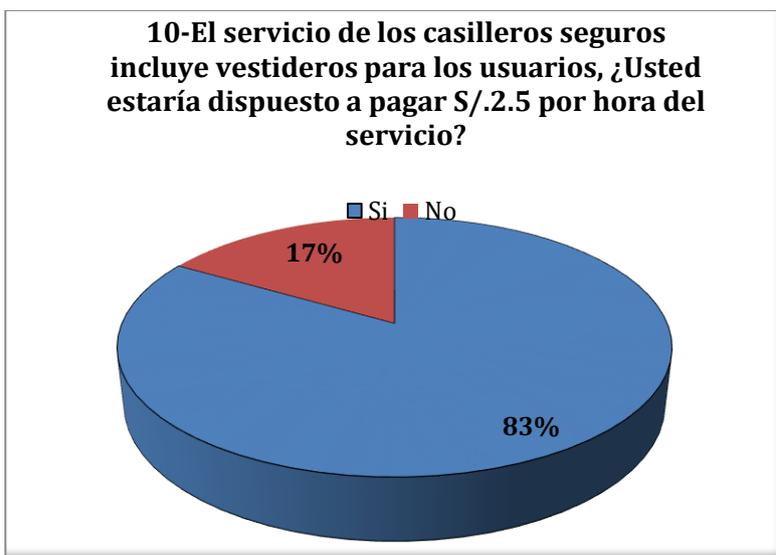


Figura 12. ¿El servicio de los casilleros incluye vestidores para los usuarios, usted estaría dispuesto a pagar s/2.5 por hora del servicio?

Fuente: Elaboración propia.

El 83 % está dispuesto a pagar S/.2.5 nuevos soles por hora del servicio, mientras el otro 17 % no.

### Conclusión:

Gracias a la información recaudada, esta idea de negocio se adaptará de acuerdo a las necesidades de los bañistas “Lookit Service” estará operando en los meses de Enero, Febrero y Marzo, durante los días Martes a Domingo en los horarios 09:00 a 17:30 hrs y a un precio accesible de S/.2.5 soles por hora, S/13.00 soles por todo el día como estrategia de promoción, de esta manera se podrá orientar a cumplir con las expectativas de los clientes basados en la información recolectada mediante las encuestas.

### Comportamiento de las ventas

Tabla 4. Clasificación por periodo

<b>Horario de Atención 09:30 a 17:30</b>	
<b>Hora Estratégica</b>	<b>10:00 a 14:00</b>
N° Horas Estratégicas	4
N° Casilleros	50
Precio	S/ 2.50

### Periodo Mensual

<b>Fines de Semana</b>	
Días Mensual	13
Cantidad Horas	4
N° Casilleros	50
Por Día (V-S-D)	S/. 500
<b>Total Mensual (I)</b>	<b>S/. 6,500</b>

<b>Días particulares</b>	
Días Mensual	13
Cantidad Horas	1
N° Casilleros	3
Por Día (Martes a Jueves)	S/. 7.50
<b>Total Mensual (II)</b>	<b>S/. 95.00</b>

**Total Ingreso Mensual (I +II) S/. 6,595.00**

**Periodo Anual**

<b>Fines de Semana</b>	
Días Anual	39
Por Día (V-S-D)	S/. 500
<b>Total Anual (III)</b>	<b>S/. 19,500</b>

<b>Días particulares</b>	
Días Anual	38
Por Día (V-S-D)	S/. 7.5
<b>Total Anual (IV)</b>	<b>S/. 285.00</b>
<b>Total Anual (III +IV)</b>	<b>S/. 19,785.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

Básicamente, los clientes buscan satisfacer sus necesidades; por lo cual la oferta de los servicios debe estar encaminada a ello; de tal manera que el cliente o usuario obtenga un servicio con valor agregado.

El negocio no solo brindará el servicio de casilleros, sino que contará con un espacio para el uso de vestideros, si el usuario adquiere el alquiler del servicio podrá hacer uso de éste sin costo alguno de acuerdo al estudio de mercado se sabe que la playa "Agua dulce" no cuenta con muchas opciones que presten con un espacio adecuado para ser usado de vestidero.

Por otro lado se implementará un sistema de seguridad dinámico para que el usuario pueda guardar sus objetos en los casilleros teniendo la confianza que estén seguros y protegidos.

Proporcionar elevada calidad en el producto:

- ✓ Atención adecuada.
- ✓ Establecer servicios adecuados al cliente.
- ✓ Puntualidad extrema.
- ✓ Establecer precios competitivos.
- ✓ Adecuada presentación del producto, es decir mobiliario y equipo en buenas condiciones.

A continuación presentamos la materia prima y los proveedores:

Tabla 5. Costos fijos

Producto	Proveedores	Ubicación	Cant.	P. Unitario	Precio Total
Casilleros	Carpintería Rojas	Ate Vitarte	2	S/. 745.00	S/. 1,490.00
Llaves Mueble	Carpintería Rojas	Ate Vitarte	50	S/. 4.50	S/. 225.00
Ilaves	Ferretería Pancorbo	Ate Vitarte	1	S/. 300.00	S/. 300.00
Mostrador	Carpintería Rojas	Ate Vitarte	1	S/. 220.00	S/. 220.00
Mesa	MOBS	SMP	2	S/. 90.00	S/. 180.00
Toldo Semicerrado	IMSAL PERU	Victoria	1	S/. 550.00	S/. 550.00
Toldo L	OutBack	Victoria	1	S/. 100.00	S/. 100.00
Toldo	OutBack	San Luis	2	S/. 39.50	S/. 79.00
Sillas	El Rey	Victoria	10	S/. 10.00	S/. 200.00
Cortinas	Hipermercado Uno	Ate Vitarte	18	S/. 8.90	S/. 160.20
Armables	Casa Hogar	Victoria	2	S/. 160.00	S/. 320.00
<b>Total</b>					<b>S/. 3,824.20</b>

Fuente: Elaboración propia

## Inventario de Activos Fijos

Sistema a utilizar: Kardex:

Es un registro de manera organizada de la mercancía. Para hacerlo, es necesario hacer un inventario de todo el contenido, cantidad, código y fechas.

Tabla 6. Inventario de Activos Fijos

Fecha	Código	Producto	Ingreso	Salida
27/12/2015	001	Casilleros	2	
27/12/2015	002	Llaves	100	
27/12/2015	003	Mueble llaves	1	
27/12/2015	004	Mostrador	1	
28/12/2015	005	Mesa	2	
28/12/2015	006	Toldo Semicerrado	1	
28/12/2015	007	Toldo L	1	
28/12/2015	008	Toldos Simples	2	
29/12/2015	009	Sillas	20	
29/12/2015	010	Cortinas	18	
29/12/2015	011	Armables	2	

Fecha	Código	Producto	Ingreso	Salida
31/12/2015	001	Casilleros		2
31/12/2015	002	Llaves		50
31/12/2015	003	Mueble llaves		1
31/12/2015	004	Mostrador		1
31/12/2015	005	Mesa		2
31/12/2015	006	Toldo Semicerrado		1
31/12/2015	007	Toldo L		1
31/12/2015	008	Toldos Simples		2
31/12/2015	009	Sillas		8
31/12/2015	010	Cortinas		12
31/12/2015	011	Armables		2

CÓDIGO	PRODUCTO	STOCK
001	Looker	0
002	Llaves	50
003	Mueble llaves	0
004	Mostrador	0
005	Mesa	0
006	Toldo Semicerrado	0
007	Toldo L	0
008	Toldos Simples	0
009	Sillas	12
010	Cortinas	6
011	Armables	0

Fuente: Elaboración Propia

Lo primero que se tuvo en cuenta para la **micro localización** es el contar con un lugar para introducir el servicio planteado considerando una zona de alto tráfico, es así que se tuvo que solicitar al municipio la adjudicación de un área comercial en una zona estratégica que corresponde a una playa de uso público. Asimismo se realizó previamente una revisión del entorno para corroborar que no haya ningún factor indeseable que pueda afectar en el uso del servicio que se oferta.

El proyecto será ubicado en la Playa Agua Dulce Distrito de Chorrillos, Provincia de Lima, Lima, Perú. Esta playa se encuentra dentro del circuito de playas de la Costa verde, de Lima Metropolitana, específicamente en el distrito de Chorrillos.

Agua Dulce es una de las playas más populares de Lima, donde se congregan la mayor cantidad de personas, provenientes de los conos que conforman la ciudad capital.



Figura 13. Ubicación de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

A continuación se presenta el proceso de operación con la que contará el servicio de alquiler de casilleros basados en un sistema de contraseñas, tomando en cuenta la forma más óptima de brindar seguridad y confianza a los usuarios que adquirirán el uso de los mismos.

Días de Atención: Martes a Domingo

Horarios de Atención: 10:00 horas a 17:00 horas.

El usuario podrá disponer de tres opciones a elegir en el momento de adquirir los casilleros.

### **Opción N° 01**

- ✓ Presentar DNI y brindar una contraseña electiva.

### **Opción N° 02**

- ✓ Presentar DNI y el establecimiento le brindara una contraseña Genérica para todos los usuarios por ejemplo, 111111, 0101010, etc. En el caso que el cliente no desea brindar alguna contraseña, se le brinda este.

### **Opción N° 03**

- ✓ Si el usuario no trae consigo su DNI, tendrá que brindar su número de DNI y una contraseña.

### **Ingreso**

- El usuario al momento de ingresar al establecimiento se dirigirá a la mesa donde se encuentran los formatos de contraseña, en este formato deberá colocar con letra legible y mayúscula su contraseña y dirigirse a Caja 1. En el caso que no tenga contraseña solo se dirige a Caja 1.

- Caja 1, solicitará el formato de la contraseña, y preguntará las horas que el usuario utilizara el casillero, en el caso que no tenga contraseña se le brindará una contraseña genérica.

El usuario tendrá que pagar por adelantado S/.15.00 nuevos soles como disposición previa del establecimiento ya que representará la garantía por las horas que se hará uso el casillero, al término del servicio solo se le cobrará las horas consumidas. Seguidamente se le entregará el número y llave del casillero.

- El usuario guardará sus pertenencias en el número de casillero asignado y entregará la llave a Recepción.

### **Retorno**

- Si el usuario quiere guardar o retirar alguna pertenencia tendrá que acercarse a recepción, brindar el número de casillero, contraseña y número de DNI, sólo así se le entregará la llave del casillero, después tendrá que acercarse a recepción para devolver la llave.

### **Salida**

- Una vez que el usuario retire todas sus pertenencias se dirigirá a Caja 1 donde se le cobrará la diferencia de los S/ 15.00 nuevos soles dejados por adelantado durante su ingreso.
- Si es un cliente nuevo se le obsequiará una cartilla para la acumulación de horas que le servirá para canjearlos por horas de alquiler sin costo alguno.

### Diagrama de flujo del proceso de Operación

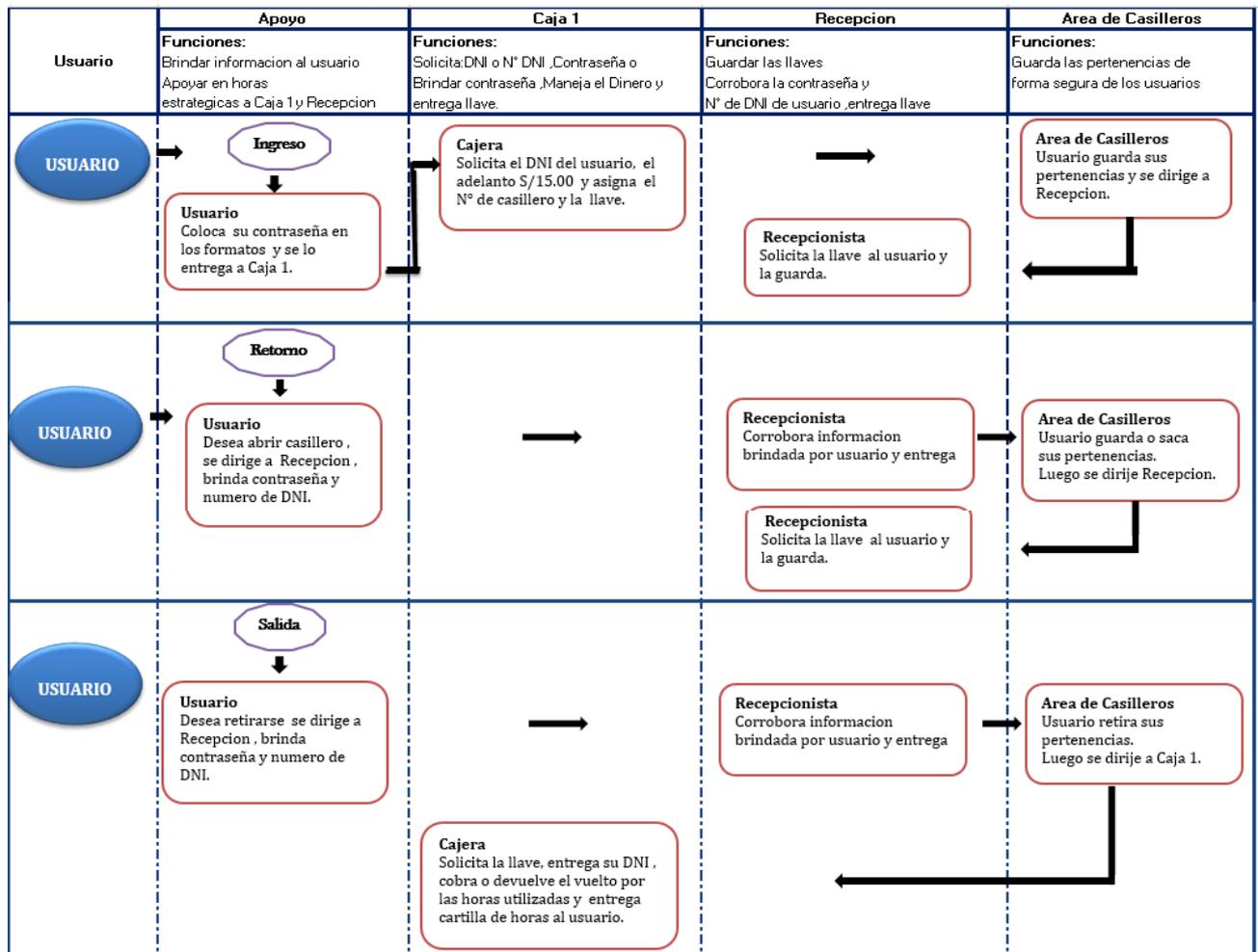


Figura 14. Estructura del proceso de operación

Fuente: Elaboración propia

Se priorizará brindar lo mejor al cliente buscando satisfacerlos, cubriendo sus requerimientos e implementando un programa de mejora continua como estrategia de práctica orientada al servicio que se ofrece de calidad .

- ✓ Se hará uso de contraseñas y DNI de los usuarios en el proceso de operación para el alquiler de casilleros y será únicamente el usuario quien conozca su clave con el fin de incrementar la seguridad de sus pertenencias, es así como la llave de los casilleros no saldrá del establecimiento para evitar que el usuario lo pueda extraviar.

- ✓ El personal que estará a cargo de la atención a los clientes y recepción de las llaves tendrán una conducta totalmente confidencial en relación al manejo de contraseñas.
- ✓ La municipalidad por intermedio de una alianza pactada nos brindara seguridad a través de sus rondas de vigilancia que será provechoso para el establecimiento en el sentido que se disminuirá riesgos de ser víctimas de hechos delictivos.
- ✓ Se dispondrá como política que el establecimiento no se podrá quedar con ningún objeto personal del usuario, sea el caso que fuese.
- ✓ Los casilleros se encontrarán en todo momento presentables a disposición del usuario ya que se hará limpieza constante de los mismos para su uso inmediato.
- ✓ Se podrá hacer uso de los casilleros para guardar alimentos sin que se contaminen ya que estos están hechos de madera y a diferencia de los de metal son más higiénicos.
- ✓ Libro de Sugerencias: Al ser una empresa nueva la mejor forma de conocer si el servicio que se brinda cubre las expectativas del cliente es contar con un libro de sugerencias, donde los usuarios puedan hacer observaciones y recomendaciones acerca de lo que le gusta o no les gusta, en el caso de ser una queja, nos ayudaría a verla como una oportunidad para mejorar.
- ✓ Capacitación al Personal: Contar con un personal calificado ofreciendo capacitaciones constantes, asimismo realizando reuniones semanales divertidas donde sean discutidos los buenos elementos del servicio al cliente.

- ✓ Clima Laboral: Es importante brindar al personal un clima laboral saludable, son ellos quienes estarán en contacto directo con el público y de ellos depende la óptima calidad de servicio, para ello se fomentará condiciones necesarias para que el personal sienta que son parte importante del éxito la empresa.
- ✓ Elaboración de encuestas: Para conocer la aceptación o el rechazo del cliente respecto del servicio brindado los usuarios serán encuestados esporádicamente con el fin de estar atentos a sus requerimientos y hacer los correctivos necesarios. Y así desarrollar una mejora continua del servicio.
- ✓ Empoderamiento: Es importante que cada uno de nuestro personal este apto y preparado para enfrentar y dar solución a cualquier situación típica que se pueda presentar, para eso es conveniente delegar más al empleado encargado del contacto directo con el público.
- ✓ Reducir los vacíos de información: Es muy frecuente el surgimiento de problemas en la relación con el cliente, debido a la ausencia de calidad en la información que se le brinda, para prevenir estos vacíos se pretende proporcionar una información clara, precisa y exacta, teniendo en cuenta que nuestro servicio de casilleros posee un sistema innovador de claves para el resguardo de objetos, por el cual nuestro público tendrá que tener un claro conocimiento y entendimiento de este.

LOCKIT SERVICES es consciente con el medio ambiente desde los equipos que serán fabricados de material rústico, así como casilleros y muebles a base madera en vez de metal, papeles reciclables en vez de aparatos electrónicos también cabe mencionar que no se utilizara energía eléctrica por lo cual se garantiza un equilibrio con el recurso natural, asimismo se priorizará el bienestar del medio ambiente mediante una óptima gestión en relación al proceso de desechos y desperdicios que se generen.

Se tendrá como premisa concientizar a los clientes fomentando una cultura ecológica que será predicada a través de la difusión de mensajes impresos en las boletas de venta que serán entregados por la adquisición del alquiler de casilleros, las cuales contendrán una frase ambientalista como por ejemplo “No te pido que limpies, te pido que no ensucies”, "Por qué una playa no es sólo es diversión, es toda expresión de vida marina ¡RESPÉTALA!", No tapes la arena con basura.

Se puede apreciar un ejemplo en el siguiente gráfico.

**Boleta de Venta Lockit Services**

	<b>LOCKIT SERVICES</b> Costa Verde s/n. Playa Agua Dulce Chorrillos, Lima	R.U.C. 20434531110 <b>BOLETA DE VENTA</b> 0024- N° 066093												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">CLIENTE</th> <th style="width: 40%;">FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CLIENTE	FECHA											
CLIENTE	FECHA													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">CANT.</th> <th style="width: 50%;">DESCRIPCIÓN</th> <th style="width: 15%;">P.UNIT.</th> <th style="width: 25%;">TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td>Alquiler de casillero</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">SON</td> <td style="text-align: center;">A PAGAR</td> <td style="text-align: center;">S/. </td> </tr> </tbody> </table>	CANT.	DESCRIPCIÓN	P.UNIT.	TOTAL		Alquiler de casillero			SON		A PAGAR	S/. 	IMPRENTA XXXX ,RUC XXXX <span style="float: right; color: red;">USUARIO</span>	
CANT.	DESCRIPCIÓN	P.UNIT.	TOTAL											
	Alquiler de casillero													
SON		A PAGAR	S/. 											
<b>“No te pido que limpies, te pido que no ensucies”</b>														

Figura 15. Boleta de venta con enfoque ambiental “Lockit Services”

Fuente: Elaboración propia

Como parte de proceso organizacional se procedió a la selección de personal apto para ocupar las labores designadas a través del siguiente proceso;

Reclutamiento: Se pondrá el aviso en Compu-Trabajo y en el Facebook.

Selección: Se seleccionara a personas que cumplan con los requisitos del puesto y que vivan o estudien cerca de Chorrillos, tendrán que presente sus papeles en regla como declaración jurada copia de DNI, recibo de agua o luz, antecedentes policiales, currículum vitae.

Tabla 7. Requerimientos de Contratación

Cargo	Cant.	Tipo de Contratación	Tiempo de Contratación	Sistema de Pago
Cajera	1	Temporal	3 meses	Recibo por Honorarios Virtual
Asistente	1	Temporal	3 meses	Recibo por Honorarios Virtual
Apoyo	1	Temporal	3 meses	Recibo por Honorarios Virtual

Fuente: Elaboración propia

Se implementara un plan de Capacitación previo al día de la apertura, donde se le explicará acerca del proceso de operación del negocio.

Tabla 8. Sueldos Asignados por contratación

Cargo	Días Laborables	Días de Descanso	Horas de Trabajo	Sueldo mensual
Cajera	Martes a Domingo	Lunes	Full Time	S/. 1,000.00
Recepcionista	Martes a Domingo	Lunes	Full time	S/. 1,000.00
Apoyo	Miércoles Domingo <sup>a</sup>	Lunes-Martes	Full time	S/. 600.00

Fuente: Elaboración propia

El procedimiento operativo para el uso del servicio de Casilleros se realizara de la siguiente manera:

Todos los usuarios deberán con una contraseña, de lo contrario no podrá utilizar el servicio, se deberá cumplir con todo el proceso establecido. El usuario deberá hacer entrega de S/.15.00 soles por adelantado como garantía por las horas que serán consumidas ya que el establecimiento no podrá quedarse con ninguna pertenencia ajena sea el caso que fuese.

Respecto a la inversión se realizó el siguiente análisis financiero:

Tabla 9. Inversión requerida

<b>Inversión</b>		
Muebles	S/.	3,824.20
Efectivo	S/.	275.00
Otros	S/.	570.00
<b>Inversión Total</b>	<b>S/.</b>	<b>4,669.20</b>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10. Depreciación de Equipos

<b>Equipos</b>	<b>3824.2</b>	<b>100%</b>
<b>Año 1</b>	764.84	20%
<b>Año 2</b>	764.84	20%
<b>Año 3</b>	764.84	20%
<b>Año 4</b>	764.84	20%
<b>Año 5</b>	764.84	20%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Estado de Resultados

<b>LOCKIT SERVICES</b>			
<b>AL 31 DE MARZO DEL 2016</b>			
<b>MONEDA NACIONAL ACUMULADO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo y Equivalente a Efectivo		Sobregiros y Préstamos	
Productos en Proceso	<b>9,193.00</b>	Bancarios	.00
		<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>9,193.00</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>.00</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inversiones en Valores	.00	<b>PATRIMONIO</b>	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	3,824.20	Capital Social	4,669.20
Intangibles	570.00	Reservas	.00
Depreciación	-764.84	Utilidades No Distribuidas	.00
		Resultado del Ejercicio	8,153.16
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3,629.36</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>12,822.36</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>12,822.36</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>12,822.36</b>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12. Estado de Ganancias y Pérdidas

<b>LOCKIT SERVICES</b> <b>ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS</b> <b>FUNCIÓN AL 31 DE MARZO DEL 2016</b> MONEDA NACIONAL
--

<b>VENTAS NETAS</b>	<b>19,785.00</b>
(-) Costo de Ventas	.00
	-----
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>19,785.00</b>
Gastos de Ventas	-6,044.84
Gastos Administrativos	-5,587.00
Gastos de Producción	.00
	-----
<b>RESULTADOS DE OPERACION</b>	<b>8,153.16</b>
Ingresos Financieros	.00
Gastos Financieros	.00
Ingresos Diversos	.00
Cargas Cubiertas con Provisiones	.00
Dctos, por Bonificaciones Recibidas	.00
	-----
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTIDAS EXCEPC.</b>	<b>8,153.16</b>
Ingresos Excepcionales	.00
Gastos Excepcionales	.00
	-----
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS.</b>	<b>8,153.16</b>
	-----
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>8,153.16</b>
	-----

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13. Flujo de efectivo

	<b>ENER</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>
Saldo Inicial	S/. 275.0	S/. 3,247.7	S/. 6,220.3
Cobranzas	S/. 6,595.0	S/. 6,595.0	S/. 6,595.0
Gastos	S/. 3,622.3	S/. 3,622.3	S/. 3,622.3
Saldo de Caja	S/. 3,247.7	S/. 6,220.3	<b>S/. 9,193.0</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Balance de los 5 años**

Tabla 14. Ingresos proyectados en los próximos 5 años.

VENTAS	VALOR	%
AÑO1	S/. 19,785.00	-
AÑO2	S/. 21,763.50	10%
AÑO3	S/. 23,742.00	20%
AÑO4	S/. 24,731.25	25%
AÑO5	S/. 25,720.50	30%
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 115,742.25</b>	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15. Egresos proyectados en los próximos 5 años.

DESCRIPCIÓN	5%      10%      15%      20%				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Sueldos Por Pagar	7,800.00	8190	8580	8970	9360
Alquiler de Almacén	900.00	945	990	1035	1080
Publicidad	480.00	504	528	552	576
Sunat+ Municipalidad	1,412.00	1482.6	1553.2	1623.8	1694.4
Artículos de Oficina	275.00	288.75	302.5	316.25	330
Depreciación	764.84	764.84	764.84	764.84	764.84
<b>TOTAL</b>	<b>11,631.84</b>	<b>12,175.19</b>	<b>12,718.54</b>	<b>13,261.89</b>	<b>13,805.24</b>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 16. Utilidades proyectadas en los próximos 5 años.

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>UTILIDAD</b>	8,153.16	9,588.31	11,023.46	11,469.36	11,915.26

Fuente: Elaboración Propia

Las tablas de los balances generales proyectados para los 5 años se encuentran en Apéndice (Pag. 65-69)

### Indicadores financieros

#### VAN (Valor Actual Neto)

Es el Valor que resulta de la diferencia entre el desembolso inicial de la inversión (FFo) y el valor presente de los futuros ingresos netos esperados (FFi). (Dumrauf, 2003).

#### TIR (Tasa Interna de Retorno)

Representa una medida de rentabilidad que se obtiene al vencimiento del proyecto. Supone implícitamente que los flujos de fondos son reinvertidos a la misma TIR hasta el final de la vida en el mismo proyecto o en otros proyectos con idéntico rendimiento. (Dumrauf, 2003).

Tabla 22. Indicadores financieros

DETALLE	AÑO	
	0	1
Ingresos		19,785.00
Egresos	4,669.20	11,631.84
Flujo Neto de Efectivo Proyectado	-4,669.20	8,153.16

Tipo de periodo	Anual
Tasa de Descuento	12%

AÑOS	FNE (I)	(1+i) <sup>n</sup> (II)	VAN (I/II)
<b>0</b>	-4,669.20		-4,669.20
<b>1</b>	8,153.16	1.12	7,279.61
<b>VAN</b>			<b>2,610.41</b>

$$\text{VAN} = -4,669.2 + 36,819.65 = + 32,150.45 \Rightarrow \text{"El Proyecto Se Acepta"}$$

La VAN es mayor a "cero"; por lo cual, el proyecto se acepta.

$$\text{TIR} = 75\% > 12\% \Rightarrow \text{"El Proyecto Se Acepta"}$$

Fuente: Elaboración propia

#### Índice de rentabilidad (Relación Beneficio-Costo)

Es el cociente entre el valor actual de los ingresos netos esperados y el desembolso inicial de la inversión.

Tabla 23. Índice de Rentabilidad

Valor Presente de los Costos de Inversión	Valor Presente de Los Beneficios	IR = Razón B/C
4669.2	7279.61	<b>1.6</b>

**IR = 1.6 > 1 => EL PROYECTO SE ACEPTA**

Fuente: Elaboración propia

Tiempo De Recuperación (PRI) Actualizado.

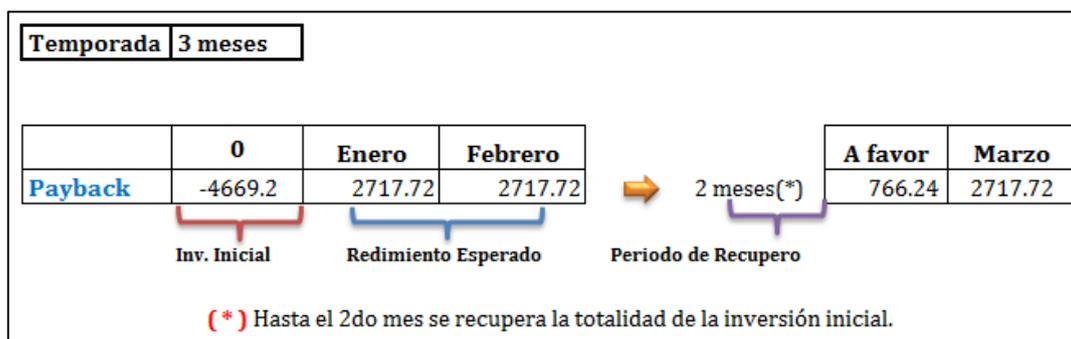


Figura 16. Tiempo de recuperación.

Fuente: Elaboración Propia.

Punto de Equilibrio

“Lockits Services” laborará durante los 77 días, los cuales los 39 días son los fines de semana, aquí las ganancias se incrementa a comparación de los días particulares por esa razón tomaremos los fines de semana para desarrollar el punto de equilibrio.

Tabla 24. Estimación del Punto de Equilibrio en venta –Fines de semana

Días de Fin de Semana	39
Casilleros	50
Horas	4
Casilleros disponibles por día	200
Casilleros disponibles por 3 meses	7,800

Fuente: Elaboración propia.

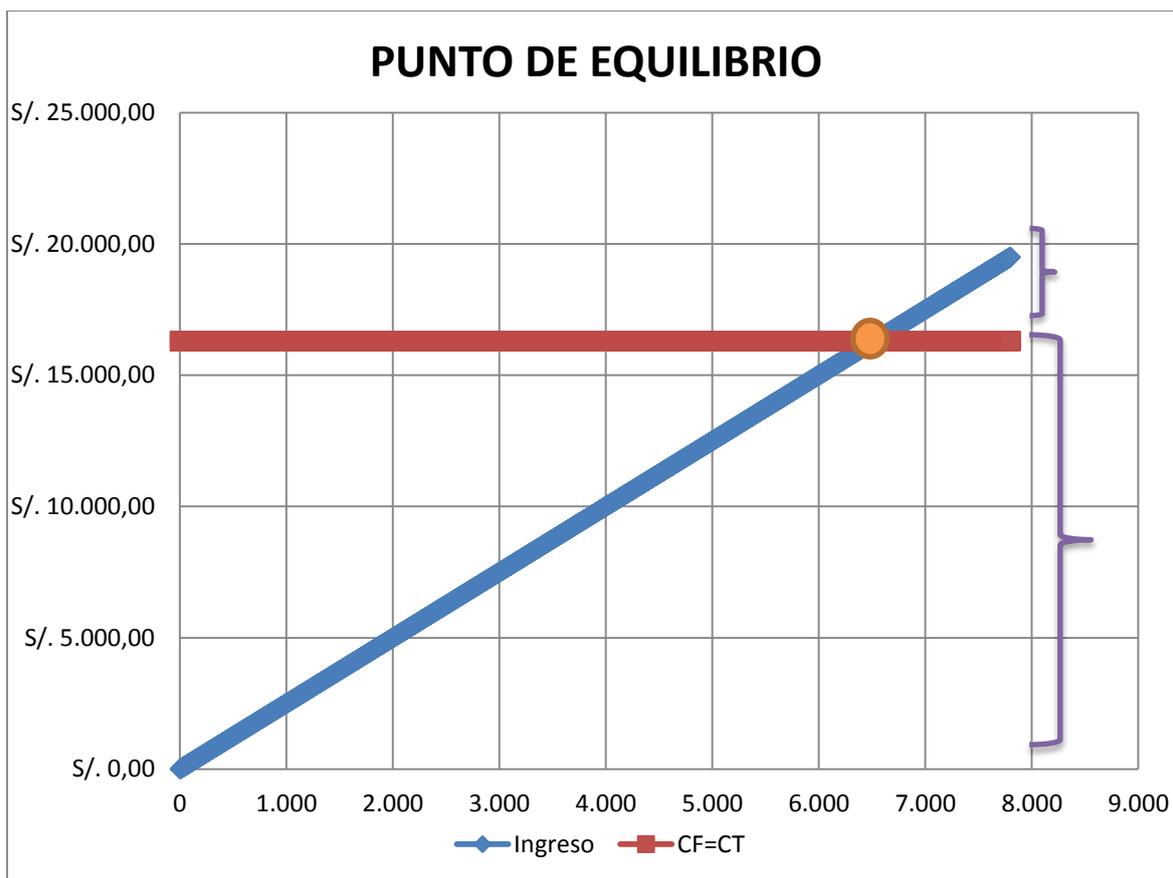


Figura 17. Punto de equilibrio  
Fuente: Elaboración Propia.

Se tendrá que alquilar 6,521 casilleros, el cual se realizara en 33 días, los demás días serán ganancias netas.

Índice de rentabilidad

Tabla 25. Índice de rentabilidad

DESCRIPCIÓN	DINERO	%
UTILIDAD NETA	S/. 8,726.81	100%
CAPITAL INICIAL	S/. 4,669.20	57.27%
<b>RENTABILIDAD</b>	<b>S/. 3,483.96</b>	<b>42.73%</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Dentro de los aspectos legales se va a considerar lo siguiente:

Forma Societaria: Persona natural

Régimen Tributario: Régimen Único Simplificado, se escogió el acogimiento a este régimen debido a que las cuotas mensuales de pagos son bajas y se acomodan a nuestra necesidad.

Tabla 26. Cuotas mensuales a pagar

<b>Categoría</b>	<b>Ingresos Mensuales</b>	<b>Compras Mensuales</b>	<b>Cuota Mensual</b>
<b>1</b>	S/.5,000	S/.5,000	S/.20
<b>2</b>	8,000	8,000	50
<b>3</b>	13,000	13,000	200
<b>4</b>	20,000	20,000	400
<b>5</b>	30,000	30,000	600

Fuente: SUNAT

El pago se realiza (sin formularios) en las agencias de los bancos de la NACIÓN, SCOTIABANK, INTERBANK, CREDITO o CONTINENTAL, a través del Sistema PAGO FÁCIL.

Donde se detallan:

- RUC
- Período tributario
- Indicar si es la primera vez que declara el período que está pagando (1)
- Total ingresos brutos del mes
- Categoría
- Monto a compensar por Percepciones de IGV efectuadas
- Importe a pagar

**SÓLO PARA SER USADO COMO BORRADOR: UTILICE ESTA GUÍA PARA FACILITAR SU DECLARACIÓN Y PAGO**

**NUEVO RÉGIMEN ÚNICO SIMPLIFICADO** 

**EN CASO DE RECTIFICATORIA: SÓLO PODRÁ RECTIFICAR LA CATEGORÍA Y/O EL TOTAL INGRESOS BRUTOS DEL MES, PARA LO CUAL DEBERÁ LLENAR TODOS LOS DATOS DE ESTA GUÍA**

**NÚMERO DE RUC**

**PERÍODO TRIBUTARIO** que corresponda a la declaración

Mes	Año
<input type="text"/>	<input type="text"/>

**NÚMERO DE SUMINISTRO O MEDIDOR DE LUZ**

**TOTAL INGRESOS BRUTOS DEL MES (\*)** .00

**CATEGORÍA**  (Ver NUEVAS tablas al reverso)

**IMPORTE A PAGAR (\*\*)** (Ver tablas al reverso) .00

**¿Es la primera vez que declara para este período?**  
(Marque con X según corresponda)

SI  NO

**IMPORTANTE:**  
 (\*) Este importe se obtendrá de la suma de los comprob. de pago emitidos durante el período tributario a declarar.  
 (\*\*) Si el pago lo está realizando fuera de plazo, incluya en el **IMPORTE A PAGAR** los intereses moratorios correspondientes.  
 La presentación fuera de plazo está sujeta a una **MULTA**. Para efectuar el pago de ésta utilice la "**Guía Para Pagos Varios**", consignando en la casilla código de tributo, el código **6041**, y en código de tributo asociado, el código correspondiente a su categoría.

**VER INSTRUCCIONES AL REVERSO**

Figura 18. Ficha de registro – Nuevo régimen único simplificado.  
Fuente: SUNAT

### Autorización de Funcionamiento

Se reúne con la junta de socios de comerciantes de la playa de Chorrillos para solicitar el permiso y aceptación de nuestro servicio, una vez aprobada nos brindaran un documento de Autorización firmado por el presidente y el secretario.

En la Municipalidad dirigirse al área de mercados y comercialización, solicitando un espacio en la playa para el negocio, adquirir una carpeta donde se tiene que especificar el servicio que se va a brindar y el tiempo, esta deberá ser adjuntada con una copia de DNI y declaración jurada de vivienda, también adjuntaremos el documento de autorización de la junta de comerciantes de la playa. La Municipalidad brinda el pago mensual que debe realizarse y el área donde se ubicara, un representante de la municipalidad ira a confirmar el establecimiento si cumple con lo expuesto en la carpeta y de inmediato brindara la constancia de funcionamiento.

Tabla 27. Costos de Funcionamiento

Costos	
Carpeta	S/. 12.00
Licencia de Funcionamiento	S/. 50.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 62.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

Registro de Marca.

Indecopi

Solicitar una búsqueda para localizar la existencia de marcas similares o iguales para los mismos productos o servicios que intentamos registrar.

-Se adjunta la constancia de pago del derecho de trámite, cuyo costo es equivalente al 14.86% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), que equivale a **S/. 534.99**.

Tabla 28. Costos de INDECOPI

Costos	
Diseño	S/ 35.00
INDECOPI	S/.534.99
<b>TOTAL</b>	<b>S/.569.99</b>

Fuente: Elaboración Propia

## Conclusiones

- A través de esta innovadora propuesta estamos aportando a nuestro público objetivo una alternativa de seguridad como parte de un sistema preventivo ante esta ola de inseguridad ciudadana.
- Analizando el mercado se puede concluir que existe un amplio mercado al cual dirigir este negocio y que no cuenta con competencia directa que ofrezca este tipo de servicio, siendo así los únicos en este rubro, teniendo mayor oportunidad en captar clientes.
- Después de mostrar los estados financieros podemos demostrar que el proyecto es económicamente viable. Por consiguiente los datos que obtuvimos de nuestros análisis financiero nos arrojan un VAN positivo de 2,610.41, y una TIR del 75%, asimismo el rendimiento mínimo esperado fue del 12 %, lo que resulto en términos de (B/C) 1,6, siendo este último mayor a 0, indicando que el proyecto posee otra justificación para ser viable
- El capital requerido para la puesta en marcha de Casilleros “Lockit Services” no es muy elevada con la cual no hay pérdida ya que se podrá recuperar la inversión en un corto plazo equivalente a un año.
- Si bien es cierto hemos considerado el proyecto como un negocio de temporada, por lo tanto el servicio será operado tres meses anualmente que corresponde a la época de verano Enero, Febrero y Marzo a través del análisis financiero se puede demostrar la rentabilidad que nos proporciona con un número mínimos de días laborados durante la temporada pre-establecida.
- En conclusión se pretende demostrar que el proyecto es económicamente viable, ya sea para empresas públicas o privadas, considerando que se ha planteado concebir un modelo de negocio con una inversión mínima que

permita probar lo atractivo que se calificaría en términos económicos la idea de negocio propuesta. Esto captaría la atención de cualquier inversionista incluso aun si su proyección es mayor, ya que podrá implementar mayor tecnología, y adecuar esta idea llevándola a otros mercados objetivos en balnearios quizás con mayor posibilidad de retribuir el servicio.

## Recomendaciones

- Debido a la aceptación que se prevé para este proyecto es recomendable su propuesta de implementación en otros municipios como sistema de seguridad para beneficio de la población.
- Es importante resaltar que este tipo de negocio contribuye a generar una cultura de la seguridad la cual aportará a generar tranquilidad y disfrute de las playas.
- El lazo afable que se estrechará con la municipalidad distrital es de vital importancia para facilitar procesos funcionales y operacionales de la puesta en marcha y continuidad del negocio.
- Aunque se mencione de manera reiterativa no contar con competencia directa, se mantendrá presente la ejecución y adecuado control en el proceso de operación del servicio para lograr el éxito con un enfoque diferente, en un mercado tan informal y empezando a ser competitivo.
- Es recomendable además, aprovechar eficazmente los recursos con los que cuenta la empresa para alcanzar objetivos establecidos.
- Si bien es cierto esta idea de negocio puede ser copiada bajo el mismo esquema en otros escenarios de mercado objetivos, ubicación, etc., es necesario revisar y actualizar nuevamente las condiciones y estrategias para su ejecución, así como su impacto, evaluación financiera y viabilidad.
- Se ha previsto el diseño y la edificación del establecimiento con conciencia medioambientalista, las técnicas comenzarán con la construcción, ya que se han destinados materiales aceptables desde el punto de vista ambientalista, evitando el uso de concreto, hormigón, fierro, etc., asimismo se contrarrestaría la destrucción de algún tipo de hábitat.

Con el fin de reducir el impacto ambiental también se ha considerado la utilización de papeles reciclables en vez de aparatos eléctricos en el proceso operacional y muebles de madera en vez de plástico, aluminio u otro material tóxico.

- En aspecto social se tendrá como premisa que el impacto sea positivo y que contribuya a minimizar la inseguridad en relación a los hurtos, robos o cualquier acto delictivo que afecte la integridad física y psicológica del visitante o bañista.

## Referencias

- Amador, B.E. (2004) Factibilidad para la creación de una empresa prestadora de servicios de alquiler de dispensadores para toallas higiénicas en baños públicos de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca. Trabajo de Grado. Santander: Universidad Industrial de Santander.
- Bravo, E.G. (2014).Plan de negocio para casilleros de alquiler a usuarios de Centro Comercial Malecón 2000 en la Ciudad de Guayaquil. Tesis: Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Cifuentes, D.Y. (2010) Plan de negocios para la creación de un centro de servicios Integrados en la Localidad de Chapinero-Bogotá. Monografía de Grado. Bogotá: Universidad de la Sabana, Instituto de Postgrado.
- Cueva, M. A. (2012). Manual de Código de Tributario y la ley penal tributaria.
- Daft L. Richard (2012) Teoría y Diseño Organizacional (Décima edición). México. Cengage.
- Dumrauf, D. G. (2003). Técnicas de evaluación de proyectos de inversión.
- García, N. M. (2013). Instrucciones para la elaboración de proyectos de tesis.
- Heras, M. P. (2002). Manual de turismo sostenible, como seguir un turismo social, económico y ambiental responsable (Primera Edición).
- Stanton, W.J., Etzel, M.J. y Walker, B.J. (2007) Fundamentos de Marketing (Décimo cuarta edición).Mexico.Internamericana Editores.
- López, S. y Ruiz, E. (2015) Operaciones Administrativas de Recursos Huma .Madrid.MC Graw Hill Education.
- Münch, L. (2014) Administración gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos (Segunda Edición).México, Pearson.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009) Marketing de Servicios (Sexta Edición).México, Pearson Education.

Macías, L.C. (2010) Alquiler de Casilleros CEMALE S.A. Tesis. Guayaquil:  
Universidad de Guayaquil.

Mintzberg H. (1991) Diseños de Organizaciones Eficientes .Argentina. El Ateneo.

Palma, H. (2007) Seguridad Alcances y desafíos. Perú .CEPEI

Pareda, F. E. (2014). Plan Contable General Empresarial.

Quea, A. F. (2012). Finanzas Aplicadas a la gestión Empresarial. (Primera Edición)

Soria, J. F. (2008). Costos y Presupuestos Concordado con el PCGE Y NIIF.

## Apéndice

### Apéndice A : Balance general proyectado para el año 2016

**LOCKIT SERVICES**  
**BALANCE DE COMPROBACIÓN ANUAL 2016**  
**MONEDA NACIONAL**

Descripción	MOVIMIENTOS_ACUMULADOS		SALDOS		INVENTARIOS		RESULTADOSxFUNCION		RESULTADOSxNATURALEZA	
	Debe	Haber	Deudor	Acreeedor	Activos	Pasivos	Perdidas	Ganancias	Perdida	Ganancia
Caja soles	19,785.00	10,592.00	9,193.00	.00	9,193.00	.00	.00	.00	.00	.00
Equipos Diversos	3,824.20	.00	3,824.20	.00	3,824.20	.00	.00	.00	.00	.00
Marca	570.00	.00	570.00	.00	570.00	.00	.00	.00	.00	.00
Depreciación Acumulada	.00	764.84	.00	764.84	.00	764.84	.00	.00	.00	.00
Capital Social	.00	4,669.20	.00	4,669.20	.00	4,669.20	.00	.00	.00	.00
Sueldos Por Pagar	7,800.00	.00	7,800.00	.00	.00	.00	.00	.00	7,800.00	.00
Alquiler de Almacén	900.00	.00	900.00	.00	.00	.00	.00	.00	900.00	.00
Publicidad	480.00	.00	480.00	.00	.00	.00	.00	.00	480.00	.00
Sunat+ municipalidad	1,412.00	.00	1,412.00	.00	.00	.00	.00	.00	1,412.00	.00
Artículos de Oficina	275.00	.00	275.00	.00	.00	.00	.00	.00	275.00	.00
Provisión Depreciación	764.84	.00	764.84	.00	.00	.00	.00	.00	764.84	.00
Recaudación Asociados	.00	19,785.00	.00	19,785.00	.00	.00	.00	19,785.00	.00	19,785.00
Cargas Imputables A Cuenta de Costo	.00	11,631.84	.00	11,631.84	.00	.00	.00	.00	.00	.00
Gastos Administrativos	5,587.00	.00	5,587.00	.00	.00	.00	5,587.00	.00	.00	.00
Gastos de Venta	6,044.84	.00	6,044.84	.00	.00	.00	6,044.84	.00	.00	.00
	<b>47,442.88</b>	<b>47,442.88</b>	<b>36,850.88</b>	<b>36,850.88</b>	<b>13,587.20</b>	<b>5,434.04</b>	<b>11,631.84</b>	<b>19,785.00</b>	<b>11,631.84</b>	<b>19,785.00</b>
					<b>.00</b>	<b>8,153.16</b>	<b>8,153.16</b>	<b>.00</b>	<b>8,153.16</b>	<b>.00</b>
					<b>13,587.20</b>	<b>13,587.20</b>	<b>19,785.00</b>	<b>19,785.00</b>	<b>19,785.00</b>	<b>19,785.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Apéndice B: Balance general proyectado para el año 2017

<b>LOCKIT SERVICES</b>
<b>BALANCE DE COMPROBACION ANUAL 2017</b>
<b>MONEDA NACIONAL</b>

Descripción	MOVIMIENTOS_ACUMULADOS		SALDOS		INVENTARIOS		RESULTADOSxFUNCION		RESULTADOSxNATURALEZA	
	Debe	Haber	Deudor	Acreedor	Activos	Pasivos	Perdidas	Ganancias	Perdida	Ganancia
Caja soles	41,548.50	22,002.35	19,546.15	.00	19,546.15	.00	.00	.00	.00	.00
Equipos Diversos	3,824.20	.00	3,824.20	.00	3,824.20	.00	.00	.00	.00	.00
Marca	570.00	.00	570.00	.00	570.00	.00	.00	.00	.00	.00
Depreciación Acumulada	.00	1,529.68	.00	1,529.68	.00	1,529.68	.00	.00	.00	.00
Capital Social	.00	4,669.20	.00	4,669.20	.00	4,669.20	.00	.00	.00	.00
Sueldos Por Pagar	15,990.00	.00	15,990.00	.00	.00	.00	.00	.00	15,990.00	.00
Alquiler de Almacén	1,845.00	.00	1,845.00	.00	.00	.00	.00	.00	1,845.00	.00
Publicidad	984.00	.00	984.00	.00	.00	.00	.00	.00	984.00	.00
Sunat+ municipalidad	2,894.60	.00	2,894.60	.00	.00	.00	.00	.00	2,894.60	.00
Artículos de Oficina	563.75	.00	563.75	.00	.00	.00	.00	.00	563.75	.00
Provisión Depreciación	1,529.68	.00	1,529.68	.00	.00	.00	.00	.00	1,529.68	.00
Recaudación Asociados	.00	41,548.50	.00	41,548.50	.00	.00	.00	41,548.50	.00	41,548.50
Cargas Imputables A										
Cuenta de Costo	.00	23,807.03	.00	23,807.03	.00	.00	.00	.00	.00	.00
Gastos Administrativos	11,453.35	.00	11,453.35	.00	.00	.00	11,453.35	.00	.00	.00
Gastos de Venta	12,353.68	.00	12,353.68	.00	.00	.00	12,353.68	.00	.00	.00
	<b>93,556.76</b>	<b>93,556.76</b>	<b>71,554.41</b>	<b>71,554.41</b>	<b>23,940.35</b>	<b>6,198.88</b>	<b>23,807.03</b>	<b>41,548.50</b>	<b>23,807.03</b>	<b>41,548.50</b>
					<b>.00</b>	<b>17,741.47</b>	<b>17,741.47</b>	<b>.00</b>	<b>17,741.47</b>	<b>.00</b>
					<b>23,940.35</b>	<b>23,940.35</b>	<b>41,548.50</b>	<b>41,548.50</b>	<b>41,548.50</b>	<b>41,548.50</b>

Fuente: Elaboración propia

Apéndice C: Balance general proyectado para el año 2018

**LOCKIT SERVICES**  
**BALANCE DE COMPROBACION ANUAL 2018**  
**MONEDA NACIONAL**

Descripción	MOVIMIENTOS_ACUMULADOS		SALDOS		INVENTARIOS		RESULTADOSxFUNCION		RESULTADOSxNATURALEZA	
	Debe	Haber	Deudor	Acreedor	Activos	Pasivos	Perdidas	Ganancias	Perdida	Ganancia
Caja soles	65,290.50	33,956.05	31,334.45	.00	31,334.45	.00	.00	.00	.00	.00
Equipos Diversos	3,824.20	.00	3,824.20	.00	3,824.20	.00	.00	.00	.00	.00
Marca	570.00	.00	570.00	.00	570.00	.00	.00	.00	.00	.00
Depreciación Acumulada	.00	2,294.52	.00	2,294.52	.00	2,294.52	.00	.00	.00	.00
Capital Social	.00	4,669.20	.00	4,669.20	.00	4,669.20	.00	.00	.00	.00
Sueldos Por Pagar	24,570.00	.00	24,570.00	.00	.00	.00	.00	.00	24,570.00	.00
Alquiler de Almacén	2,835.00	.00	2,835.00	.00	.00	.00	.00	.00	2,835.00	.00
Publicidad	1,512.00	.00	1,512.00	.00	.00	.00	.00	.00	1,512.00	.00
Sunat+ municipalidad	4,447.80	.00	4,447.80	.00	.00	.00	.00	.00	4,447.80	.00
Artículos de Oficina	866.25	.00	866.25	.00	.00	.00	.00	.00	866.25	.00
Provisión Depreciación	2,294.52	.00	2,294.52	.00	.00	.00	.00	.00	2,294.52	.00
Recaudación Asociados	.00	65,290.50	.00	65,290.50	.00	.00	.00	65,290.50	.00	65,290.50
Cargas Imputables A										
Cuenta de Costo	.00	36,525.57	.00	36,525.57	.00	.00	.00	.00	.00	.00
Gastos Administrativos	17,599.05	.00	17,599.05	.00	.00	.00	17,599.05	.00	.00	.00
Gastos de Venta	18,926.52	.00	18,926.52	.00	.00	.00	18,926.52	.00	.00	.00
	<b>142,735.84</b>	<b>142,735.84</b>	<b>108,779.79</b>	<b>108,779.79</b>	<b>35,728.65</b>	<b>6,963.72</b>	<b>36,525.57</b>	<b>65,290.50</b>	<b>36,525.57</b>	<b>65,290.50</b>
					<b>.00</b>	<b>28,764.93</b>	<b>28,764.93</b>	<b>.00</b>	<b>28,764.93</b>	<b>.00</b>
					<b>35,728.65</b>	<b>35,728.65</b>	<b>65,290.50</b>	<b>65,290.50</b>	<b>65,290.50</b>	<b>65,290.50</b>

Fuente: Elaboración propia

Apéndice D: Balance general proyectado para el año 2019

**LOCKIT SERVICES**  
**BALANCE DE COMPROBACIÓN ANUAL 2019**  
**MONEDA NACIONAL**

Descripción	MOVIMIENTOS ACUMULADOS		SALDOS		INVENTARIOS		RESULTADOSxFUNCION		RESULTADOSxNATURALEZA	
	Debe	Haber	Deudor	Acreedor	Activos	Pasivos	Perdidas	Ganancias	Perdida	Ganancia
Caja soles	90,021.75	46,453.10	43,568.65	.00	43,568.65	.00	.00	.00	.00	.00
Equipos Diversos	3,824.20	.00	3,824.20	.00	3,824.20	.00	.00	.00	.00	.00
Marca	570.00	.00	570.00	.00	570.00	.00	.00	.00	.00	.00
Depreciación Acumulada	.00	3,059.36	.00	3,059.36	.00	3,059.36	.00	.00	.00	.00
Capital Social	.00	4,669.20	.00	4,669.20	.00	4,669.20	.00	.00	.00	.00
Sueldos Por Pagar	33,540.00	.00	33,540.00	.00	.00	.00	.00	.00	33,540.00	.00
Alquiler de Almacén	3,870.00	.00	3,870.00	.00	.00	.00	.00	.00	3,870.00	.00
Publicidad	2,064.00	.00	2,064.00	.00	.00	.00	.00	.00	2,064.00	.00
Sunat+ municipalidad	6,071.60	.00	6,071.60	.00	.00	.00	.00	.00	6,071.60	.00
Artículos de Oficina	1,182.50	.00	1,182.50	.00	.00	.00	.00	.00	1,182.50	.00
Provisión Depreciación	3,059.36	.00	3,059.36	.00	.00	.00	.00	.00	3,059.36	.00
Recaudación Asociados	.00	90,021.75	.00	90,021.75	.00	.00	.00	90,021.75	.00	90,021.75
Cargas Imputables A										
Cuenta de Costo	.00	49,787.46	.00	49,787.46	.00	.00	.00	.00	.00	.00
Gastos Administrativos	24,024.10	.00	24,024.10	.00	.00	.00	24,024.10	.00	.00	.00
Gastos de Venta	25,763.36	.00	25,763.36	.00	.00	.00	25,763.36	.00	.00	.00
	<b>193,990.87</b>	<b>193,990.87</b>	<b>147,537.77</b>	<b>147,537.77</b>	<b>47,962.85</b>	<b>7,728.56</b>	<b>49,787.46</b>	<b>90,021.75</b>	<b>49,787.46</b>	<b>90,021.75</b>
					<b>.00</b>	<b>40,234.29</b>	<b>40,234.29</b>	<b>.00</b>	<b>40,234.29</b>	<b>.00</b>
					<b>47,962.85</b>	<b>47,962.85</b>	<b>90,021.75</b>	<b>90,021.75</b>	<b>90,021.75</b>	<b>90,021.75</b>

Fuente: Elaboración propia

Apéndice E: Balance general proyectado para el año 2020

<b>LOCKIT SERVICES</b> <b>BALANCE DE COMPROBACIÓN ANUAL 2020</b> <b>MONEDA NACIONAL</b>
---

Descripción	MOVIMIENTOS_ACUMULADOS		SALDOS		INVENTARIOS		RESULTADOSxFUNCION		RESULTADOSxNATURALEZA	
	Debe	Haber	Deudor	Acreedor	Activos	Pasivos	Perdidas	Ganancias	Perdida	Ganancia
Caja soles	115,742.25	59,493.50	56,248.75	.00	56,248.75	.00	.00	.00	.00	.00
Equipos Diversos	3,824.20	.00	3,824.20	.00	3,824.20	.00	.00	.00	.00	.00
Marca	570.00	.00	570.00	.00	570.00	.00	.00	.00	.00	.00
Depreciación Acumulada	.00	3,824.20	.00	3,824.20	.00	3,824.20	.00	.00	.00	.00
Capital Social	.00	4,669.20	.00	4,669.20	.00	4,669.20	.00	.00	.00	.00
Sueldos Por Pagar	42,900.00	.00	42,900.00	.00	.00	.00	.00	.00	42,900.00	.00
Alquiler de Almacén	4,950.00	.00	4,950.00	.00	.00	.00	.00	.00	4,950.00	.00
Publicidad	2,640.00	.00	2,640.00	.00	.00	.00	.00	.00	2,640.00	.00
Sunat+ municipalidad	7,766.00	.00	7,766.00	.00	.00	.00	.00	.00	7,766.00	.00
Artículos de Oficina	1,512.50	.00	1,512.50	.00	.00	.00	.00	.00	1,512.50	.00
Provisión Depreciación	3,824.20	.00	3,824.20	.00	.00	.00	.00	.00	3,824.20	.00
Recaudación Asociados	.00	115,742.25	.00	115,742.25	.00	.00	.00	115,742.25	.00	115,742.25
Cargas Imputables A										
Cuenta de Costo	.00	63,592.70	.00	63,592.70	.00	.00	.00	.00	.00	.00
Gastos Administrativos	30,728.50	.00	30,728.50	.00	.00	.00	30,728.50	.00	.00	.00
Gastos de Venta	32,864.20	.00	32,864.20	.00	.00	.00	32,864.20	.00	.00	.00
	<b>247,321.85</b>	<b>247,321.85</b>	<b>187,828.35</b>	<b>187,828.35</b>	<b>60,642.95</b>	<b>8,493.40</b>	<b>63,592.70</b>	<b>115,742.25</b>	<b>63,592.70</b>	<b>115,742.25</b>
					<b>.00</b>	<b>52,149.55</b>	<b>52,149.55</b>	<b>.00</b>	<b>52,149.55</b>	<b>.00</b>
					<b>60,642.95</b>	<b>60,642.95</b>	<b>115,742.25</b>	<b>115,742.25</b>	<b>115,742.25</b>	<b>115,742.25</b>

Fuente: Elaboración propia

ESTADO DE RESULTADOS 2017

<b>LOCKIT SERVICES</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>2017</b>
--

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Caja	19,546.15	Sobregiros y Préstamos Bancarios	.00
Clientes	.00	Tributos por Pagar	.00
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal	.00	Remuneraciones por Pagar	.00
Cuentas por Cobrar Diversas	.00	Proveedores	.00
Cargas Diferidas	.00	Dividendos por Pagar	.00
Mercaderías	.00	Cuentas por Pagar Diversas	.00
Productos Terminados	.00	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>.00</b>
Sub Productos	.00	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Productos en Proceso	.00	Beneficios Sociales Trabajadores	.00
Materias Primas y Auxiliares	.00	Otras Provisiones	.00
Envases y Embalajes	.00	Ganancias Diferidas	.00
Suministros Diversos	.00	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>.00</b>
Existencias por Recibir	.00	<b>PATRIMONIO</b>	
Cargas Diferidas	.00	Capital Social	4,669.20
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>19,546.15</b>	Reservas	.00
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		Utilidades No Distribuidas	.00
Inversiones en Valores	.00	Resultado del Ejercicio	17,741.47
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	3,824.20	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>22,410.67</b>
Intangibles	570.00	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>22,410.67</b>
Depreciación	-1,529.68		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,864.52</b>		
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>22,410.67</b>		

## ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2017

<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2017</b> <b>MONEDA NACIONAL</b> <b>ACUMULADO</b>
--

VENTAS NETAS	41,548.50
(-) Costo de Ventas	.00
	-----
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>41,548.50</b>
Gastos de Ventas	-12,353.68
Gastos Administrativos	-11,453.35
Gastos de Producción	.00
	-----
<b>RESULTADOS DE OPERACION</b>	<b>17,741.47</b>
Ingresos Financieros	.00
Gastos Financieros	.00
Ingresos Diversos	.00
Cargas Cubiertas con Provisiones	.00
Dctos, por Bonificaciones Recibidas	.00
	-----
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTIDAS EXCEPC.</b>	<b>17,741.47</b>
Ingresos Excepcionales	.00
Gastos Excepcionales	.00
	-----
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS.</b>	<b>17,741.47</b>
	-----
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>17,741.47</b>
	-----

## ESTADO DE RESULTADOS 2018

**LOCKIT SERVICES**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**2018**

<b>A C T I V O</b>		<b>P A S I V O</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Caja	31,334.45	Sobregiros y Préstamos Bancarios	.00
Clientes	.00	Tributos por Pagar	.00
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal	.00	Remuneraciones por Pagar	.00
Cuentas por Cobrar Diversas	.00	Proveedores	.00
Cargas Diferidas	.00		.00
Mercaderías	.00	Dividendos por Pagar	.00
Productos Terminados	.00	Cuentas por Pagar Diversas	.00
Sub Productos	.00		
Productos en Proceso	.00	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>.00</b>
Materias Primas y Auxiliares	.00		
Envases y Embalajes	.00	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Suministros Diversos	.00		
Existencias por Recibir	.00	Beneficios Sociales Trabajadores	.00
Cargas Diferidas	.00	Otras Provisiones	.00
		Ganancias Diferidas	.00
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>31,334.45</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>.00</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PATRIMONIO</b>	
Inversiones en Valores	.00		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	3,824.20	Capital Social	4,669.20
Intangibles	570.00	Reservas	.00
Depreciación	-2,294.52	Utilidades No Distribuidas	.00
		Resultado del Ejercicio	28,764.93
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,099.68</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>33,434.13</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>33,434.13</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>33,434.13</b>

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2018

<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2018</b> <b>MONEDA NACIONAL</b> <b>ACUMULADO</b>
--

VENTAS NETAS	65,290.50
(-) Costo de Ventas	.00
	-----
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>65,290.50</b>
Gastos de Ventas	-18,926.52
Gastos	
Administrativos	-17,599.05
Gastos de Producción	.00
	-----
<b>RESULTADOS DE OPERACION</b>	<b>28,764.93</b>
Ingresos Financieros	.00
Gastos Financieros	.00
Ingresos Diversos	.00
Cargas Cubiertas con Provisiones	.00
Dctos, por Bonificaciones	
Recibidas	.00
	-----
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTIDAS EXCEPC.</b>	<b>28,764.93</b>
Ingresos	
Excepcionales	.00
Gastos Excepcionales	.00
	-----
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS.</b>	<b>28,764.93</b>
	-----
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>28,764.93</b>
	-----

ESTADO DE RESULTADOS 2019

**LOCKIT SERVICES**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**2019**

**ACTIVO**

**PASIVO**

**ACTIVO CORRIENTE**

**PASIVO CORRIENTE**

Caja	43,568.65	Sobregiros y Préstamos Bancarios	.00
Clientes	.00	Tributos por Pagar	.00
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal	.00	Remuneraciones por Pagar	.00
Cuentas por Cobrar Diversas	.00	Proveedores	.00
Cargas Diferidas	.00		.00
Mercaderías	.00	Dividendos por Pagar	.00
Productos Terminados	.00	Cuentas por Pagar Diversas	.00
Sub Productos	.00		
Productos en Proceso	.00	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>.00</b>
Materias Primas y Auxiliares	.00		
Envases y Embalajes	.00	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Suministros Diversos	.00		
Existencias por Recibir	.00	Beneficios Sociales Trabajadores	.00
Cargas Diferidas	.00	Otras Provisiones	.00
		Ganancias Diferidas	.00

**TOTAL ACTIVO CORRIENTE** 43,568.65

**TOTAL PASIVO NO CORRIENTE** .00

**ACTIVO NO CORRIENTE**

**PATRIMONIO**

Inversiones en Valores	.00		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	3,824.20	Capital Social	4,669.20
Intangibles	570.00	Reservas	.00
Depreciación	-3,059.36	Utilidades No Distribuidas	.00
		Resultado del Ejercicio	40,234.29

**TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE** 1,334.84

**TOTAL PATRIMONIO** 44,903.49

**TOTAL ACTIVO** 44,903.49

**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO** 44,903.49

## ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2019

<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2019</b> <b>MONEDA NACIONAL</b> <b>ACUMULADO</b>	
VENTAS NETAS	90,021.75
(-) Costo de Ventas	.00
	-----
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>90,021.75</b>
Gastos de Ventas	-25,763.36
Gastos Administrativos	-24,024.10
Gastos de Producción	.00
	-----
<b>RESULTADOS DE OPERACIÓN</b>	<b>40,234.29</b>
Ingresos Financieros	.00
Gastos Financieros	.00
Ingresos Diversos	.00
Cargas Cubiertas con Provisiones	.00
Dctos, por Bonificaciones Recibidas	.00
	-----
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTIDAS EXCEPC.</b>	<b>40,234.29</b>
Ingresos Excepcionales	.00
Gastos Excepcionales	.00
	-----
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS.</b>	<b>40,234.29</b>
	-----
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>40,234.29</b>
	-----

## ESTADO DE RESULTADOS 2020

<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2020</b> <b>MONEDA NACIONAL</b> <b>ACUMULADO</b>
--

### ACTIVO

### PASIVO

#### ACTIVO CORRIENTE

#### PASIVO CORRIENTE

Caja	56,248.75	Sobregiros y Préstamos Bancarios	.00
Clientes	.00	Tributos por Pagar	.00
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal	.00	Remuneraciones por Pagar	.00
Cuentas por Cobrar Diversas	.00	Proveedores	.00
Cargas Diferidas	.00		.00
Mercaderías	.00	Dividendos por Pagar	.00
Productos Terminados	.00	Cuentas por Pagar Diversas	.00
Sub Productos	.00		
Productos en Proceso	.00	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>.00</b>
Materias Primas y Auxiliares	.00		
Envases y Embalajes	.00	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Suministros Diversos	.00		
Existencias por Recibir	.00	Beneficios Sociales Trabajadores	.00
Cargas Diferidas	.00	Otras Provisiones	.00
		Ganancias Diferidas	.00
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>56,248.75</b>		
		<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>.00</b>

#### ACTIVO NO CORRIENTE

#### PATRIMONIO

Inversiones en Valores	.00		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	3,824.20	Capital Social	4,669.20
Intangibles	570.00	Reservas	.00
Depreciación	-3,824.20	Utilidades No Distribuidas	.00
		Resultado del Ejercicio	52,149.55
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>570.00</b>		
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>56,818.75</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>56,818.75</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>56,818.75</b>

## ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2020

<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 2020</b> <b>MONEDA NACIONAL</b> <b>ACUMULADO</b>
--

VENTAS NETAS	115,742.25
(-) Costo de Ventas	.00
	-----
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>115,742.25</b>
Gastos de Ventas	-32,864.20
Gastos Administrativos	-30,728.50
Gastos de Producción	.00
	-----
<b>RESULTADOS DE OPERACION</b>	<b>52,149.55</b>
Ingresos Financieros	.00
Gastos Financieros	.00
Ingresos Diversos	.00
Cargas Cubiertas con Provisiones Dctos, por Bonificaciones Recibidas	.00
	-----
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTIDAS EXCEPC.</b>	<b>52,149.55</b>
Ingresos Excepcionales	.00
Gastos Excepcionales	.00
	-----
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS.</b>	<b>52,149.55</b>
	-----
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>52,149.55</b>
	-----

Proyección Alquiler Según Encuestas -Pe

<b>N° Casilleros</b>	<b>Ingreso</b>	<b>CF=CT</b>	<b>PE</b>
1	S/. 2.50	16301.04	-16298.54
2	S/. 5.00	16301.04	-16296.04
3	S/. 7.50	16301.04	-16293.54
4	S/. 10.00	16301.04	-16291.04
5	S/. 12.50	16301.04	-16288.54
6	S/. 15.00	16301.04	-16286.04
7	S/. 17.50	16301.04	-16283.54
8	S/. 20.00	16301.04	-16281.04
9	S/. 22.50	16301.04	-16278.54
10	S/. 25.00	16301.04	-16276.04
1,000	S/. 2,500.00	16301.04	-13801.04
2,000	S/. 5,000.00	16301.04	-11301.04
3,000	S/. 7,500.00	16301.04	-8801.04
4,000	S/. 10,000.00	16301.04	-6301.04
5,000	S/. 12,500.00	16301.04	-3801.04
6,000	S/. 15,000.00	16301.04	-1301.04
6,520	S/. 16,300.00	16301.04	-1.04
6,521	S/. 16,302.50	16301.04	1.46
6,522	S/. 16,305.00	16301.04	3.96
7,000	S/. 17,500.00	16301.04	1198.96
7,800	S/. 19,500.00	16301.04	3198.96

## Alquiler Ideal

N° Casilleros	Ingreso	CF=CT	PE
1	S/. 2.50	16301.04	-16298.54
2	S/. 5.00	16301.04	-16296.04
3	S/. 7.50	16301.04	-16293.54
4	S/. 10.00	16301.04	-16291.04
5	S/. 12.50	16301.04	-16288.54
6	S/. 15.00	16301.04	-16286.04
7	S/. 17.50	16301.04	-16283.54
8	S/. 20.00	16301.04	-16281.04
9	S/. 22.50	16301.04	-16278.54
10	S/. 25.00	16301.04	-16276.04
1,000	S/. 2,500.00	16301.04	-13801.04
2,000	S/. 5,000.00	16301.04	-11301.04
3,000	S/. 7,500.00	16301.04	-8801.04
4,000	S/. 10,000.00	16301.04	-6301.04
5,000	S/. 12,500.00	16301.04	-3801.04
6,000	S/. 15,000.00	16301.04	-1301.04
6,520	S/. 16,300.00	16301.04	-1.04
6,521	S/. 16,302.50	16301.04	1.46
15,000	S/. 37,500.00	16301.04	21198.96
15,600	S/. 39,000.00	16301.04	22698.96

## Registro de Usuarios

<b>Registro de Usuarios # 0001</b>			
Nombres	<input type="text"/>		
Apellidos	<input type="text"/>		
N° DNI	<input type="text"/>	N° de Casillero	<input type="text"/>
Contraseña	<input type="text"/>		
Hora de Inicio	<input type="text"/>	Hora Finalizada	<input type="text"/>

<b>Registro de Usuarios # 0002</b>			
Nombres	<input type="text"/>		
Apellidos	<input type="text"/>		
N° DNI	<input type="text"/>	N° de Casillero	<input type="text"/>
Contraseña	<input type="text"/>		
Hora de Inicio	<input type="text"/>	Hora Finalizada	<input type="text"/>

<b>Registro de Usuarios # 0003</b>			
Nombres	<input type="text"/>		
Apellidos	<input type="text"/>		
N° DNI	<input type="text"/>	N° de Casillero	<input type="text"/>
Contraseña	<input type="text"/>		
Hora de Inicio	<input type="text"/>	Hora Finalizada	<input type="text"/>

## Formato de Encuesta

Encuesta:

Nombre: \_\_\_\_\_

Instrucciones: marcar con una x

1. Edad                      Genero            M             F

2. . ¿Con qué frecuencia al mes viene a la playa?

1 vez al mes     2 veces al mes     3 veces mes

3. ¿Qué meses son ideales para usted venir a la playa?

Noviembre

Diciembre

Enero

Febrero

Marzo

4. ¿Con quienes usted viene a la playa?

Solo

Pareja

Amigos

Familia

5. ¿Qué días usted acostumbra venir a la playa con frecuencia

Miércoles

Jueves

Viernes

Sábado

Domingo

6. ¿En qué horario promedio usted viene a la playa?

09-10 am

11-12 pm

13 -14pm

15-16 pm

7. ¿Cuántas horas usted se queda en la playa?

1-2 horas

3-43 horas

5-6 horas

8. ¿Usted escucho o alguna vez víctima de robo en las playas?

SI  NO

9. ¿Disfruta de la playa mientras cuida sus pertenencias o la de su acompañante?

SI  NO

10. ¿Si Existiese un servicio de casilleros, usted utilizaría el servicio?

SI  NO

11. ¿El servicio de los casilleros incluye vestidores para los usuarios?

SI  NO

# REQUISITOS Y COSTOS DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

**Municipalidad de Chorrillos**  
**REQUISITOS PARA OBTENER LA OPINIÓN DE PROHILLA**  
**MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA**  
 Ordenanza N° 184-MML y ORD. 1844-MML

**Carpeta de Tramite** (S/. 11.70 solicitarlo en Tesorería)  
**Copia de DNI.**  
**Compromiso Ambiental** (Solicitado en la Subgerencia Comercialización y Mercado)  
**Documentos de Gestión Ambiental** (Solicitado en la Municipalidad)  
**Estado de Cuenta y Resumen Autovalor** (Solicitado en Intermunicipal)  
 Una vez adjuntado todo los documentos deberá ser presentado en la Oficina de Tramite Documentario 1ra. Oficina de la Municipalidad con el Recibo de pago al Banco Continental. Cuenta de la Municipalidad de Lima.

**Costo por Tramite de Opinión de Prohilla - para la Municipalidad de Lima:**

Industriales	= S/. 150.00
Comerciales y/o Servicios	= S/. 50.00

**Número de Cuenta N° 601140137-75-0100000000**  
**BANCO CONTINENTAL**

**Dirección** : Av. H. De La Valle s/n esquina Antigua Prodig. Huaylas Km. 18  
 (Altura Ex-Fabrica de Luques)

**Horario de Atención:** Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

**Telefono** : 254-8757

**MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS**  
**REQUISITOS Y TRÁMITE PARA OBTENER**  
**UNA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO**  
 Ordenanza N° 124-MMLH ADECUADA A LA LEY N° 28074

Para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento según exige como mínimo, los siguientes requisitos:

1. Presentar el plano de funcionamiento con todos los detalles como se indica:
  - Plano de 1:500 y 1:100 a cargo del propietario, indicando la ubicación exacta y colindantes del establecimiento.
  - Plano de 1:500 a cargo de la Municipalidad de Chorrillos, indicando la ubicación exacta y colindantes del establecimiento.
2. Validar el plan de funcionamiento según el plan de zonificación urbana, indicando la ubicación exacta y colindantes del establecimiento.
3. Declarar, según el tipo de establecimiento, la siguiente información de acuerdo al tipo de establecimiento que se solicita:
  - Copia simple del libro de actas de la junta de propietarios del establecimiento.
  - Copia simple del libro de actas de la junta de propietarios del establecimiento.
  - Copia simple de la escritura pública que otorga el uso de suelo al establecimiento que solicita.
4. Copia simple de la escritura pública que otorga el uso de suelo al establecimiento que solicita.

El plano de funcionamiento deberá ser presentado en la Oficina de Tramite Documentario 1ra. Oficina de la Municipalidad de Chorrillos con el Recibo de pago al Banco Continental.

Tipo de Licencia	SOLICITADO EN CHORRILLOS			SOLICITADO EN LIMA		
	PLANO DE 1:500	PLANO DE 1:100	PLANO DE 1:500	PLANO DE 1:100	PLANO DE 1:500	PLANO DE 1:100
Industria	475.0	430.0	270.0	270.0	270.0	270.0
Comercio	475.0	270.0	270.0	270.0	270.0	270.0
Industria	475.0	---	---	---	---	---
Comercio	475.0	---	---	---	---	---